

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFERENSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Kegunaan Penelitian	18
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Studi Kepustakaan	19
1. Konsep Ilmu.....	19
2. Konsep Pemerintahan	20
3. Konsep Administrasi Negara	22
4. Konsep Kebijakan.....	24
5. Konsep Kebutuhan.....	26
6. Konsep Pelayanan.....	26
B. Kerangka Pikiran	32
C. Konsep Operasional.....	33
D. Operasional Variabel.....	35

E. Teknik Pengukuran	36
----------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Penarikan Sampel	39
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
a. Data Primer.....	39
b. Data Skunder	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	42

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kabupaten Rokan Hulu.....	43
1. Kondisi Geografis dan Demografis	43
2. Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hulu.....	44
B. Polres Kabupten Rokan Hulu.....	44
C. Visi dan Misi Polres Kabupten Rokan Hulu.....	45
D. Satlantas.....	46

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	48
1. Identitas Responden.....	48
B. Analisa Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu	50
1. Persyaratan	52
2. Prosedur.....	56
3. Waktu Pelayanan	61
4. Biaya Pelayanan	66
5. Produk Pelayanan	69

6. Pengaduan.....	74
C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu	81
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR KEPUSTAKAAN	87
DAFTAR LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan SIM	12
I.2 Jumlah Produksi Surat Izin Mengemudi di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2014-2016	14
I.3 Data Kecelakaan Pengendara Roda dua di Kabupaten Rokan Hulu dalam kurun tahun 2014-2016	15
II.1 Konsep Operasional Variabel Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Rokan Hulu	35
III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Di Satlantas Polres Rokan Hulu	39
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	42
V.1 Klasifikasi Responden Penelitian Dalam Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
V.2 Klasifikasi Responden Penelitian Dalam Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Umur	49
V.3 Klasifikasi Responden Penelitian Dalam Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
V.4 Jawaban Responden Mengenai Indikator persyaratan Penyelesaian Berdasarkan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.	52

V.5	Jawaban Responden Mengenai Indikator Prosedur Berdasarkan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	57
V.6	Jawaban Responden Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Berdasarkan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	62
V.7	Jawaban Responden Mengenai Indikator Biaya pelayanan Berdasarkan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	66
V.8	Jawaban Responden Mengenai Indikator Produk Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	70
V.9	Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengaduan Berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu..	75
V.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
I. 1 :Pembagian Urusan Pemerintahan.....	3
I. 2 :Prosedur Penerbitan SIM.....	13
II. 1 :Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu	32
IV. 1 : Gambar Struktur Organisasi Polres Kabupaten Rokan Hulu	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Daftar Kusioner Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	90
2. Daftar Wawancara Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu.....	94
3. Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu	97
4. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Observasi Tentang Analisis Pelayanan Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Roda Dua Di Satlantas Polres Kabupaten Rokan Hulu	99
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir	102