

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERBAIKAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK INDONESIA.....	x
ABSTAK INGGRIS.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Definisi Operasional.....	6
1.8 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Sumber Daya Manusia	8
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Jenis-Jenis Sumber Daya Manusia (SDM)	10
2.1.3 Fungsi Sumber Daya Manusia (SDM).....	10
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia	10
2.1.5 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).....	11
2.2 Pengertian Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi	11
2.2.1 Indikator Pemahaman	13

2.3	Kualitas Pelayanan	14
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3.4	Prinsip Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.5	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.4	Hasil Penelitian Terdahulu	19
2.5	Kerangka Konseptual	22
2.6	Hipotesis.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Variabel Penelitian	25
3.3	Populasi Dan Sampel	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	27
3.4	Instrumen Penelitian.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.7	Teknik Pengukuran	36
3.8	Tempat Dan Waktu Penelitian	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.....	38
4.1.2	Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi	39
4.1.4	Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.....	42
4.2	Penyajian Data	57
4.2.1	Karakteristik Responden	57
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1	Uji Validitas	59
4.3.2	Uji Reliabilitas	61

4.4 Analisis Deskriptif	63
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Uji Normalitas Data	64
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	64
4.5.3 Uji heteroskedastisitas.....	65
4.6 Analisis Linier Berganda	66
4.7 Uji Hipotesis	67
4.7.1 Uji F	67
4.7.2 Uji T	68
4.7.3 Koefisien Determinasi (Uji R ²)	68
4.8 Pembahasan.....	69
4.8.1 Apakah pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan.....	69
4.8.2 Apakah Pengaruh Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.3 Jumlah populasi dan jabatan ASN.....	26
Tabel 3.3 Jumlah masyarakat penerima layanan dari bulan April- September 2023.....	27
Tabel 3.8 Kegiatan Penelitian	38
Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan	57-58
Tabel 4.3.1 Uji validitas variabel X1, X2, Y	59-60
Tabel 4.3.2 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Y	61-62
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif	63
Tabel 4.5 Uji Normalitas Data	64
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.6 Analisis Linier Berganda	66
Tabel 4.7.1 Hasil Uji Hipotesis (Uji F).....	67
Tabel 4.7.2 Hasil Uji Hipotesisi (Uji T)	68
Tabel 4.7.3 Hasil Uji Hipotesisi (Uji R2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara Tahun 2021-2026.....	41
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65