

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Permasalahan	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kontribusi Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN LITERATUR	8
2.1. Indikator Kinerja	8
2.2. Pengukuran Kinerja	9
2.3. Pengukuran Kinerja Sektor Publik	11
2.4. Kualitas Jasa	15
2.5. Standar Pelayanan Minimal (SPM)	16
2.6. Latar Belakang Kontekstual Objek Penelitian	23
2.7. Hipotesis	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	28

3.1. Objek Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi	28
3.2.2. Sampel	28
3.3. Variabel Penelitian	28
3.3.1. Variabel Independen	28
3.3.2. Variabel Dependen	29
3.4. Sumber dan Metode Pengumpulan Data	30
3.5. Teknik Pengujian Data	31
3.5.1. Uji Validitas	31
3.5.2. Uji Reliabilitas	33
3.6. Metode Analisa Data	34
3.6.1. Analisa Data Kepuasan Pelanggan	34
3.6.1.1. Perumusan Model Persamaan Regresi Berganda	34
3.6.1.2. Analisis Statistik Deskriptif	35
3.6.1.3. Pengujian Kenormalan Data dan Asumsi Klasik	36
3.6.1.4. Pengujian Hipotesis	38
3.6.2. Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Kegiatan	40
BAB IV. PPPPTK BAHASA	42
4.1 Rencana Strategik	42
4.1.1. Visi dan Misi Organisasi	43
4.1.2. Tata Nilai Motto PPPPTK Bahasa	44
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi	45
4.3. Sasaran Mutu	46
4.4. Rencana Kinerja Tahun 2010	47
BAB V. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
5.1. Statistik Deskriptif	48

5.1.1. Sampel	48
5.1.2. Statistik Deskriptif Variabel	50
5.2. Uji Asumsi Klasik	52
5.2.1. Pengujian Normalitas	52
5.2.2. Pengujian Multikorelasi	53
5.2.3. Pengujian Autokorelasi	54
5.2.4. Heteroskedasitas	56
5.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	57
5.4. Uji Hipotesis	57
5.4.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t statistik)	58
5.4.2. Koefisien Determinasi (R^2)	62
5.5. Pembahasan	64
5.6. Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan dan Kegiatan	74
5.6.1. Analisis Perbandingan Anggaran	74
5.6.2. Analisis Realisasi Belanja	75
5.6.3. Pencapaian Kinerja Kegiatan	76
5.6.4. Sasaran Mutu PPPPTK Bahasa Tahun 2010	86
BAB VI. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	89
6.3. Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Uji Validitas Instrumen (<i>correlated item-total correlation</i> > r kritis)	32
2. Uji Reliabilitas	33
3. Pengambilan keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	38
4. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner	48
5. Karakteristik Sampel	49
6. Statistik Deskriptif Variabel	50
7. One-sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
8. Hasil Uji Multikolinieritas	54
9. Durbin-Watson Test Bound	54
10. Tes Durbin-Watson	55
11. Uji Heteroskedastisitas	56
12. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	57
13. Uji t Statistik	58
14. Uji Statistik	60
15. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
16. Perkembangan Alokasi Anggaran PPPPTK Bahasa	74
17. Pencapaian Realisasi Belanja PPPPTK Bahasa Tahun 2009 – 2010	76
18. Capaian Kinerja PPPPTK Bahasa Tahun 2010	77
19. Perbandingan Capaian Kinerja PPPPTK Bahasa Tahun 2009 – 2010	84
20. Pencapaian Sasaran Mutu PPPPTK Bahasa Tahun 2010	87

DAFTAR GAMBAR

1. Pergerakan Anggaran PPPPTK Bahasa 75