

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penulisan	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kegunaan Penelitian	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	14
A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Administrasi	14
2. Konsep Organisasi	15
3. Konsep Manajemen	16
4. Konsep Pelaksanaan	16
5. Konsep Evaluasi	17
6. Konsep Pelayanan	19
7. Konsep Kualitas Pelayanan	23
B. Kerangka Pikir	25

C. Hipotesis.....	26
D. Konsep Operasional	26
E. Operasional Variabel.....	29
F. Teknik Pengukuran	31
BAB III : METODE PENELITIAN.....	36
A. Tipe Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi Sampel.....	36
D. Teknik Penarikan Sampel	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Jadwal Kegiatan	40
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum Kota Dumai	41
1. Geografis Kota Dumai	41
2. Iklim Kota Dumai	41
3. Visi Kota Dumai	42
4. Misi Kota Dumai	42
5. Penduduk Kota Dumai	43
6. Pemerintahan Kota Dumai	45
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	48
1. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	48
2. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	49
3. Tugas dan Wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	49

4. Stuktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	50
5. Sumber Daya Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	52
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	54
1. Efektivitas.....	55
2. Efisiensi	58
3. Kecukupan.....	62
4. Kesamaan / Perataan	65
5. Responsivitas.....	68
6. Ketatapan.....	72
B. Rekapitulasi Variabel Responden Tentang Hasil Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	75
C. Faktor – Faktor Penghambat/Masalah – Masalah Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.....	76
BAB VI : PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR KEPUSTAKAAN	81
LAMPIRAN	84

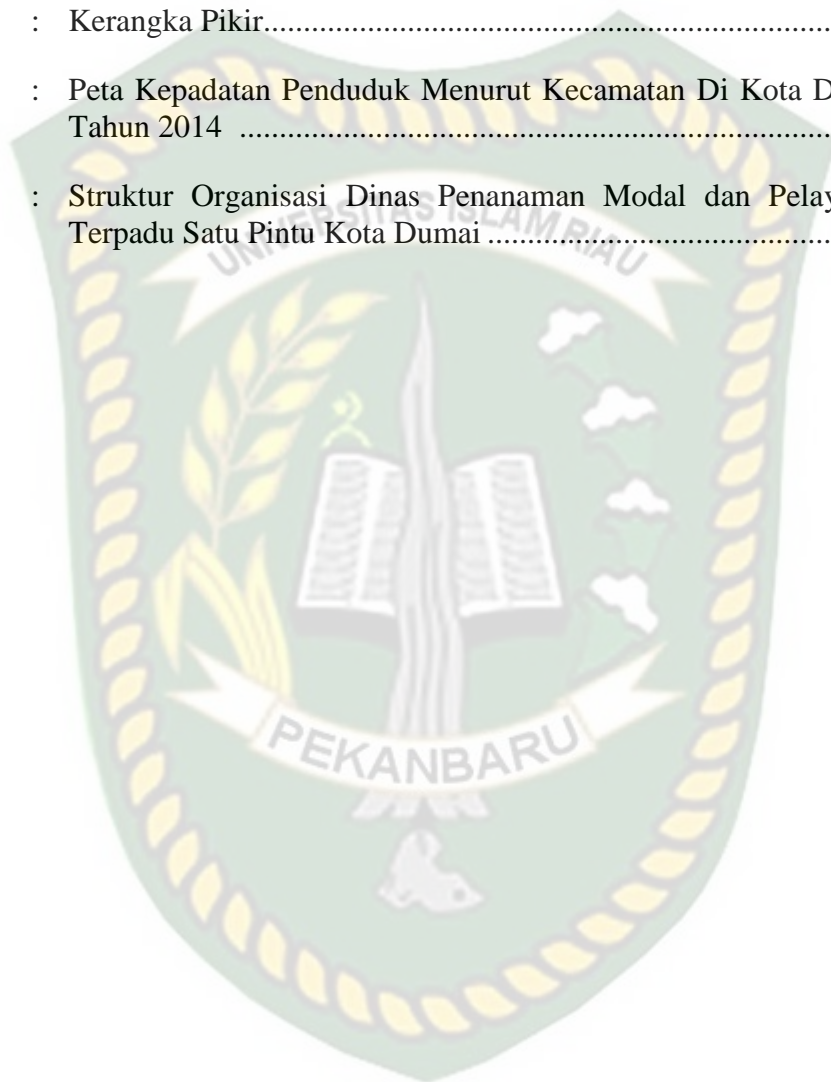
DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang memiliki Surat Perizinan Usaha Catering yang sudah terdaftar di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada Tahun 2017	11
II.1	: Operasional Variabel Penelitian.....	29
III.1	: Populasi dan Sampel Penelitian	37
III.2	: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	40
IV.1	: Hasil Sensus Penduduk 2010, Jumlah Penduduk Tahun 2013 dan 2014 Kota Dumai	43
IV.2	: Jumlah Kelurahan Dan Rukun Tetangga Menurut Kecamatan Di Kota Dumai Tahun 2014.....	46
IV.3	: Tingkatan Pendidikan Sumber Daya Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.....	52
V.1	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator efektivitas.....	55
V.1.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Efektivitas.....	57
V.2	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator efisiensi.....	58

V.2.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Efisiensi	61
V.3	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator Kecukupan	62
V.3.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Kecukupan	64
V.4	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator Kesamaan.....	65
V.4.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Kesamaan/Perataan.....	68
V.5	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator Responsivitas	69
V.5.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Responsivitas	71
V.6	: Tanggapan Responden Pegawai tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada indikator Ketetapan	72
V.6.1	: Data Sekunder Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari indikator Ketetapan.....	74
V.7	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir.....	26
IV.1 : Peta Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Dumai Tahun 2014	44
IV.2 : Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Kuisisioner Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	84
2 : Daftar Wawancara dengan Kepala Bidang Perizinan Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.....	93
3 : Data Telly Tanggapan Responden Pegawai Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.....	95
4 : Dokumentasi Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	96
5 : Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor: 85/UIR-Fs/Kpts/2016 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi	98
6 : Surat Rekomendari Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPTSP/NO.IZIN-RISET/2018/10571	99
7 : Surat Rekomendari Dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai Nomor : 134.071/X/2018/112	100
8 : Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 071/196/DPMPTSP	101