

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
SURAT PERNYATAAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	28
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	28
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	29
1. Pemerintahan.....	29
2. Teori Fungsi Pemerintahan	33
3. Manajemen.....	34
4. Manajemen Sumberdaya Manusia	37
5. Teori Kebijakan.....	40
6. Konsep Kewenangan.....	44
7. Konsep Pelayanan	46
8. Pelayanan Publik.....	51
B. Kerangka Pikir.....	55
C. Konsep Operasional	57
D. Operasionalisasi Variabel.....	58
E. Teknik Pengukuran	60
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	65
B. Lokasi Penelitian	65
C. Populasi dan Sampel	67
D. Teknik Penarikan sampel	68
E. Jenis dan Sumber data	68

F. Teknik Pengumpulan data.....	69
G. Teknik Analisis data.....	69
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	70

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kecamatan Ujungbatu.....	71
B. Struktur Organisasi Keamatan	74
C. Struktur Organisasi Desa di Kecamatan Ujungbatu.....	81

BAB V : HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Identitas Respoden	91
B. Hasil Penelitian	94
1. Persyaratan	94
2. Prosedur.....	99
3. Waktu	104
4. Biaya.....	108
5. Produk Layanan.....	113
6. Penanganan Pengelolaan	118
C. Fakor-faktor yang mempengaruhi dan kendala dalam Studi Pelayan Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	126

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	129
B. Saran.....	131

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
I.1	: Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Paten Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	25
I.2	: Pelayanan Non Perizinan Paten di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.....	25
I.3	: Masyarakat Yang Mengurus Surat Keterangan Izin Usaha Mikro dan Kecil 2017.....	26
II.1	: Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	58
III.1	: Jumlah Populasi dan Sampel Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	67

III.2	: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	70
V.1	: Tingkat Pendidikan Perangkat Pemerintahan Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu	92
V.2	: Tingkat Pendidikan Kepala Desa di Kecamatan Ujungbatu	92
V.3	: Tingkat Pendidikan Badan Permusyawaratan Desa di Kecamatan Ujungbatu	92
V.4	: Tingkat Umur responden dari perangkat Pemerintah Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu	93
V.5	: Tingkat Umur Responden Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa yang dijadikan sampel di Kecamatan Ujung Batu	93
V.6	: Distribusi Tanggapan Responden Kecamatan Ujungbatu tentang Persyaratan Pelayanan Pengurusan Surat	

	Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	95
V.7	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Persyaratan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Ujungbaru	97
V.8	: Distribusi Tanggapan Responden Kecamatan Ujungbatu tentang Persyaratan Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	99
V.9	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Persyaratan Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Ujungbaru	102
V.10	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Kecamatan Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	104
V.11	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Masyarakat Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	106
V.12	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Kecamatan Penelitian tentang Studi Pelayanan Pengurusan Surat	

	Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	109
V.13	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat Penelitian tentang Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	111
V.14	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Kecamatan tentang Produk Layanan Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	114
V.15	: Distribusi Tanggapan Responden masyarakat tentang Produk Layanan penelitian tentang Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	116
V.16	: Distribusi Tanggapan Responden Kecamatan tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Indikator Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ujungbatu	118
V.17	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Pengaduan Masyarakat dalam Ketersediaan Sarana	

dan Prasarana Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujungbatu
Kabupaten Rokan Hulu

..... 120

V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kecamatan Terhadap
Proses Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujungbatu
Kabupaten Rokan Hulu

..... 123

V.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap
Proses Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujungbatu
Kabupaten Rokan Hulu

..... 125



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Struktur Organisasi Kecamatan Ujungbatu	18
II.1 Kerangka Pikir Studi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Non Perizinan Di Kantor Camat Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu	56
IV.1 Struktur Kecamatan Ujungbatu	89