

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvii
DAFTAR GAMBAR xviii
I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 7
1.3. Perumusan Pertanyaan Evaluasi 8
1.4. Tujuan Penelitian 8
1.5. Manfaat Penelitian 9
II. KAJIAN PUSTAKA 10
2.1. Teori Organisasi Belajar 10
2.1.1. Karakteristik Organisasi Pembelajaran 11
2.1.2. Dimensi Organisasi Pembelajaran 14
2.2. Pusat Sumber Belajar 18
2.2.1. Model-model Pusat Sumber Belajar 23
2.2.2. Fungsi-fungsi Pusat Sumber Belajar Tipe D 30
2.3. Layanan 32
2.3.1. Pelayanan Prima 37
2.3.2. Standar Pelayanan 39
2.3.3. Barang Layanan 40
2.3.4. Proses Pelayanan 42
2.3.5. Tujuan dan Manfaat 43
2.3.6. Standar Pelayanan Kepuasan Pelanggan 44
2.3.7. Standar Pelayanan Administrasi 50
2.3.8. Standar Pelayanan Akademik 54
2.3.9. Standar Pelayanan Sarana Prasarana 58
2.4. Model Evaluasi 62
2.4.1. Fungsi Evaluasi 62
2.4.2. Model-model dan Pendekatan Evaluasi 65
2.4.3. Pendekatan Evaluasi Berorientasi Dampak atau Hasil 66
2.4.4. Langkah-langkah Penelitian Evaluasi 73
2.4.5. Teori dan Konsep Evaluasi Program 74
2.4.6. Dimensi dan Tahapan Evaluasi Program 77
2.4.7. Tujuan dan Evaluasi Program 79
2.5. Kajian Penelitian 80
III. METODE PENELITIAN 88
3.1. Jenis Penelitian 88
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian 89
3.3. Objek dan Subjek Penelitian 89

3.4.	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	91
3.5.	Definisi Konseptual dan Operasional	92
3.6.	Kisi-kisi Instrumen	93
3.7.	Validasi Instrumen.....	96
3.8.	Reliabilitas Instrumen.....	100
3.9.	Teknik Analisis Data	104
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	107
4.1.	Deskripsi Data	107
4.2.	Kepuasan Pengguna Pusat Bahasa terhadap Layanan Administrasi	108
4.3.	Kepuasan Pengguna Pusat Bahasa terhadap Layanan Akademik Atau Pelatihan	109
4.4.	Kepuasan Pengguna Pusat Bahasa terhadap Layanan Sarana Prasarana.....	109
4.5.	Pembahasan Penelitian	132
4.6.	Keterbatasan Penelitian	138
V.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	140
5.1.	Kesimpulan.....	140
5.2.	Rekomendasi	141
	DAFTAR PUSTAKA	143
	LAMPIRAN	146