

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Perumusan Masalah	15
D. Batasan Masalah	15
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Manfaat Penelitian	16
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan	17
1. Konsep Ilmu Ilmu Pemerintahan	17
2. Konsep Pemerintahan	18
3. Pemerintah Daerah.....	21
4. Konsep Organisasi Pemerintahan	25
5. Konsep Pelayanan.....	31
6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	40
B. Penelitian Terlebih Dahulu	42
C. Kerangka Pikir	43

D. Konsep Operasional	42
E. Operasional Variabel.....	45
F. Teknik Pengukuran	47

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
D. Teknik Penarikan Sampel	51
E. Jenis dan Sumber Data.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	54
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	54

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responde.....	66
B. Hasil Penelitian.....	68
C. Analisis Data	69
1. Prosedur Pelayanan.....	69
2. Waktu Pelayanan.....	76
3. Produk Pelayanan.....	83
4. Sarana Prasarana	89
5. Kopetensi Petugas Pemberi Pelayanan	95
D. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data E-Ktp Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.....	109

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR KEPUSTAKAAN	112
---------------------------------	------------