

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Masalah Penelitian.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Survei Kepuasan Masyarakat dan Perkembangan Pelaksanaannya yang Teregulasi.....	9
2.2. Standar vs. Spesifik dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.3. Jenis Pelayanan Publik Memengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	16
2.4. Kerangka Berpikir.....	17
BAB III	19

METODE PENELITIAN	19
3.1. Metode Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat	19
3.2. Metode Penelitian	24
3.2.1. Desain Penelitian	24
3.2.2. Unit Analisis	25
3.2.3. Definisi Konsep & Operasional Variabel	25
3.2.4. Instrumen Penelitian	30
3.2.5. Populasi & Sampel.....	31
3.2.6. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.7. Strategi Analisis Data: Model Ganda	33
3.2.8. Validitas & Reliabilitas Data	35
3.2.9. Teknik Tes Hipotesis	37
BAB IV	39
PENGARUH DIMENSI SKM STANDAR DAN SPESIFIK TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	39
4.1. Statistik Deskriptif.....	39
4.1.1. Demografi Responden SKM.....	39
4.1.2. Distribusi Variabel	43
4.2. Model A: Jenis Layanan Publik yang Menggunakan Dimensi Standar	44
4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
4.2.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
4.3. Model B: Jenis Pelayanan Publik yang Menggunakan Dimensi Spesifik .	50
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
4.4. Hasil Tes Hipotesis	54

4.4.1.	<i>Bootstrapping</i>	54
4.4.2.	<i>Bootstrap Multigroup Analysis (MGA)</i>	57
4.5.	Ringkasan Hasil Analisis Data	59
BAB V		61
TEMUAN DALAM KONTEKS: IMPLIKASI UNTUK TEORI, PELAYANAN PUBLIK, DAN KEBIJAKAN		61
5.1.	Standar dan Spesifik: Wawasan Teoritis dan Bukti Empiris	61
5.1.1.	Dimensi Survei Standar tidak Menurunkan IKM	61
5.1.2.	IKM dapat Meningkatkan dengan Menggunakan Dimensi Survei Spesifik 63	
5.1.3.	Jenis Pelayanan Publik Memoderasi Hubungan Dimensi Survei Standar dan IKM.....	66
5.1.4.	Perbandingan Dimensi Standar dan Spesifik dalam Instrumen Survei 68	
5.2.	Implikasi Kebijakan dan Praktis	70
5.3.	Meninjau Ulang Dimensi Spesifik melalui Adaptasi Global.....	73
BAB VI.....		76
PENUTUP		76
6.1.	Kesimpulan	76
6.2.	Rekomendasi.....	77
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	79
Daftar Pustaka.....		81
Lampiran.....		90