

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xx
ABSTRAK.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	22
A. Studi Kepustakaan.....	22
1. Konsep Administrasi.....	22
2. Konsep Organisasi.....	25
3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28

4. Konsep Pelayanan	32
5. Konsep Pelayanan Publik.....	32
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	34
B. Kerangka Pikir	38
C. Hipotesis.....	39
D. Konsep Operasional	40
E. Operasional Variabel.....	43
F. Teknik Pengukuran	46
BAB III. METODE PENELITIAN	52
A. Tipe Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel	53
D. Teknik Penarikan Sampel	54
E. Jenis dan Sumber Data	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data	56
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	57
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	58
1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru.....	58
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru	60
B. Sejarah Ringkas DPMPTSP Kota Pekanbaru	64
C. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru	78

D. Fungsi Tugas dan Organisasi	71
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
A. Identias Responden	87
B. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gngguan (Ho) Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	89
1. Standar Pelayanan	92
2. Pengelolaan Pelayanan	101
3. Penetapan Standar Pelayanan	105
4. Penerapan Standar Pelayanan	110
5. Penetapan Maklumat Pelayanan	115
6. Pemantauan dan Evaluasi	119
C. Hambatan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan izin.....	127
BAB VI. PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	137