DAFTAR ISI

Halaman

Daftar Isi ................................................................. i
Daftar Tabel .................................................................. iii
Daftar Bagan .................................................................. v

I. Pendahuluan
   A. Latar Belakang ............................................................. 1
   B. Rumusan Masalah ....................................................... 7
   C. Tujuan Penelitian ......................................................... 8
   D. Kegunaan Penelitian ...................................................... 8

II. Tinjauan Pustaka
   A. Pelayanan Publik ......................................................... 10
      1. Pengertian Pelayanan Publik ...................................... 10
      2. Prinsip Pelayanan Publik .......................................... 11
      3. Kualitas Pelayanan .................................................. 16
      4. Standar Kualitas Pelayanan ....................................... 17
   B. Kepuasan Masyarakat .................................................. 21
      1. Pengertian Kepuasan ............................................... 21
      2. Metode Pengukuran Kepuasan .................................. 23
   C. Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Online ............... 26
      1. Manfaat dan Keuntungan PPDB Online ...................... 27
      2. Prosedur Pelaksanaan PPDB Online ......................... 28
   D. Kerangka Pikir ......................................................... 30

III. Metode Penelitian
   A. Pendekatan dan Tipe Penelitian .................................... 33
   B. Definisi Konseptual .................................................... 34
   C. Definisi Operasional ................................................... 34
   D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel ...................... 35
   E. Teknik Pengumpulan Data .......................................... 37
   F. Skala Pengukuran Variabel .......................................... 38
   G. Pengolahan Data ...................................................... 39
H. Penguian Instrumen ................................................................. 40
I. Analisis Data ................................................................. 42

IV. Gambaran Umum

A. Sejarah Umum Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olaraga Kota Metro ................................................................. 47
B. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olaraga Kota Metro ................................................................. 49
C. Tata Nilai Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olaraga Kota Metro ................................................................. 49
D. Tujuan Strategis ................................................................. 51

V. Hasil dan Pembahasan

A. Deskriptif Hasil Penelitian ................................................................. 53
   1. Deskriptif Dimensi Efisiensi ............................................ 54
   2. Deskriptif Dimensi Pemenuhan Janji ........................................ 61
   3. Deskriptif Dimensi Ketersediaan Sistem ........................................ 68
   4. Deskriptif Dimensi Pravasi ........................................................ 73
B. Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) ................................................................. 75
C. Pembahasan ................................................................. 80
   1. Kualitas Pelayanan yang Diberikan Disdikbudpora Kota Metro pada Penyelenggaraan PPDB Online Tahun 2014 ................................................................. 80
   2. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Disdikbudpora kota Metro pada Penyelenggaraan program PPDB Online ................................................................. 83

VI. Penutup

A. Kesimpulan ................................................................. 91
B. Saran................................................................. 92

Daftar Pustaka ................................................................. 94