

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	15
1. Tujuan penelitian .....	15
2. Kegunaan Penelitian.....	15
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>17</b>
A. Studi Kepustakaan .....	17
1. Administrasi .....	17
2. Organisasi .....	21
3. Manajemen .....	22
4. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	27
5. Pelayanan.....	29
6. Publik.....	32
7. Pelayanan Publik dan Pelayanan Civil .....	33
8. Standar Pelayanan Publik .....	36
9. Evaluasi .....	38
B. Kerangka Pemikiran .....	42
C. Hipotesis .....	44
D. Konsep Operasional.....	44
E. Operasional Variabel .....	47
F. Teknik Pengukuran.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Tipe Penelitian .....	54
B. Lokasi Penelitian .....	54
C. Populasi Dan Sampel.....	55
D. Teknik Penarikan Sampel.....	56
E. Jenis Dan Sumber Data .....	56

F. Teknik Pengumpulan Data .....	57
G. Teknik Analisis Data .....	58
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	59
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Kepenghuluan Teluk Mega.....	60
B. Struktur Organisasi Pemerintah Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan .....	65
C. Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Kantor Kepenghuluan Teluk Mega .....	67
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Identitas Responden.....	71
1. Jenis Kelamin Responden.....	71
2. Umur Responden .....	72
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	72
B. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	73
1. Persyaratan Pelayanan .....	74
2. Prosedur Pelayanan .....	75
3. Waktu Penyelesaian.....	77
4. Biaya Pelayanan .....	79
5. Produk Pelayanan .....	80
6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas.....	82
7. Kompetensi Pelaksana.....	84
8. Jumlah Pelaksana.....	86
9. Jaminan Pelayanan .....	88
10. Evaluasi Kinerja Pelaksana .....	89
11. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	91
C. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	95
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

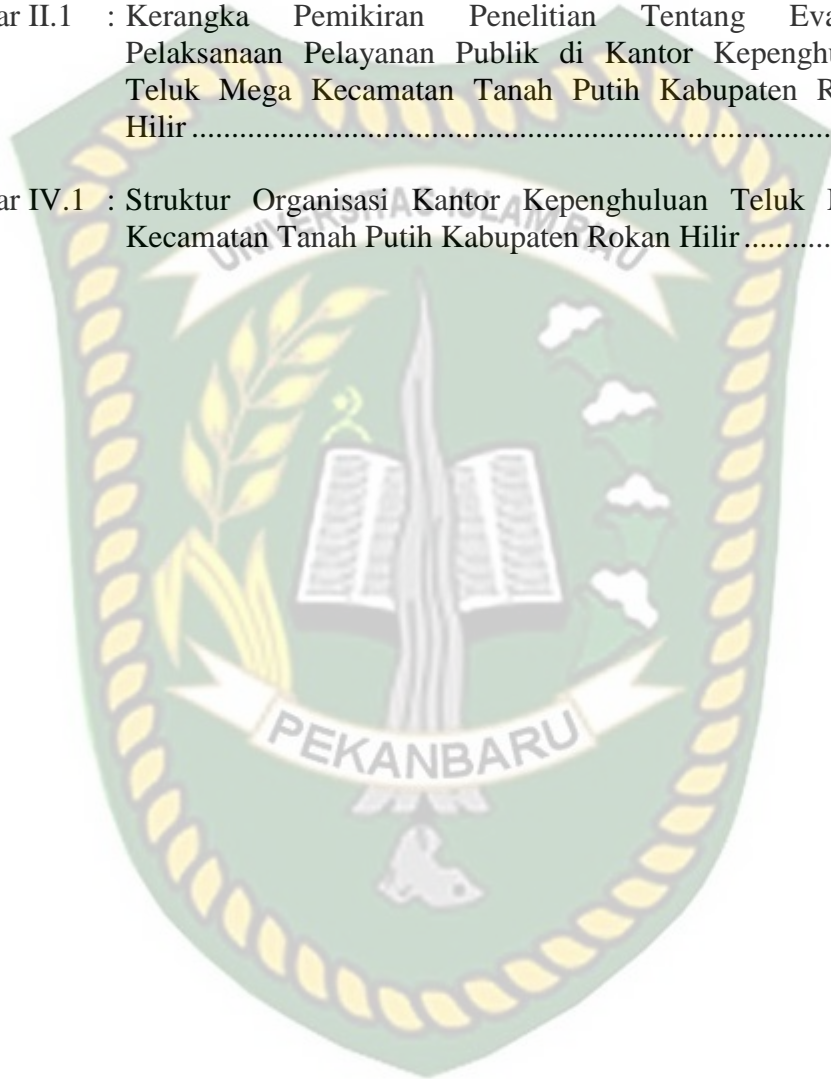
<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel I.1	: Jumlah Penduduk Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	6
Tabel I.2	: Jenis Pelayanan Administrasi Yang Diselenggarakan Oleh Kantor Kepenghuluan Teluk Mega .....	7
Tabel I.3	: Jumlah Pelayanan Perhari di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Bulan Januari s/d Februari 2018 .....	9
Tabel I.4	: Standar Pelayanan Minimal Pengurusan Surat Keterangan Kurang Mampu Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	11
Tabel II.1	: Operasional Variabel Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	48
Tabel III.1	: Jumlah Populasi dan Sampel Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	55
Tabel III.2	: Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	59
Tabel IV.1	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	61
Tabel IV.2	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	61
Tabel IV.3	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	62
Tabel IV.4	: Jumlah sarana pendidikan di Kepenghuluan Teluk Mega di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	63

Tabel IV.5	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	65
Tabel V.1	: Jumlah Keseluruhan Responden Menurut Jenis Kelamin Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	71
Tabel V.2	: Jumlah Keseluruhan Responden Menurut Kelompok Umur di Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	72
Tabel V.3	: Jumlah Keseluruhan Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir di Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	73
Tabel V.4	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Persyaratan Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	74
Tabel V.5	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	76
Tabel V.6	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	77
Tabel V.7	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	79
Tabel V.8	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Produk Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	81
Tabel V.9	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Sarana, Prasarana Dan Fasilitas di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	83

Tabel V.10 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	85
Tabel V.11 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Jumlah Pegawai Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	86
Tabel V.12 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Jaminan Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	88
Tabel V.13 : Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	90
Tabel V.14 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	91

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar I.1	: Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega.....	12
Gambar II.1	: Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	43
Gambar IV.1	: Struktur Organisasi Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Daftar Pertanyaan (Kuisisioner) Tentang Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	107
2. Data Telly Responden Pejabat Struktural Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	137
3. Dokumentasi Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir .....	139
4. Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR Nomor 177/UIR-FS/KPTS/2017 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa....	213
5. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Dari Badan Palayanan Perizinan Terpadu .....	214
6. Surat Keterangan Penelitian Dari Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Tentang Perihal Surat mengenai Penelitian .....	215
7. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor 333/UIR-FS/2018 Tentang Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa.....	216