

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kegunaan Penelitian	17
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Studi Kepustakaan	18
1. Konsep Administrasi dan Administrsi Publik	18
2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	21
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik	23
4. Konsep Pelayanan Publik	26
5. Konsep Kebijakan Publik	29
6. Paten.....	30
B. Kerangka Pikiran	33
C. Hipotesis	33
D. Konsep Operasional	34

E. Operasional Variabel.....	36
F. Teknik Pengukuran	36

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Penarikan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data.....	44
a. Data Primer	44
b. Data Skunder.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	46

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Siak	47
B. Kecamatan Tualang Kabupaten Siak	47
C. Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.....	48
D. Visi dan Misi Kantor Camat Tualang Kota Pekanbaru.....	58

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	59
B. Analisa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP).....	61
1. Persyaratan	63
2. Prosedur	67
3. Waktu Pelayanan	72
4. Produk Pelayanan	77
5. Pengaduan.....	82

C. Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP).....	90
--	----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR KEPUSTAKAAN	95
---------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	96
------------------------------	-----------

