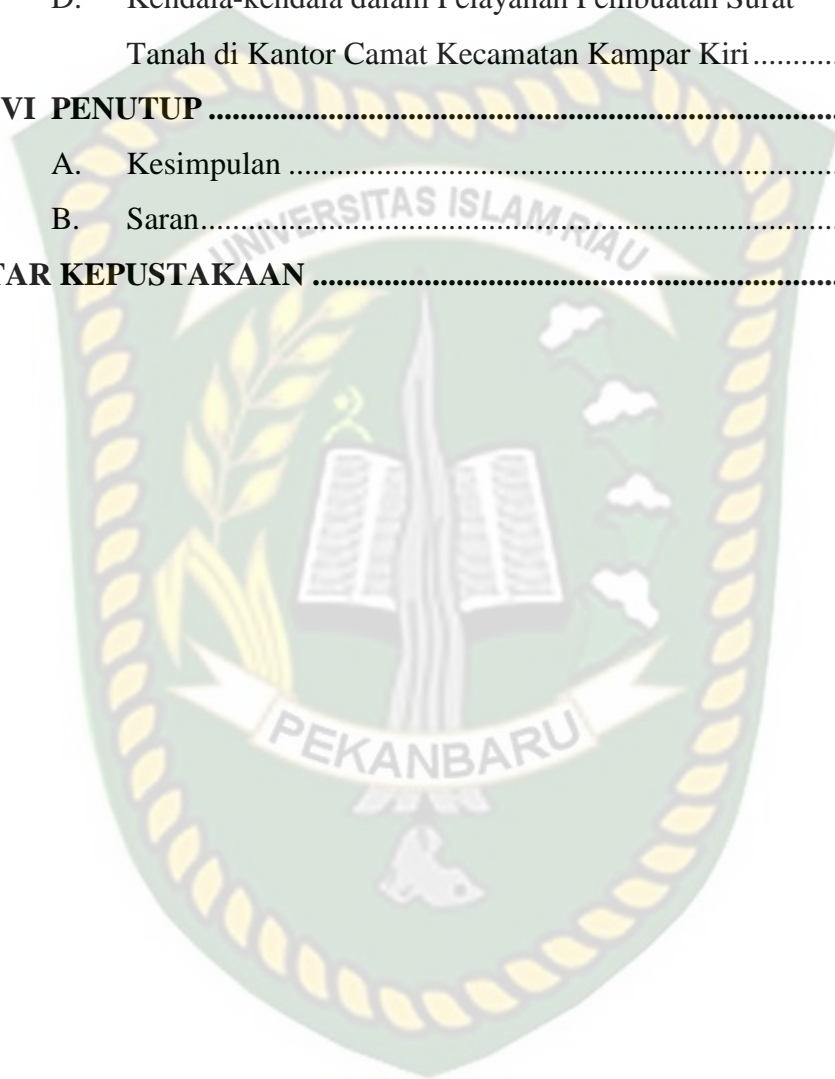


DAFTAR ISI

COVER	
PERSETUJUAN TIM PEMBIBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	18
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	19
A. Studi Kepustakaan	19
1. Konsep Pemerintahan	19
2. Pengertian Pemerintahan	20
3. Teori Pelayanan	23
3.1 Konsep Pelayanan	23
3.2 Pengertian Pelayanan	24
4. Teori Pelayanan Publik	30
4.1 Konsep Pelayanan Publik	30
4.2 Pengertian Pelayanan Publik	30
4.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik	36
4.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	39
4.5 Standar Pelayanan Publik	41

B.	Penelitian Terdahulu.....	42
C.	Kerangka Pikir.....	44
D.	Konsep Operasional.....	46
E.	Operasional Variabel.....	48
BAB III	METODE PENELITIAN.....	50
A.	Tipe Penelitian.....	50
B.	Lokasi Penelitian.....	50
C.	Key Informan dan Informan.....	51
D.	Teknik Penarikan Informan.....	51
E.	Jenis dan Sumber Data.....	52
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
G.	Instrumen Penelitian.....	53
H.	Uji Validitas Data.....	54
I.	Teknik Analisis Data.....	55
J.	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	55
BAB IV	DESKRIPSI PENELITIAN.....	56
A.	Gambaran Umum Kantor Camat Kampar Kiri.....	56
B.	Struktur Organisasi Kantor Camat Kampar Kiri.....	57
C.	Tata Kerja Pegawai Kantor Camat Kampar Kiri.....	71
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A.	Identitas Informan.....	74
1.	Jenis Kelamin Informan.....	74
2.	Usia Informan.....	75
3.	Pendidikan Informan.....	75
B.	Hasil Penelitian Tentang Pelayanan Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.....	77
1.	Persyaratan.....	78
2.	Prosedur Pelayanan.....	80
3.	Waktu Penyelesaian.....	82
4.	Biaya Pelayanan.....	86
5.	Produk Pelayanan.....	89

6. Pengelolaan Pengaduan.....	92
C. Analisis Penelitian Terhadap Jawaban Informan Terkait Indikator-indikator yang digunakan.....	95
D. Kendala-kendala dalam Pelayanan Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.....	97
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR KEPUSTAKAAN	101



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jenis dan Bentuk Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri	7
I.2	Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Nama Kepala Desa Berdasarkan Desa di Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Tahun 2017....	10
I.3	Tingkat Pendidikan Aparat Pada Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri	11
I.4	Jumlah Permohonan Surat Tanah di Kecamatan Kampar Kiri Tahun 2015 s/d 2017	15
II.1	Perbedaan Penelitian dahulu dan sekarang	44
II.2	Operasional Variabel Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri	49
III.1	Jadwal penelitian Pelayanan Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri	55
V.1	Tingkat Pendidikan Informan dalam Penelitian Pembuatan Surat Tanah di Kantor Camat Kecamatan Kampar Kiri.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Tanah.....	13
II.1 Kerangka Pikir Penelitian	46
IV.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Kampar Kiri.....	58

