

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Hasil Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Konsep Administrasi	11
2. Konsep Administrasi Publik	13
3. Konsep Organisasi.....	15
4. Konsep Efektivitas	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan atau Penelitian Terdahulu.....	22
C. Proposisi.....	24
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	25
A. Metode Penelitian.....	25
B. Sumber Data Penelitian	28
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	29
D. Operasional Variabel.....	31
E. Teknik Analisis Data	31
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Data	36
B. Hasil Penelitian	48

1. Faktor Waktu.....	48
2. Faktor Kecermatan	54
3. Faktor Gaya Pemberian Layanan.....	66
BAB V KESIMPULAN	80
A. Simpulan	80
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

