

DAFTAR ISI

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	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	13
1. Ilmu Administrasi	13
2. Organisasi	16
3. Manajemen	19
4. Pelayanan.....	23
5. Pelayanan Publik	25
6. Apotek dan Toko Obat	32
B. Kerangka Pemikiran.....	34
C. Konsep Operasional	34
D. Operasional Variabel.....	37
E. Teknik Pengukuran	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
D. Teknik Penarikan Sampel	45
E. Jenis dan Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Observasi	47
2. Wawancara	47
3. Kuesioner.....	48

4. Dokumentasi.....	48
G. Teknik Analisa Data.....	48
H. Jadwal Penelitian.....	48

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Pekanbaru	50
B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	51
C. Struktur Organisasi	54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	57
1. Umur	57
2. Jenis Kelamin	58
3. Pekerjaan	58
B. Hasil Penelitian tentang Pelayanan Publik Pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru	59
1. Responsivitas	60
2. Responsibilitas	63
3. Akuntabilitas	66
4. Keadilan	68
5. Efisiensi Pelayanan	71
6. Kesederhanaan	74
7. Keterbukaan	77

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA