

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	21
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	21
1. Tujuan Penelitian.....	21
2. Kegunaan Penelitian.....	22
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	23
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	23
2. Teori Fungsi Pemerintahan.....	27
3. Manajemen.....	28
4. Manajemen Sumberdaya Manusia.....	31
5. Manajemen Pemerintahan.....	34
6. Teori Organisasi.....	35
7. Teori Kebijakan.....	37
8. Teori Pelayanan.....	40
9. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	46
10. Teori Kepolisian.....	49
11. Teori Masyarakat.....	51
B. Kerangka Pemikiran.....	53
C. Konsep Operasional.....	53
D. Operasionalisasi Variabel.....	56
E. Teknik Pengukuran.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Tipe Penelitian.....	59
B. Lokasi Penelitian.....	59
C. Populasi dan Sampel.....	60
D. Teknik Penarikan Sampel.....	61
E. Jenis dan Sumber Data.....	62
F. Teknik Pengumpulan Data.....	63
G. Teknik Analisa Data.....	65
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	67

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	62
A. Sejarah Ringkas.....	69
B. Struktur Organisasi.....	72
C. Fungsi & Tugas Organisasi	75
D. Sumberdaya Organisasi.....	82
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	89
A. Identitas Responden	89
1. Umur Responden.....	90
2. Umur Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
B. Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat	92
1. Ketepatan Waktu Pelayanan	95
2. Kesopanan & Keramahan	98
3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	102
4. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	105
5. Atribut Pelayanan.....	108
C. Hasil Rekapitulasi Responden	110
D. Hambatan- Hambatan Dalam Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat	115
BAB VI PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	119
DAFTAR KEPUSTAKAAN	122