

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	22
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Batasan Masalah.....	24
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	24
1. Tujuan Penelitian.....	24
2. Manfaat Penelitian.....	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kajian Pustaka.....	26
2.1.1 Teori Pemerintahan.....	26
2.1.2 Administrasi Kependudukan.....	28
2.1.3 Teori Pelayanan.....	29
2.1.4 Teori Pelayanan Publik.....	32
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Konsep Operasional.....	43
2.4 Konsep Variabel.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	46
3.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Responden Penelitian.....	47
3.4 Instrumen Penelitian.....	48
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	48

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.....	52
4.1.2 Keadaan dan Komposisi Pegawai Kelurahan Kampung Baru	53
4.1.3 Jumlah Pegawai.....	53
4.1.4 Berdasarkan Umur	54
4.1.5. Tingkat Pendidikan	56
4.1.6 Golongan Pegawai	57
4.2 Sarana Inventaris Kantor Lurah Kampung Baru	59
4.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai	60
4.4 Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai	68
4.4.1 Sikap Petugas	69
4.4.2 Prosedur Pelayanan.....	74
4.4.3 Waktu Pelayanan.....	80
4.4.4 Fasilitas Pelayanan.....	85
4.4.5 Biaya Pelayanan.....	89
4.5 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kedudukan Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR WAWANCARA

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pegawai Kantor Lurah Berdasarkan Status/Golongan
Tabel I.2	Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah
Tabel II.2	Operasional Penelitian Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan
Tabel III.1	Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan
Tabel IV.1.3	Jumlah Pegawai Kantor Lurah Berdasarkan Jenis Kelamin .
Tabel IV.1.4	Jumlah Pegawai Kantor Lurah Berdasarkan Umur
Tabel IV.1.5	Jumlah Pegawai Kantor Lurah Berdasarkan Tingkat Pend ...
Tabel IV.1.6	Jumlah Pegawai Kantor Lurah Berdasar Tingkat Golongan .
Tabel VII	Jumlah Sarana Inventaris Kantor Lurah.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pelayanan	1
Gambar 2 Kerangka Pemikiran Peneitian Analisis Pelayanan Kependudukan	2

