

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
SURAT PERNYATAAN	xvii
ABSTRAK	xix
ABSTRACK	xx
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep ilmu Administrasi	17
2. Konsep Organisasi	20
3. Konsep Manajemen.....	21
4. Konsep Program	25
5. Konsep PLN	25
6. Konsep Pelayanan	32
7. Konsep Efektivitas	32
B. Kerangka Pikir	37
C. Konsep Operasional	38
D. Operasionalisasi Variabel.....	39
E. Teknik Pengukuran	41
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi Dan Sampel	44
D. Teknik Penarikan Sampel	45

E.	Jenis Dan Sumber Data	46
a.	Data Primer	46
b.	Data Skunder	46
F.	Teknik Pengumpulan Data	46
G.	Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	47
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian	48
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		
A.	Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis	49
1.	Sejarah Terbentuknya Kabupaten Bengkalis	49
2.	Gambaran umum Kabupaten Bengkalis	51
3.	Sosial Budaya	53
B.	Susunan Organisasi Pada PT. PLN (Persero) Rayon Duri	54
C.	Tugas dan Fungsi Pada PT. PLN (Persero) Rayon Duri Bentuk-Bentuk Persyaratan Dan Proses Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepri Area Dumai Rayon Duri Terhadap Masyarakat Pelanggan	55
D.	Bentuk-Bentuk Persyaratan Dan Proses Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepri Area Dumai Rayon Duri Terhadap Masyarakat Pelanggan	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Identitas Responden	64
1.	Tingkat Umur	64
2.	Tingkat Pendidikan	66
3.	Jenis Kelamin	68
B.	Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Desa Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	69
1.	Pencapaian Tujuan	71
2.	Integrasi	74
3.	Adaptasi	77
C.	Faktor-faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	83
BAB VI PENUTUP		
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN		88