



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA, DAN ILMU KOMUNIKASI

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisikom@unida.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUANDA
NO.071/01/FISIP/I-SKEP/I/2014

Tentang
Penetapan Dewan Pembimbing Skripsi
Untuk Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda

Bismillaahirrahmaanirrahiim

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Djuanda dipandang perlu menetapkan Dewan Pembimbing Skripsi yang terdiri dari 1 orang Pembimbing I dan 1 orang pembimbing II.
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Statuta Universitas Djuanda Tahun 2009.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Kedua : Pembimbing I dan II bertugas memeriksa dan membimbing Skripsi mahasiswa baik di bidang materi maupun di bidang metodologi.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan penunjukan pembimbing atau mahasiswa tersebut telah dinyatakan lulus ujian Skripsi, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor

Pada tanggal : 7 Januari 2014

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,


Beddy Iriawan Maksudi, Drs., MSi.

NIP. 131 678 463

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda
No. 071/01/FISIP/I-SKEP/I/2014

No	Nama Pembimbing	Jabatan Fungsional	Jabatan Dalam Dewan	Mahasiswa Nama/Nim.	Tanggal Penunjukan
1	Dr. Abubakar Iskandar, Drs., M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing I	Yosef Riyansyah D.1010422	7 Januari 2014
2	Ginung Pratidina, Dra., M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing II		

Bogor , 7 Januari 2014
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Beddy Iriawan Maksudi, Drs., MSi.
NIP. 131 678 463

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
PESERTA DIKLAT PRAJABATAN GOLONGAN III BAGI CPNS
NON KEMENTERIAN PERTANIAN PADA PUSAT PELATIHAN
MANAJEMEN DAN KEPEMIMPINAN PERTANIAN (PPMKP)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara**

Oleh

**YOSEF RIYANSYAH
NIM : D. 1010422**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
TAHUN 2014**



UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA, DAN ILMU KOMUNIKASI
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Nama : Yosef Riyansyah

NIM : D.1010422

Telah diuji tanggal : 27 Juni 2014

PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI SI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR

Ketua,

Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.

Pembimbing I,

Dr. Abubakar Iskandar, Drs., M.Si.

Pembimbing II,

Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Anggota Penguji,

Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA DAN ILMU KOMUNIKASI
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Telp./Fax : (0251)8244773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Bogor, _____

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Djuanda



Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.
NIP. 1969 0412 199303 2 001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	6
1.4 Kerangka Teori	7
1.4.1 Kualitas Pelayanan Jasa	7
1.4.2 Teori Kepuasan	12
1.5 Hipotesis Penelitian	13
1.6 Operasionalisasi Variabel	13
1.7 Lokasi	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Pelayanan Publik	16
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Faktor-faktor yang Mengukur Kepuasan	22

2.3.1 Harapan	22
2.3.2 Kinerja	23
2.3.3 Kualitas Pelayanan Jasa	24
2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Teori Kepuasan	34
2.6 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan	35
2.7 Pendidikan dan Pelatihan	36
2.7.1 Pengertian Diklat	36
2.7.2 Monitoring Diklat	37
2.7.3 Prinsip Monitoring Diklat	37
2.7.4 Tujuan Monitoring Diklat	38
2.7.5 Pelaksanaan	38
2.8 Evaluasi Diklat	39
2.8.1 Prinsip Evaluasi Diklat	39
2.8.2 Tujuan Evaluasi Diklat	40
2.8.3 Pelaksanaan	40
2.9 Evaluasi Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Diklat	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Penentuan Metode	42
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Observasi.....	44
3.3.2 Studi Kepustakaan.....	44
3.3.3 Kuisioner Penelitian.....	45
3.4 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Tinjauan Lokus Penelitian	50
4.1.1 Latar Belakang PPMKP Ciawi Bogor.....	50
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	51

4.1.3 Visi dan Misi	52
4.1.4 Struktur Organisasi.....	53
4.1.5 Sumber Daya Manusia	54
4.1.6 Fasilitas	55
4.2 Analisis Data Kepuasan Peserta Diklat	58
4.2.1 Dimensi Keandalan	58
4.2.2 Dimensi Daya Tangkap.....	64
4.2.3 Dimensi Kepastian	68
4.2.4 Dimensi Empati	76
4.2.5 Dimensi Berwujud	79
4.3 Deskripsi Upaya yang Dilakukan Oleh PPMKP Dalam Hal Pelayanan Diklat	95
4.4 Hambatan-hambatan yang Dialami Peserta Diklat Prajabatan Golongan III Bagi CPNS Non Kementerian Pertanian.....	95
4.3 Deskripsi Upaya yang Dilakukan Oleh PPMKP Dalam Hal Pelayanan Diklat	95
BAB V PENUTUP.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.1.1 Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101