

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM	
RIAU	iii
BERITA ACARA	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	18
A. Studi Kepustakaan.....	18
1. Konsep Administrasi.....	18
2. Konsep Organisasi	21
3. Konsep Manajemen.....	23
4. Manajemen Sumber Daya Manusia	25
5. Teori Kebijakan.....	29
6. Konsep Evaluasi.....	32
7. Teori Pelayanan Publik	35
8. Teori Pelayanan Kesehatan	40
B. Kerangka Pemikiran.....	41
C. Konsep Operasional	42
D. Operasionalisasi Variabel.....	44
E. Teknik Pengukuran	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian.....	51

C. Populasi dan Sampel	52
D. Teknik Penarikan Sampel	53
E. Jenis dan Sumber Data	54
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisa Data	56
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian	57
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	58
A. Kondisi Geografis Kota Pekanbaru	58
B. Iklim dan Curah Hujan	58
C. Geomorfologi	59
D. Pemerintahan	59
E. Sosial Kependudukan	60
F. Keadaan Pejabat Struktural DPMPTSP	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Identitas Responden	62
1. Umur Responden	62
2. Tingkat Pendidikan	62
B. Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	63
1. Efektivitas	65
2. Efisiensi	70
3. Kecukupan	74
4. Pemerataan	79
5. Responsivitas	84
6. Ketepatan	89
C. Faktor – Faktor yang mempengaruhi dan kendala dalam evaluasi proses pemberian izin toko obat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	97
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
DAFTAR KEPUSTAKAAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1	Jenis – Jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru 11
I.2	Jumlah Anggota Masyarakat yang Mengurus Surat Izin Toko Obat Tahun 2012 - 2016 13
II.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 45
III.1	Sampel Penelitian Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 53
III.2	Jadwal Dan Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... 57
IV.1	Pejabat – Pejabat Struktural Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru..... 61
V.1	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur 62
V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 63
V.3	Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Pekanbaru 65
V.4	Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Pekanbaru 68
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... 70

V.6	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	72
V.7	Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	75
V.8	Distribusi Tanggapan Responden unsur Masyarakat Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	77
V.9	Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	80
V.10	Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	82
V.11	Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru	85
V.12	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru	87
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Dinas tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru.....	90
V.14	Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru.....	92
V.15	Rekapitulasi tanggapan Responden Dinas Terhadap Proses Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru, mengenai pengurusan surat rekomendasi izin toko obat	94

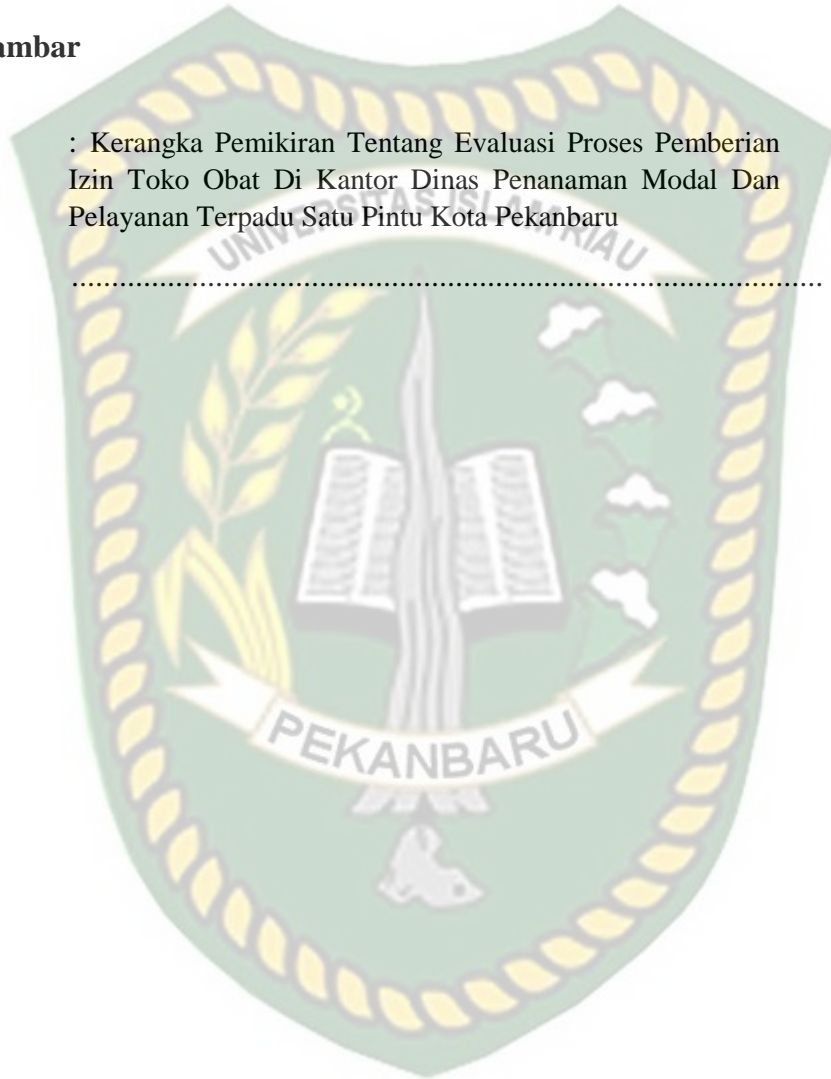
V.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Proses Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Pekanbaru, Mengenai Pengurusan Surat Rekomendasi Izin Toko Obat 96
..... 96



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	42

42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		halaman
1	: Kuesioner Penelitian Unsur Dinas Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	107
2	: Kuisisioner Penelitian Unsur Masyarakat Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	120
3	: Daftar Pedoman Wawancara Penelitian Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	134
4	: Rekap Telly Data Penelitian Tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	136
5	: Photo Dokumentasi Hasil Observasi Penelitian tentang Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Dikantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	138
6	: Surat Rekomendasi Nomor 503/ DPMPTSP/NON IZIN-RISET/932 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Penelitian dan pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi Atas nama Meitisa Nur'aini.....	142
7	: Surat Rekomendasi Nomor 071/BKBP-REKOM/2018/424 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Penelitian dan Pengumpulan data untuk Bahan Skripsi atas nama Meitisa Nur'aini.....	143
9	: Surat Keterangan Telah melakukan Riset Nomor 800/768-DPMPTSP/2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	

.....	144
10 : SK DEKAN FISIPOL UIR No.466/UIR-Fs/Kpts/2017 tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama Meitisa Nur'aini.....	145
.....	146
11 : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.....	160
.....	
12 : Peraturan Walikota Kota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 tentang TUPOKSI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	