

PELAKSANAAN PELAYANAN DASAR BIDANG URUSAN PENDIDIKAN KOTA SALATIGA

AWAN LIBRARY
UNIVERSITY

9
RI



Pelaksanaan Pelayanan Dasar Bidang Urusan Pendidikan Kota Salatiga



2807.2020

**Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto
Marwata**

ID : 2807.2020
Subjek: Education

379
PR1
P

**PELAKSANAAN PELAYANAN DASAR
BIDANG URUSAN PENDIDIKAN
KOTA SALATIGA**

Marwata
Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto

Pelaksanaan Pelayanan Dasar.Bidang Urusan Pendidikan Kota Salatiga



2807.2020



**PELAKSANAAN PELAYANAN DASAR
BIDANG URUSAN PENDIDIKAN
KOTA SALATIGA**

Penulis:
Sony Heru Priyanto
Lasmono Tri Sunaryanto
Marwata

Desain cover/ lay out: Griya Media

Griya Media, 2020
vi +74 hlm, 15 x 23 cm
Cetakan pertama, April 2020
ISBN: 978-623-7528-31-9

Penerbit:



Jl. Sonotirto No. 654 Salatiga
Telp./Fax: 0298-328933
email: griya_media@yahoo.co.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran dan Ruang Lingkup	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Pelayanan Dasar	5
2.2. Pelayanan Publik : Pengetian, Jenis, Prinsip dan Asas	8
2.3. Kualitas Layanan	14
2.4. Kepuasan Pelanggan	17
BAB III METODE KAJIAN	21
3.1. Metoda Pelaksanaan Kegiatan	21
3.2. Kerangka Pikir	21
3.3. Kualitas Layanan	22
3.4. Pelaksanaan Kegiatan	23
3.5. Instrumen Penelitian	25
3.6. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Gambaran Umum Salatiga	29
4.2. Pendidikan	31
4.3. Analisis Tingkat Kepentingan Layanan Pendidikan	33
4.4. Analisis Tingkat Kinerja Layanan Pendidikan	44
4.5. Indeks Kepuasan Layanan Pendidikan di Kota Salatiga	55
4.6. Permintaan dan harapan warga	62

BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Rekomendasi	65
DAFTAR PUSTAKA	67
SURVEY KEPUASAN PESERTA DIDIK/ ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN SEKOLAH	71



Sony Heru Priyanto adalah Direktur President Research Center dari President University. Penulis adalah Magister Manajemen dari Universitas Gadjah Mada, Indonesia pada tahun 1996, Doktor Manajemen Agribisnis dari Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia pada tahun 2003. Minat penelitiannya meliputi manajemen agribisnis, kepemimpinan, pengembangan dan perilaku agribisnis serta kewirausahaan. Penulis telah menerbitkan artikel di beberapa jurna dan juga menulis buku-buku seperti *Pertanian, Pembangunan Lokal &*

Ekonomi, dan Strategi Pengurangan Kemiskinan, Titik Balik, Batik dan Batikan dan Pengenta Ilmu Pertanian, Pemasaran Komunitas UKM Batik dan Grand Design Pengembangan BUMDES. Hingga saat ini, penulis menjadi konsultan Program Pengurangan Kemiskinan di Provinsi Jawa Tengah dan menjadi tim akademisi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat. Penulis mendalami penelitian metode campuran dan membiasakan diri menerapkan meta data dalam beberapa penelitian, baik analisis data kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa proyek terbaru yang penulis laksanakan seperti Sistem Logistik Kabupaten Kartu Tani (Kartu Petani), Manajemen Rantai Pasokan Pangan dan Badan Usaha Milik Desa.



Lasmono Tri Sunaryanto, Dr. Ir. MSc. Lulus S1 Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian (Ir.), Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor tahun 1984. Lulus S2 Agricultural Management Science (MSc.) dari Agricultural Department, University of Reading tahun 1994 dan S2 Ilmu Ekonomi Pertanian (Dr.) dari Program Pasca Sarjana IPB Tahun 2006. Saat ini adalah dosen tetap Program Studi Magister Ilmu Pertanian, Fakultas Pertanian dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga. Mengampu

matakuliah Statistika dan Ekonometrika serta Manajemen Agribisnis, baik di program S1 dan S2 Fakultas Pertanian dan Bisnis UKSW. Saat ini menjabat sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Pertanian di FPB UKSW. Beberapa kali memenangkan hibah



Marwata adalah dosen pada program S1, S2, dan S3 di Universitas Kristen Satya Wacana. Pernah menjadi dosen tidak tetap di Universitas Pelita Harapan, Universitas Gadjah Mada, Kwansai Gakuin University, dan Universidade Nacional Timor Lorosae. Pernah menerima penghargaan sebagai dosen berprestasi tingkat nasional pada tahun 2009. Menyelesaikan pendidikan S1-Akuntansi di Universitas Diponegoro, S2-Akuntansi di Universitas Gadjah Mada, S3-Akuntansi di Monash

University. Saat ini penulis menjabat sebagai Ketua Program S2-Akuntansi UKSW, praktisi dan konsultan dalam financial service industry, dan praktisi dalam hospitality service industry.

ADAM KU
PRESID

