

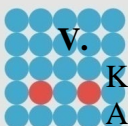


## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	12
Tujuan Penelitian .....	13
Manfaat Penelitian .....	14
Ruang Lingkup Penelitian .....	14
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1. Kerangka Teoritis .....	15
2.1.1. Konsepsi Pelayanan Publik .....	15
2.1.2. Konsep Tentang Kepentingan Pelayanan .....	22
2.1.3. Konsep Tentang Kepuasan Pelayanan .....	23
2.1.4. Konsep Tentang Harapan Pelayanan .....	25
2.1.5. Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur .....	28
2.1.6. Pendekatan <i>ServQual</i> dan Skala Pengukuran .....	32
2.1.7. Permukiman Transmigrasi .....	35
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu .....	41
2.3. Kerangka Pemikiran .....	47
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	52
Lokasi dan Waktu .....	52
Pendekatan Penelitian .....	52
Data yang Diperlukan dan Sumbernya .....	54
Teknik Pengumpulan Data dan Informasi .....	54
Teknik Pengambilan Contoh .....	55
Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	56
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	61
Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara .....	61
Kecamatan Weda Kabupaten Halmahera Tengah .....	69
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	79
Karakteristik Responden .....	79
Analisis Rentang Kriteria .....	84
Analisis <i>IPA (Importance-Performance Analysis)</i> .....	116
Analisis Peringkat <i>Spearman</i> .....	120

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

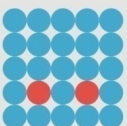
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

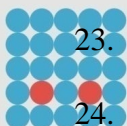
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	138
Kesimpulan .....	138
Saran .....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	143
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	147

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Pengelompokkan Jawaban Responden/Transmigran .....	56
2.	Jumlah Sarana Pendidikan Formal di Kecamatan Tobelo Selatan .....	66
3.	Luas Tanam dan Produksi Tanaman Pangan di Kecamatan Weda Tahun 2003 .....	71
4.	Tingkat Umur Responden/Transmigran .....	80
5.	Tingkat Pendidikan Formal .....	81
6.	Tingkat Penghasilan Pokok Responden/Transmigran.....	82
7.	Status Asal Kependudukan .....	82
8.	Pendapatan/Penghasilan Alternatif Lainnya .....	84
9.	Kisaran Total Skor Faktor Kepentingan Pelayanan Pada Setiap Atribut Dimensi Pelayanan .....	87
10.	Kisaran Total Skor Faktor Kepuasan Pelayanan Pada Setiap Atribut Dimensi Pelayanan.....	87
11.	Kisaran Total Skor Faktor Harapan Pada Setiap Atribut Dimensi Pelayanan .....	87
12.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Fisik .....	88
13.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Keandalan .....	91
14.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Daya Tanggap .....	93
15.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Jaminan .....	95
16.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepentingan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Perhatian .....	96
17.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Fisik .....	98
18.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Keandalan .....	101
19.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Daya Tanggap .....	103
20.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Jaminan .....	106
21.	Pendapat Responden Tentang Faktor Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Perhatian .....	107
22.	Pendapat Responden Tentang Faktor Harapan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Fisik .....	109
23.	Pendapat Responden Tentang Faktor Harapan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Keandalan .....	111
24.	Pendapat Responden Tentang Faktor Harapan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Daya Tanggap .....	112
25.	Pendapat Responden Tentang Faktor Harapan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Jaminan .....	114

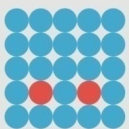
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

26. Pendapat Responden Tentang Faktor Harapan Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Perhatian .....	115
27. Tingkat Hubungan Antara Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Berbagai Atribut Dimensi Pelayanan Terhadap Transmigran .....	120
28. Hubungan Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Fisik .....	123
29. Hubungan Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan .....	128
30. Hubungan Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap .....	131
31. Hubungan Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan .....	134
32. Hubungan Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Perhatian .....	137

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

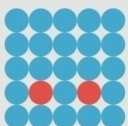


## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Diagram <i>Kartesius</i> Tentang Hubungan Tingkat Kepentingan Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Kinerja Pelayanan .....	23
2.	Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian .....	50
3.	Kerangka Pemikiran Operasional Penelitian .....	51
4.	Peta Persebaran Unit Permukiman Transmigrasi di Propinsi Maluku Utara .....	78
5.	Diagram <i>Kartesius</i> Hasil Perhitungan Tentang Hubungan Tingkat Kepentingan Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pelayanan Aktual .....	117

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Maluku Utara .....	147
2.	Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	148
3.	Data Lapang Tingkat Kepentingan Responden .....	152
4.	Data Lapang Tingkat Kepuasan Responden .....	153
5.	Data Lapang Tingkat Harapan Responden .....	154
6.	Data Lapang Rata-rata Berbagai Atribut Dimensi Pelayanan Tingkat Kepentingan .....	155
7.	Data Lapang Rata-rata Berbagai Atribut Dimensi Pelayanan Tingkat Kepuasan .....	156
8.	Data Lapang Rata-rata Berbagai Atribut Dimensi Pelayanan Tingkat Harapan .....	157
9.	Format Kuesioner Penelitian .....	158
10.	Data Persebaran Unit Permukiman Transmigrasi di Propinsi Maluku Utara .....	171
11	© Dokumentasi/Photo Penelitian .....	172

© Hak cipta milik IPB, tahun 2005

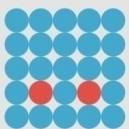
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



MB-IPB  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor