

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	23
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	23
1. Tujuan Penelitian.....	23
2. Kegunaan Penelitian.....	23
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKR</b>	
A. . Studi Kepustakaan.....	25
1. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan.....	25
2. Konsep Organisasi Pemerintahan .....	28
3. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	30
3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	32
3.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	35
4. Konsep Evaluasi.....	36
5. Konsep Pelayanan Publik.....	42
5.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	45
5.2 Asas-asas Pelayanan Publik .....	47
5.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	48
6. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	49
7. Pelabuhan .....	52
8. Konsep BUMN dan BUMD.....	56
A. Badan Usaha Milik Negara .....	56

B. Badan Usaha Milik Daerah .....	57
B. Penelitian Terdahulu .....	59
C. Kerangka Pikir.....	61
D. Hipotesis.....	62
E. Konsep Operasional .....	62
F. Operasional Variabel.....	66
G. Teknik Pengukuran .....	68
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	74
B. Lokasi Penelitian.....	75
C. Populasi dan Sampel .....	75
D. Teknik Penarikan Sampel .....	77
E. Jenis dan Sumber Data.....	78
F. Teknik Pengumpulan Data.....	78
G. Teknik Analisis Data.....	
<b>BAB IV : GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambar Umum Kabupaten Karimun .....	81
1. Kondisi Geografis .....	81
2. Penduduk.....	83
3. Kondisi Sosiol dan Budaya.....	84
4. Sektor Ekonomi.....	85
5. Peraturan Bupati.....	87
B. Gambaran Dinas Perhubungan Kabupaten karimun .....	88
1. Sejarah Dinas .....	88
2. Tugas dan fungsi Dinas Perhubungan.....	88
3. Bidang Kepelabuhan .....	89
4. Bidang Angkutan Pelayaran.....	91
C. Setruktur Organisasi Badan Usaha Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.....	93
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden .....	94
1. Jenis kelamin.....	94
2. Umur.....	95

3. Tingkat pendidikan.....	96
B. Tanggapan responden terhadap evaluasi pelayanan publik Badan Usaha Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.....	98
1. Penilaian oleh pegawai Badan Usaha Pelabuhan.....	99
2. Penilaian oleh pengguna jasa pelabuhan.....	113
3. Penilaian oleh pemilik armada.....	126
C. Faktor penghambat pelayanan publik pada Badan Usaha Pelabuhan di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.....	156
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	157
B. Saran.....	158
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
Daftar Pustaka .....	161
<b>LAMPIRAN</b>	
Kuisoner .....	165

