

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Total Quality Management</i>	9
2.2 <i>Total Quality Management Service</i>	12
2.3 <i>Total Quality Management Pendidikan</i>	14
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Jenis Data.....	20
3.2.1 Data Primer	20
3.2.1 Data Sekunder	21

3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.3.1 Responden Wawancara	23
3.3.2 Tujuan Wawancara	24
3.3.3 Instrumen Penelitian.....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Utara	31
4.1.1 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan	31
4.1.2 Dasar Hukum Pembentukan Perangkat Daerah	34
4.1.3 Rapor Penilaian Dinas Pendidikan	35
4.2. Hasil Wawancara Instrument dari Seluruh Responden Terkait	37
4.3 Pembahasan Penerapan Prinsip-prinsip TQM pada Layanan Operasional Dinas Pendidikan	38
4.3.1 Pembahasan Penerapan Prinsip-prinsip TQM <i>Soft</i> pada Layanan Operasional Dinas Pendidikan	38
4.3.2 Pembahasan Penerapan Prinsip-prinsip TQM <i>Hard</i> pada Layanan Operasional Dinas Pendidikan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN PENELITIAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan	71
5.3 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79