**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK**  i

***ABSTRACT***  ii

**KATA PENGANTAR**  iii

**DAFTAR ISI**  v

**DAFTAR TABEL**  x

**DAFTAR GAMBAR**  xii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Penelitian 1
  2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah 4
     1. Fokus Penelitian 4
     2. Rumusan Masalah 5
  3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5
     1. Tujuan Penelitian 5
     2. Kegunaan Penelitian 5

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

1. Kajian Pustaka 7
2. Kajian Terdahulu Yang Relevan 7
3. Administrasi Publik 14

2.1.3. Strategi Penguatan 15

2.1.3.1. Strategi Penguatan Administrasi Publik 20

2.1.3.2. Strategi Penguatan Birokrasi 22

2.1.4. Struktur Birokrasi Pemerintahan 28

2.1.4.1. Struktur Organisasi 34

2.1.4.2. Budaya Organisasi 40

2.1.4.3. Perubahan Organisasi 44

2.1.4.4. Dampak Lingkungan pada Organisasi Publik 56

2.1.5. Otonomi Daerah 57

2.1.5.1. Pengertian dan Kedudukan Otonomi Daerah 57

2.1.5.2. Prinsip Otonomi Daerah 61

2.1.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Otonomi Daerah 61

2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik 64

2.1.6.1. Konsep Pelayanan Publik 64

2.1.6.2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 71

2.1.6.3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik 85

2.1.7. Reformasi Birokrasi 91

2.1.8. Akselerasi Pembangunan Wilayah 99

1. Kerangka Pemikiran 113
2. Proposisi 116

**BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

1. Objek Penelitian 117
2. Metode Penelitian yang Digunakan 121
3. Teknik Pengumpulan Data 122
4. Prosedur Penentuan Informan 123
5. Analisis Data 126
6. Pemeriksaan Keabsahan Data 127

**BAB IV PEMBAHASAN**

1. Deskripsi Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 129
2. Deskripsi Geografis Wilayah Sebatik 129

4.1.2. Deskripsi Demografis Wilayah Sebatik 136

4.1.3. Deskripsi Hasil Sumber Daya Alam 138

4.1.4. Deskripsi Kecamatan di Wilayah Sebatik 139

4.1.4.1. Kecamatan Sebatik Utara................................. 140

4.1.4.2. Kecamatan Sebatik Barat...................................148

4.1.4.3. Kecamatan Sebatik Tengah................................156

4.1.4.4. Kecamatan Sebati Timur ...................................165

4.1.4.5. Kecamatan Sebatik.............................................172

1. Analisis 178
2. *Core strategy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 178
3. *Consequence strategy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 185

4.2.3***.*** *Customer strategy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di di Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 192

4.2.4. *Control strategy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 197

4.2.5. *Cultural strategy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara 202

4.2.6. Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Sebatik 231

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 242

5.2. Saran 244

5.2.1. Saran Akademik 244

5.2.2. Saran Praktis 246

5.2.3. Saran Kebijakan 247

**DAFTAR PUSTAKA** 248

**LAMPIRAN- LAMPIRAN**