

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan	13
1.8 Keaslian Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.1.1 Klasifikasi Pelayanan Publik	27
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	31
2.2 Pelayanan Pendidikan Sebagai Pelayanan Publik	36
2.3 Konsep Pungutan Liar	39
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Fokus Penelitian	50
3.3 Lokasi Penelitian dan Subyek Penelitian	51
3.4 Sumber Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.1 Wawancara	52
3.5.2 Dokumentasi	53
3.6 Analisis Data	54
3.7 Pengujian Keabsahan Data	56
3.8 Jadwal Penelitian	57
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	58
4.1 Sekilas Profil Dinas Pendidikan Kota Medan	58
4.2 Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Medan	59
4.3 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Medan	61
BAB V PUNGUTAN LIAR SEKOLAH DASAR DAN MENENGAH DI	
KOTA MEDAN	63
5.1 Proses Terjadinya Pungutan Liar Sekolah Dasar dan Menengah di Kota Medan	63
5.1.1 Penerimaan Siswa Baru (<i>Input</i>)	68
5.1.2 Masa Belajar (Proses)	74
5.1.3 Penyelesaian Masa Belajar (<i>Output</i>)	79

5.2	Sebab-Sebab Terjadinya Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik Pada Sekolah Dasar dan Menengah di Kota Medan	83
5.2.1	Faktor Ekonomi dan Faktor Budaya	83
5.2.2	Faktor Regulasi (Temuan)	91
BAB VI	SIMPULAN.....	96
6.1	Simpulan	96
6.2	Implikasi.....	99
6.3	Keterbatasan Penelitian.....	99
6.4	Saran dan Rekomendasi	100
DAFTAR PUSTAKA		102