

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Umum.....	12
1.3.2 Tujuan Khusus.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Struktur Organisasi.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	16
2.1.2 Konsep Mutu Layanan.....	31
2.1.3 Konsep Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan.....	40
2.2 Penelitian yang Relevan.....	43
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis Penelitian.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>54</b>
3.1 Desain Penelitian.....	54
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.2.1 Metode Penelitian Deskriptif.....	55
3.2.2 Pendekatan Kuantitatif.....	56
3.3 Definisi Operasional.....	56
3.3.1 Sistem Informasi Manajemen.....	57

3.3.2 Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat .....	61
3.4 Partisipan, Populasi, dan Sampel Penelitian.....	62
3.4.1 Partisipan Penelitian.....	62
3.4.2 Populasi Penelitian .....	63
3.4.3 Sampel Penelitian.....	63
3.5 Instrumen Penelitian .....	64
3.5.1 Menentukan Alat Pengumpul Data .....	65
3.5.2 Menyusun Alat Pengumpul Data.....	66
3.5.3 Tahap Uji Coba Angket.....	68
3.6 Prosedur Penelitian .....	75
3.7 Analisis Data .....	76
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
4.1 Temuan .....	85
4.1.1 Gambaran Umum Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.....	85
4.1.2 Seleksi Data .....	87
4.1.3 Klasifikasi Data .....	88
4.1.4 Mengukur Kecenderungan Umum Skor Responden.....	89
4.1.5 Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku.....	97
4.1.6 Hasil Uji Normalitas Distribusi Data Variabel Penelitian.....	98
4.1.7 Pengujian Hipotesis.....	100
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	107
4.2.1 Gambaran Sistem Informasi Manajemen.....	107
4.2.2 Gambaran Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat .....	114
4.2.3 Gambaran Sistem Informasi Manajemen terhadap Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat.....	122
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>126</b>
5.1 Simpulan .....	126
5.1.1 Sistem Informasi Manajemen.....	126
5.1.2 Mutu Layanan .....	126

5.1.3 Kontribusi Sistem Informasi Manajemen terhadap Mutu Layanan Penyelenggara Diklat .....	127
5.2 Impikasi.....	128
5.3 Rekomendasi.....	129
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>134</b>