

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep Pemerintahan.....	17
2. Konsep Otonomi Desa.....	19
3. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	20
4. Konsep Manajemen Pelayanan.....	22
5. Konsep Pelayanan Publik.....	22
6. Konsep Kepenghuluan.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Konsep Operasional.....	31
E.Operasional Variabel.....	33

F. Teknik Pengukuran.....	34
---------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Teknik Penarikan Sampel.....	39
E. Jenis dan Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	41
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	42
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	43

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kepenghuluan Menggala Sempurna.....	44
B. Keadaan Penduduk.....	45
C. Pendidikan.....	46
D. Agama.....	47
E. Kesehatan.....	48
F. Perhubungan.....	49
G. Visi dan Misi Kepenghuluan Menggala Sempurna.....	49
H. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kepenghuluan Menggala Sempurna.....	50

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	59
B. Analisis Pelayanan di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	64
1. Tangibles.....	66
2. Reability.....	72
3. Responsivitas.....	77
4. Assurance.....	81
5. Empathy.....	85
C. Hambatan Pelayanan di Kantor Penghulu Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir.....	92

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	98
--------------------------------	-----------

DOKUMENTASI.....	100
-------------------------	------------

LAMPIRAN.....	101
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel:

I.1	Jumlah Kepenghuluan dan Kelurahan di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	9
I.2	Jenis Pelayanan Umum Di Kantor Penghulu Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	11
I.3	Standart Operasional Prosedur (SOP) Surat Pengantar KTP.....	13
I.4	Standart Operasional Prosedur (SOP) Surat Pengantar KK.....	13
I.5	Standart Operasional Prosedur (SOP) Surat Pengantar Nikah.....	13
I.6	Daftar Perangkat di Kantor Penghulu Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	14
I.7	Rata-rata jumlah Pelayanan di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	14
I.8	Jumlah Pelayanan Surat Pengantar KTP 3 tahun terakhir Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	14
II.1	Penelitian Terdahulu.....	28
II.2	Oprasional variabel tentang Analisis Pelayanan dikantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	33
III.1	Distribusi jumlah responden penelitian tentang Analisis Pelayanan dikantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	39
III.2	Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Pelayanan dikantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	40

IV.1 Jumlah Penduduk berdasarkan Etnis di Kepenghuluan Menggala	
Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	45
IV.2 Jumlah Penduduk Kepenghuluan Menggala Sempurna Menurut Mata	
Pencarian.....	46
IV.3 Jumlah Sarana Pendidikan di Kepenghuluan Menggala Sempurna.....	47
IV.4 Jumlah Sarana Peribadatan di Kepenghuluan Menggala Sempurna.....	47
IV.5 Jumlah Aliran Kepercayaan dianut oleh Masyarakat Kepenghuluan	
Menggala Sempurna.....	48
IV.6 Jumlah Sarana Kesehatan di Kepenghuluan Menggala Sempurna	
Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	48
V.1 Tingkat Pendidikan Responden Penelitian dari Unsur Perangkat	
Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten	
Rokan Hilir.....	59
V.2 Tingkat Pendidikan Responden dari Unsur Masyarakat Kepenghuluan	
Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir....	60
V.3 Tingkat Umur Responden dari Unsur Perangkat Kepenghuluan Menggala	
Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	61
V.4 Tingkat Umur Responden dari Unsur Masyarakat Kepenghuluan	
Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	62
V.5 Jenis Kelamin Responden dari Unsur Perangkat Kepenghuluan Menggala	
Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	63
V.6 Jenis Kelamin Responden dari Unsur Masyarakat Kepenghuluan	
Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	63
V.7 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Perangkat) Kepenghuluan	
Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna	
Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Tanglibels.....	67

V.8 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Tanglibel.....	69
V.9 Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian Mengenai Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Tangiblels.....	71
V.10 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Perangkat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Reability.....	72
V.11 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Reability.....	74
V.12 Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian Mengenai Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Reability.....	76
V.13 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Perangkat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Responsivitas...	77
V.14 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Responsivitas...	79
V.15 Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian Mengenai Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Responsivitas...	80
V.16 Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Perangkat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Assurance.....	81

V.17	Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Assurance.....	83
V.18	Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian Mengenai Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Assurance.....	84
V.19	Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Perangkat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Empty.....	85
V.20	Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) Kepenghuluan Mengenai Analisis Pelayanan Di Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Empty.....	87
V.21	Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian Mengenai Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari hal Empty.....	89
V.22	Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Penelitian dari Masing-Masing Indikator Penelitian Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

II.1 Struktur organisasi Pemerintahan Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	25
II.2 Kerangka pikiran penelitian tentang Analisis Pelayanan dikantor Penghulu Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	30
IV.1 Bagan Organisasi Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1	:	Data Tally Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	101
2	:	Daftar Kuisisioner dan Wawancara.....	104
3	:	Photo dokumentasi hasil observasi penelitian tentang Analisis Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan Menggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	112
4	:	Rekomendasi Riset dari Pemerintah Propinsi Riau No. 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/12028.....	115
5	:	Rekomendasi Riset dari Pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir No.070/Kesbangpol/2018/209.....	116
6	:	Surat Keterangan Penelitian dari Kepenghuluan Menggala Sempurna No.62/SK/MSP/VIII?2018.....	117
7	:	Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR No. 735/UIRFs/Kpts/2017 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulis Skripsi Mahasiswa.....	118