

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	14
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Publik	15
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Kriteria Pelayanan Publik	19
a. Kualitas Pelayanan Publik	22
b. Akuntabilitas	23



c. Responsivitas	24
d. Orientasi Pelayanan	25
B. Efektivitas Organisasi Publik	26
1. Pengertian dan Kriteria Efektivitas	26
a. Kemampuan Menyesuaikan Diri	31
b. Produktivitas	32
c. Kepuasan Kerja	33
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi	34
a. Kemampuan Aparat	40
b. Kepemimpinan	44
3. Hubungan Antara Efektivitas Organisasi Dengan Kemampuan Aparat Kecamatan Dan Kepemimpinan Camat	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	52
B. Metode Pengumpulan Data dan Sumber Data	54
C. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	56
a. Definisi Konsep	56
b. Definisi Operasional	57
1. Variabel Dependen	58
2. Variabel Independen	59
D. Teknik Analisa Data	60
E. Lokasi Penelitian	61



BAB IV DISKRIPSI KECAMATAN AIKMEL

A. Keadaan Umum	63
1. Letak Geografis dan Luas Wilayah	63
2. Keadaan Penduduk dan Potensi yang Dimiliki	64
3. Dinas/Instansi di Kecamatan Aikmel	66
B. Deskripsi Organisasi Kecamatan Aikmel	67
1. Kedudukan, Tugas Pokok dan fungsi	67
2. Struktur Organisasi	71
3. Kepegawaian	73
4. Tingkat Pendidikan Formal	74
5. Masa Kerja dan Usia	75
6. Pendidikan dan Pelatihan struktural	76
7. Jenis Pelayanan	77
8. Anggaran Belanja Organisasi Kecamatan	78
9. Pemerintahan Desa	80
1. Jumlah Aparat Pemerintah Desa	80
2. Pendidikan Aparat Pemerintah Desa	81

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI

A Analisis Efektivitas Organisasi Kecamatan Aikmel dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan fungsi Organisasi Sebagai Perangkat Daerah Dalam Pelayanan Publik	85
1. Kemampuan Menyesuaikan Diri	85
a. Kemampuan Menyesuaikan Diri Seksi Pemerin-	

tahan	88
b. Kemampuan Menyesuaikan Diri Seksi PMD	97
c. Kemampuan Menyesuaikan Diri Seksi Ketentraman dan Ketertiban.....	103
d. Kemampuan Menyesuaikan Diri Seksi Kesejahteraan Sosial	106
e. Kemampuan Menyesuaikan Diri seksi Pelayanan Umum	109
2. Produktivitas	115
3. Kepuasan Kerja	121
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi	
Kecamatan Aikmel	124
1. Kemampuan Aparat Kecamatan	124
2. Kepemimpinan	128
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	139
B. Saran-saran	140
DAFTAR PUSTAKA	
PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Desa, Luas, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok timur	65
2. Jumlah Penduduk Kecamatan Aikmel Menurut Kelompok Umur Tahun 2003	65
3. Rekapitulasi Pegawai Negeri Sipil dan Honorer pada Organisasi Kecamatan Aikmel Tahun 2003	73
4. Pendidikan Formal Pegawai Organisasi Kecamatan Aikmel	74
5. Masa Kerja dan Usia Pegawai pada Organisasi Kecamatan Aikmel	75
6. Pendidikan dan Pelatihan Struktural Pegawai pada Organisasi Kecamatan Aikmel	76
7. Jumlah Rata-rata dan Jenis Pelayanan yang Diberikan Kepada Masyarakat setiap Bulannya pada Organisasi Kecamatan Aikmel	77
8. Perkembangan Jumlah Penerbitan KTP dan KK pada Organisasi Kecamatan Aikmel periode tahun 1999 s/d 2003	78
9. Anggaran Belanja Organisasi Kecamatan Aikmel dari Tahun 1999 s/d 2003	78
10. Kontribusi Penerimaan PBB di Kecamatan Aikmel periode Tahun 1999 s/d 2003	79
11. Sarana dan Prasarana yang dimiliki Organisasi Kecamatan	80
12. Jumlah Aparat Pemerintah Desa di Kecamatan Aikmel	81
13. Pendidikan Formal Aparat Pemerintahan Desa di Kecamatan Aikmel Tahun 2003	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
- Bagan 1 Struktur Organisasi Kecamatan berdasarkan Perda Kabupaten Lombok Timur Nomor 13 Tahun 2000	72
- Bagan 2 Produktivitas Organisasi Kecamatan Aikmel	120
- Bagan 3 Tingkat Kepuasan Kerja Organisasi Kecamatan Aikmel	124
- Bagan 4 Kemampuan Aparat Organisasi Kecamatan Aikmel	127
- Bagan 5 Kepemimpinan Organisasi Kecamatan Aikmel	138