

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	21
1.4. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	23
2.1. Tinjauan Pustaka	23
2.1.1. Defenisi Administrasi Publik	23
2.1.2. Defenisi Organisasi Publik.....	25
2.1.3. Defenisi Manajemen Publik.....	26
2.1.4. Defenisi Manajemen Sumberdaya Manusia.....	28
2.1.5. Defenisi Kebijakan Publik	29
2.1.6. Insentif.....	32
2.1.7. Konsep Pelayanan Aparatur Pemerintah.....	36
2.1.8. Pelayanan Publik.....	39
2.1.9. Kualitas Pelayanan	51
2.2. Kerangka Pemikiran.....	59
2.3. Hipotesis Penelitian.....	59
2.4. Hasil Penelitian Terdahulu	59
2.5. Konsep Operasional	63
2.6. Operasional Variabel.....	66
2.7. Teknik Pengukuran	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	68
3.1. Tipe Penelitian	68
3.2. Lokasi Penelitian.....	68
3.3. Populasi dan Sampel	69
3.4. Teknik Penarikan Sampel	70
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	71
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	72

3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	73
3.8. Jadwal Kegiatan Penelitian	78
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	79
4.1. Sejarah Ringkas Sipil Kabupaten Siak.....	79
4.1.1. Sejarah Pembentukan Kabupaten Siak.....	79
4.1.2. Letak Geografis Kabupaten Siak	80
4.1.3. Wilayah Administratif Kabupaten Siak	82
4.1.4. Administrasi Pemerintahan Kabupaten Siak.....	83
4.1.5. Kewenangan Pemerintahan Kabupaten Siak	85
4.1.6. Kondisi Sosial Budaya Kabupaten Siak.....	85
4.1.7. Sejarah Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	92
4.1.8. Sejarah Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	94
4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	94
4.3. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	96
4.4. Sumberdaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Kabupaten Siak.....	99
4.5. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	101
BAB V. ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	104
5.1 Gambaran Subjek Penelitian	104
5.2. Analisa Data Hasil Penelitian.....	110
5.2.1. Analisis Variabel Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	108
5.2.2. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	117
5.2.3. Analisis Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	132
5.2.4. Uji validitas dan Reliabilitas Data.....	132
5.2.5. Uji Prasyarat Analisis.....	136
5.2.6. Hasil Analisis Akhir	139
5.3. Pembahasan.....	146
BAB VI. PENUTUP	151
6.1. Kesimpulan	151
6.2. Saran.....	152

DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	159



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan KTP-EL TAHUN 2015 – 2017 Per Kecamatan Data Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	8
1.2. Data Pengurusan Kartu Keluarga Masyarakat Kabupaten Siak 2015 – 2017 Data Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	9
1.3. Jumlah Penduduk Kabupaten Siak Berdasarkan Jumlah Wajib KTP-E Tahun 2017	11
1.4. Jumlah Penduduk Kabupaten Siak Berdasarkan Kepemilikan KTP-E Tahun 2017	12
1.5. Perbandingan Jumlah Penduduk Kabupaten Siak Berdasarkan Jumlah Wajib KTP-E dan Kepemilikan KTP-E Tahun 2017	13
1.6. Data Analisis Beban Kerja Pegawai Yang Bertugas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Tahun 2018 ..	14
2.1. Penelitian Terdahulu	60
2.2. Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak ...	66
3.1. Jumlah Populasi, Sampel Penelitian	70
3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian	78
4.1. Nama Kecamatan, Ibu kota, Jumlah Kampung/Kelurahan dan Luas Wilayah (Km ²) di Kabupaten Siak Tahun 2016	83
4.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Siak Menurut Kecamatan Tahun 2016.....	86
4.3. Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan Tahun Kabupaten Siak, 2010-2016	87
4.4. Jumlah Tenaga Kerja Menurut Kategori Lapangan Usaha di Kabupaten Siak Tahun 2016	89

4.5.	Jumlah Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan dan Kecamatan di Kabupaten Siak Tahun 2016	91
4.6.	Data Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Golongan, Jabatan Struktural, Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan	100
4.7.	Data Sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	101
4.8.	Data Prasarana Pendukung Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	101
5.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
5.2.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Umur	105
5.3.	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	106
5.4.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Insentif Material Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	112
5.5.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Insentif Non Material Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	114
5.6.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pemberian Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	116
5.7.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	120
5.8.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>) Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	122
5.9.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	124
5.10.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	127

5.11.	Tanggapan Responden Terhadap Sub Indikator Empati (<i>Emphaty</i>) Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	129
5.12.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	131
5.13.	Uji Validitas Angket Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	133
5.14.	Reliability Statistics Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	134
5.15.	Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	135
5.16.	Reliability Statistics Angket Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	136
5.17.	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	137
5.18.	Hasil Uji Linieritas Data (<i>Test for Linearity</i>).....	139
5.19.	Hasil Uji Regresi Sederhana	141
5.20.	Uji Koefisien Korelasi.....	141
5.21.	Hasil Uji Koefisien Determinansi	142
5.22.	Data Tambahan Penghasilan Jabatan dan Besarnya Tunjangan Khusus atau Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	143
5.23.	Uji Parsial.....	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Pengurusan KTP Elektronik di Kabupaten Siak Tahun 2015 s/d 2017	9
1.2 Pengurusan Kartu Keluarga Masyarakat Kabupaten Siak Tahun 2015 s/d 2017	10
2.1. Proses Kebijakan Publik	31
2.2. Pelayanan Sebagai Proses	38
2.3. Kerangka Pemikiran Pengaruh Pemberian Intensif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	59
4.1. Peta Wilayah Administratif Kabupaten Siak	82
4.2. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	95
5.1 Histogram Normalitas Data Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	138
5.2 Plot Normalitas Data Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	138

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Qiuisioner Penelitian.....	159
2. Qiuisioner Penelitian.....	163
3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Insentif Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	168
4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	169

