

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR	v
HALAMAN DAFTAR ISI	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL	ix
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Kerja Praktek	2
1.3. Metode Kerja Praktek	3
1.4. Jadwal Pelaksanaan	3
1.5. Lokasi	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1. Sejarah Kelurahan Kalideres Jakarta Barat	6
2.2. Visi dan Misi	6
2.3. Lokasi Kelurahan Kalideres Jakarta Barat	7
2.4. Struktur dan Tata Kerja Organisasi Kelurahan Kalideres	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	15
3.1. Pelayanan Publik	15
3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	15
3.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	17
3.4. Kepuasan Masyarakat	17
3.5. Instrument Penelitian	18
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.7. SPSS	20
3.7.1. Uji Validitas Instrument	20
3.7.2. Uji Reabilitas Instrument	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	22
4.1. Pengumpulan Data	22
4.1.1. Identitas Responden	23
4.1.2. Rekapitulasi Kuesioner	28
4.1.2.1. Penilaian Pegawai (x).....	28
4.1.2.2. Penilaian Fasilitas (y).....	30
4.2. Pengolahan Data	32
4.2.1. Perhitungan Pelayanan Pegawai (x)	32
4.2.2. Perhitungan Pelayanan Fasilitas (y)	38
4.3. Penanggulangan Masalah	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1. Kesimpulan	44
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	
Lampiran A.1 Kuesioner	

