

## DAFTAR ISI

Halaman

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR BAGAN

### DAFTAR GAMBAR

### BAB IPENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Perumusan Masalah .....	10
3. Tujuan Penelitian .....	10
4. Manfaat Penelitian .....	11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang kapasitas .....	12
1. Konsep kapasitas .....	12
2. Indikator pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah .....	13
B. Tinjauan tentang Pegawai Negeri Sipil .....	14
1. Konsep Pegawai Negeri Sipil .....	14
2. Kewajiban Pegawai Negeri Sipil .....	15
3. Hak Pegawai Negeri Sipil .....	18
C. Tinjauan tentang pelayanan publik .....	18
1. Konsep pelayanan publik .....	19
2. Kualitas pelayanan publik .....	20
3. Indikator kualitas pelayanan .....	21
4. Prinsip-prinsip pelayanan publik .....	22
5. Asas-asas pelayanan publik .....	24
6. Standar-standar pelayanan publik .....	25
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik .....	26
D. Hubungan Kapasitas PNS dengan kualitas pelayanan publik .....	28
E. Penelitian terdahulu .....	29
F. Kerangka Pikir .....	30
G. Hipotesis .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Tipe penelitian .....	34
B.	Definisi konseptual .....	35
C.	Definisi operasional .....	35
D.	Lokasi penelitian .....	36
E.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
	1. Populasi.....	36
	2. Sampel.....	37
	3. Teknik pengambilan sampel .....	38
F.	Teknik pengumpulan data.....	38
G.	Teknik pengolahan data .....	39
H.	Teknik pengujian instrumen penelitian.....	40
	1. Uji validitas.....	40
	2. Uji reliabilitas.....	43
I.	Teknik analisis data.....	44
	1. Statistik deskriptif .....	45
	2. Uji normalitas.....	45
	3. Statistik inferensial.....	46
	3.1 Analisis regresi linear sederhana.....	46
J.	Uji hipotesis .....	47
	1. Uji t statistik.....	47
	2. Uji f statistik.....	48

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A.	Deskripsi lokasi penelitian.....	50
B.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	51
	1. Sejarah singkat Disdukcapil Kota Metro .....	51
	2. Visi dan misi .....	52
	3. Tugas pokok dan fungsi .....	53

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Deskripsi umum responden.....	60
	1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	60
	2. Deskripsi responden berdasarkan usia .....	61
	3. Deskripsi responden berdasarkan jenis pelayanan.....	62
B.	Analisis statistik deskriptif.....	62
	1. Kapasitas PNS.....	63
	1.1. Pengetahuan PNS .....	63
	1.2. Keterampilan PNS.....	65
	1.3. Bakat PNS .....	67
	1.4. Motif kerja PNS .....	69
	1.5. Moral PNS.....	71
	2. Kualitas pelayanan publik.....	73
	2.1. Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	73
	2.2. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	77
	2.3. Keyakinan ( <i>assurance</i> ) .....	80
	2.4. Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	82
	2.5. Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	85

C.	Uji normalitas .....	88
D.	Analisis statistik inferensial.....	90
	1. Analisis regresi linear sederhana .....	91
	1.1. Korelasi antara kapasitas PNS dengan kualitas pelayanan publik.....	91
	1.2. Koefisien determinasi .....	92
	1.3. ANOVA .....	93
	1.4. Koefisien regresi .....	93
E.	Uji hipotesis.....	94
	1. Uji t statistik .....	94
	2. Uji F statistik .....	95
F.	Pembahasan .....	96
	1. Pengaruh kapasitas PNS terhadap kualitas pelayanan publik .....	96

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A.	Kesimpulan .....	104
B.	Saran .....	104

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**