

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| SURAT PERNYATAAN..... | viii |

BAB. I: PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| 1.1.Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2.Identifikasi Masalah..... | 18 |
| 1.3.Rumusan Masalah..... | 19 |
| 1.4.Batasan Masalah | 19 |
| 1.5.Tujuan dan kegunaan Penelitian | 20 |

BAB II :KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

| | |
|--|----|
| 2.1. Kajian Pustaka | 22 |
| 2.1.1. Konsep Pemerintahan | 23 |
| 2.1.2.Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah..... | 32 |
| 2.1.3. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah..... | 35 |
| 2.1.4. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik | 39 |
| 2.1.5. Manajemen Pemerintahan..... | 40 |
| 2.1.6. Konsep Peranan..... | 42 |
| 2.1.7. Konsep Pelayanan | 46 |
| 2.1.8.Teori Publik..... | 48 |
| 2.1.9.Kualitas Pelayanan Publik | 49 |
| 2.1.10. Asas Pelayanan Publik..... | 53 |
| 2.1.11. Standar Pelayanan Publik..... | 54 |
| 2.1.12.Jenis-Jenis Pelayanan | 58 |
| 2.1.13.Unsur – unsur Pelayanan..... | 62 |
| 2.1.14. Faktor Pendukung Pelayanan..... | 63 |
| 2.1.15. Konsep Kebijakan Publik..... | 66 |
| 2.1.16. Konsep Kewenangan..... | 69 |
| 2.1.17. Teori Desentralisasi..... | 72 |
| 2.1.18. Teori Pembangunan | 74 |
| 2.1.19.Konsep Jalan | 76 |
| 2.1.20.Konsep Pembangunan Infrastruktur Sarana dan Prasarana Jalan | 77 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1.21. Konsep Inovasi..... | 78 |
| 2.1.22. Konsep Otonomi Daerah..... | 85 |
| 2.2. Ulasan Karya..... | 86 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 87 |

BAB III :METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Metode Penelitian | 88 |
| 3.1.1. Tipe Penelitian | 88 |
| 3.1.2. Lokasi Penelitian..... | 89 |
| 3.1.3 Desain Penelitian | 89 |
| 3.1.4. Informan Penelitian..... | 90 |
| 3.1.5. Instrumen Penelitian | 91 |
| 3.1.6. Jenis dan Sumber Data..... | 91 |
| 3.1.7. Teknik Pengumpulan Data..... | 92 |
| 3.1.8. Uji Validitas dan Keabsahan Data | 94 |
| 3.1.9. Teknik Analisa Data | 94 |
| 3.1.10. Jadwal Penelitian | 95 |

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....96

| | |
|---|-----|
| 4.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian | 96 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Siak | 96 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Kabupaten Siak..... | 101 |
| 4.1.3. Strategi dan Kebijakan SKPD | 108 |
| 4.1.4. Kondisi Geografis Kabupaten Siak | 120 |
| 4.2. Gambaran Umum Objek Penelitian | 124 |
| 4.2.1. Gambaran Umum Dinas Pu dan Tarrukim Kabupaten Siak | 124 |
| 4.2.2. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | 124 |
| 4.2.3. Penyajian Data Identitas Responden | 130 |
| 4.2.4. Inovasi Pelayanan Bidang Bina Marga dan Pengairan pada dinas PU Tarukim di Kabupaten Siak | 132 |
| 4.2.5. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan | 171 |
| 4.2.6. Pembahasan..... | 172 |

BAB V: PENUTUP

| | |
|-----------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan | 181 |
| 5.2. Saran | 184 |

Daftar Pustaka

Lampiran-Lampiran

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1. Gambar Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Bidang Bina Marga Dan Pengairan pada Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman di Kabupaten Siak | 86 |
| 4.1. Alokasi Anggaran dan Realisasi Anggaran Dinas Bina Marga dan Pengairan | 119 |
| 4.2. Gambar Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Siak..... | 120 |
| 4.3. Petugas Operator Unit Reaksi Cepat Bina Marga | 139 |
| 4.4. Gambar Alur Inovasi Pelayanan Unit Reaksi Cepat Bina Marga dan Pengairan Kabupaten Siak | 150 |
| 4.5. Asphalt Patch Mix | 153 |
| 4.6. Ruang Pengaduan Unit Reaksi Cepat Bina Marga..... | 160 |
| 4.7. Road Maintenance Truck | 165 |
| 4.8. Stiker Unit Reaksi Cepat Bina Marga | 170 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 : Panjang Jalan Menurut Kondisi dan Jenis Permukaan (KM) Kabupaten Siak Tahun 2017 | 11 |
| Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian | 95 |
| Tabel 4.1 : Daftar Nama-Nama Sultan pada masa kerajaan Siak Sri Indrapura..... | 98 |
| Tabel 4.2 : Indikator Kinerja Dinas PU dan Tarukim Kabupaten Siak | 110 |
| Tabel 4.3 : Jumlah PNS berdasarkan Pangkat dan Golongan Tahun 2016 | 112 |
| Tabel 4.4 : Jumlah PNS berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal Tahun 2016..... | 113 |
| Tabel 4.5 : Jumlah PNS berdasarkan Disiplin Ilmu Tahun 2016 | 113 |
| Tabel 4.6: Jumlah inventaris kantor Tahun 2016..... | 115 |
| Tabel 4.7 : Kondisi Alat Besar Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Tahun 2016..... | 117 |
| Tabel 4.8 : Jumlah Kecamatan di Kabupaten Siak | 121 |
| Tabel 4.9 : Jumlah Penduduk Kabupaten Siak..... | 122 |
| Tabel 4.10 : Umur Informan | 130 |
| Tabel 4.11 : Pendidikan Informan | 131 |