

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Definisi Operasional	9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Efektivitas Kerja	10
1. Pengertian Eektivitas Kerja	10
2. Faktor-Faktor Efektivitas Kerja	11
3. Alat Ukur Efektivitas Kerja	13
4. Manfaat Efektivitas Kerja	14
B. Konsep Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	18
3. Standar Pelayanan publik	20
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	22
5. Asas-Asas Pelayanan Publik	22
6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
7. Faktor faktor pelayanan publik	25
C. Konsep Pegawai	28
D. Penelitian Relevan	30
E. Kerangka Pikir	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Sumber dan Jenis Data	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36

F. Metode Pengecekan Keabsahan Data	37
---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tenggara	39
1. Gambaran umum LPMP	39
2. Landasan hukum	40
3. Visi LPMP	40
4. Misi LPMP	42
5. Tujuan strategis LPMP	44
6. Paradigma LPMP	48
7. Tupoksi dan Struktur Organisasi LPMP	51
8. Keadaan pegawai	57
9. Keadaan Sarana dan prasarana ULT LPMP	61
B. Deskripsi Efektivitas Kerja Pegawai ULT LPMP	63
1. Prestasi kerja	63
2. Kepuasan kerja	67
C. Deskripsi Pelayanan Pegawai LPMP Sultra	72
1. Tangible	72
2. Empathy	74
3. Reliabilitas	75
4. Responsibilitas	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	81
----------------------	----

LAMPIRAN