

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN REVISI TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian.....	16
2. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	
1. Konsep Administrasi	18
2. Konsep Organisasi.....	22
3. Konsep Manajemen.....	26
4. Manajemen Sumber Daya Manusia	30
5. Pelayanan	31
6. Kualitas Pelayanan	33
7. Konsep Pelayanan Publik	35

B. Kerangka Pikir	38
C. Hipotesis	39
D. Konsep Operasional	39
E. Operasionalisasi Variabel	41
F. Teknik Pengukuran	43
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	48
D. Teknik Penarikan Sampel.....	49
E. Jenis dan Sumber Data	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	51
H. Jadwal Kegiatan	52
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	52
BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PEGAWAI	
A. Letak Geografis Daerah Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Kabupaten Kuantan Singingi	53
2. Penduduk.....	55
3. Ketenaga Kerja.....	55
4. Sosial.....	56
B. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	57
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Identitas Responden.....	67
1. Tingkat Pendidikan Responden.....	67
2. Jenis Kelamin	69
3. Usia Responden.....	70
B. Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi .	71
1. Persyaratan	72

2. Prosedur.....	76
3. Waktu Pelayanan.....	80
4. Biaya/Tarif	84
5. Produk Pelayanan.....	88
6. Pengelolaan Pengaduan.....	93
C. Hambatan Dalam Analisis Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja) ..	102
BAB VI : PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	107
DAFTAR KEPUSTAKAAN	110
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jumlah Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Kecamatan.....	8
I.2 : Jumlah Masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Pencari Kerja Menurut Jenis Kelamin dan Jenis Pendidikan	14
II.1 : Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja.....	41
III.1 : Keadaan Populasi dan Sampel Penelitian Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	48
III.2 : Jadwal Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	52
IV.1 : Luas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Menurut Kecamatan.....	54
V.1 : Tingkat Pendidikan Responden Pegawai Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	68
V.2 : Tingkat Pendidikan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	68
V.3 : Jumlah Responden Pegawai Dalam Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
V.4 : Jumlah Responden Masyarakat Dalam Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
V.5 : Identitas Responden Pegawai Dalam Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Usia	69
V.6 : Identitas Responden Masyarakat Dalam Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal	

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Usia	69
V.7 : Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Persyaratan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	70
V.8 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Persyaratan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	72
V.9 : Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi..	74
V.10 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai prosedur Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	76
V.11 : Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Waktu Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	79
V.12 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Waktu Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	80
V.13 : Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	83
V.14 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	84
V.15 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Produk Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	87
V.16 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Produk Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	89
V.17 : Tanggapan Responden Pegawai Tentang Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	91

V.18 : Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	93
V.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai dalam Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)	96
V.20 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat dalam Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Proses Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja untuk mendapatkan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.	13
II.1 : Kerangka Pikiran Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Kuisisioner Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)	112
2 : Pedoman Penelitian Wawancara Untuk Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi	151
3 : Rekap Telly Data Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja)	154
4 : Foto Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pengurusan Kartu Tanda Pencari Kerja).....	157
5 : SK Dekan Fisipol UIR No. 01/UIR-Fs/Kpts/2016 tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Suhendar	163
6 : Surat Rekomendasi Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/7410 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, perihal izin penelitian Mahasiswa Asep Suhendar	164
6 : Surat Rekomendasi No. 071/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/9287 dari Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi rekomendasi penelitian Mahasiswa Asep Suhendar	165