

## DAFTAR ISI

Halaman	
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB. I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
1. Perbedaan Layanan Terpadu Satu Pintu dengan Layanan Terpadu Satu Atap.....	15
2. Perbandingan Dengan Penelitian Skripsi Terdahulu.....	18
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	22
1. Tujuan Penelitian .....	22
2. Kegunaan Penelitin .....	22
<b>BAB .II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Pemerintahan.....	23
2. Pengertian Pelayanan .....	27
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	29
4. Standar Pelayanan Publik.....	32

B. Kerangka Pikir.....	34
C. Konsep Operasional.....	35
D. Operasional Variabel.....	37
<b>BAB.III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian Dan Tipe Penelitian.....	39
1. Metode Penelitian.....	39
2. Tipe Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian .....	44
C. Informan Dan Key Informan .....	44
1. Informan.....	44
2. Key Informan .....	48
D. Jenis Dan Sumber Data .....	48
1. Data Primer .....	48
2. Data Sekunder.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Teknik Analisa Data .....	50
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	51
<b>BAB.IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir.....	52
1. Keadaan Geografis .....	52
2. Keadaan Penduduk.....	61
3. Pendidikan.....	62
4. Perekonomian.....	63
5. Agama .....	64
B. Profil Kantor DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir.....	64
<b>BAB.V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden .....	69
1. Pendidikan.....	69
2. Jenis Kelamin Pegawai .....	70
3. Masa Kerja Pegawai.....	70
B. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Tempat	

Usaha Di DPMPTSP Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir.....	71
1. Waktu Pelayanan.....	71
2. Biaya Pelayanan .....	74
3. Produk Pelayanan.....	76
4. Prosedur Pelayanan .....	77
5. Sarana Dan Prasarana Pelayanan .....	80
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	82
C. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	106
D. Analisis Dampak Penangkaran Walet.....	108
E. Hambatan.....	110
<b>BAB.VI. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR KEPUSTAKAAN .....	119
LAMPIRAN.....	121

## DAFTAR TABEL

DaftarTabel	Halaman
I.1 Jumlah Perkembangan Pemohonan Perizinan Surat IzinTempat Usaha (SITU) Pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015-2017.....	12
I.2 Skema Pelayanan Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Pada DPMPTSP Kabupaten RokanHilir.....	13
I.3 Jumlah Perkembangan Permohonan Perizinan SITU Pada DPMPTSP.....	14
I.4 Perbandingan dengan Skripsi Terdahulu .....	20
II.1 Operasional Variabel.....	37
III.1 Jadwal waktu Penelitian.....	51
IV.1 Jumlah Sarana Pendidikan Di Kabupaten Rokan Hilir .....	62
IV.2 Jumlah Rumah Peribadatan Di Kabupaten Rokan Hilir .....	64
IV.3 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Yang Telah Dilayani Di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir.....	67
V.1 Tingkat Pendidikan Responden.....	69
V.2 Keadaan Pegawai Pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Menurut Jenis Kelamin Pegawai .....	70
V.3 Keadaan Pegawai Pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Menurut Masa Kerja .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikiran.....	34
V.1 Mekanisme Alur Pelayanan Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	102



## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran	Halaman
1. Daftar kuisioner (untuk responden masyarakat) penelitian tentang analisis implementasi pelayanan publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	121
2. Daftar kuisioner (untuk responden pegawai) penelitian tentang analisis implementasi pelayanan publik kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	126
3. Daftar pedoman wawancara penelitian tentang analisis implementasi pelayanan publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.....	131
4. Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.....	132
5. Struktur Organisasi dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No. 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organsasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.....	135
6. Peraturan Bupati Rokan Hilir No. 2 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perozinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	136
7. Peraturan Bupati Rokan Hilir No. 28 tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melakukan Urusan Pemerintah Daerah .....	137
8. Absen Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	138
9. Persyaratan Administrasi Perizinan, rekomendasi di Seksi PKM Kantor Camat Bangko Kabupaten Rokan Hilir.....	141
10. Daftar Ceklist Kelengkapan Persyaratan Perizinan di Seksi PKM Kantor Camat Kabupaten Rokan Hilir .....	142

11. Syarat Surat Izin Tempat Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	143
12. Blangko Permohonan Surat Izin Tempat Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	144
13. Gambar Dokumentasi Lokasi Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .....	145
14. Surat Rekomendasi Riset dari Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Riau.....	149
15. Surat Rekomendasi Riset dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir .....	150
16. Surat Rekomendasi Riset dari Kantor Camat Bangko Kabupaten Rokan Hilir .....	151

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau