

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPRIRAN.....	xiii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	18
B. Perumusan masalah .....	19
C. Tujuan dan kegunaan penelitian .....	19
1. Tujuan penelitian .....	19
2. kegunaan penelitian .....	19
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN</b>	
A. Studi kepustakaan	
1. Pemerintahan .....	20
2. Pelayanan .....	22
3. Konsep Pelayanan .....	22
4. Pelayanan publik .....	23
5. Konsep pelayanan publik .....	24
6. Kinerja.....	24
7. Konsep kinerja pelayanan .....	26
B. Kerangka pemikiran .....	27
C. Hipotesis.....	28
D. Konsep operasional .....	28
E. Operasional variabel .....	30

F. Teknik pengukuran .....	34
----------------------------	----

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Tipe penelitian .....	36
B. Lokasi penelitian .....	36
C. Populasi dan sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
D. Teknik penarikan sampel .....	38
E. Jenis dan sumber data .....	38
F. Teknik pengumpulan data .....	38
G. Teknik analisis data .....	39
H. Jadwal waktu penelitian .....	40
I. Rencana usulan Penelitian.....	41

**BAB 1V : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Kelurahan Tangkerang Utara.....	42
B. Gambaran Umum Kelurahan Tangkerang Utara .....	42
C. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Tangkerang.....	53

**BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Responden.....	54
B. Hasil dan Pembahasan kinerja Pelayanan di Kelurahan.....	58
1. Produktivitas.....	59
2. Kualitas Layanan.....	62
3. Responsivitas.....	67

4. Responibilitas.....	70
5. Akuntabilitas.....	73
C. Hambatan-Hambatan Dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan TangkerangUtara.....	77

**BAB VI PENUTUP**

A. KESIMPULAN.....	78
B. SARAN.....	79

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN LAMPRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Standar Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Sipil Kota Pekanbaru.....	9
I.2 jumlah masyarakat yang melakukan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru di Kelurahan Tangkerang Utara PadaBulan april Tahun 2018.....	16
II. 2 oprasional variabel.....	31
III. 1 Jumlah penarikan populasi dan sampel.....	37
III. 2 Jadwal waktu penelitian.....	40
IV. I Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
IV. 2 Jumlah Penduduk Kelurahan Tangkerang Utara Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2018.....	44
IV. 3 Jumlah Penduduk di Kelurahan Tangkerang Utara.....	45
IV.4 Jumlah Penduduk Kelurahan Tangkerang Utara Menurut Agama yang dianut.....	46
IV. 5 Jumlah penduduk Klurahan Tangkerang Utara menurut tingkat pendidikan akhir pada tahun 2018.....	47
V. 1 Karakteristik Responden (Pegawai) Menurut Jenis Kelamin.....	55
V. 2 Karakteristik Responden (Masyarakat) Menurut Jenis Kelamin.....	56
V. 3 Karakteristik Responden (Pegawai) Menurut Tingkat Pendidikan.....	56
V. 4 Karakteristik Responden (Masyarakat) Menurut Tingkat Pendidikan....	56
V. 5 Karakteristik Responden (Pegawai) Menurut Umur.....	57
V. 6 Karakteristik Responden (Masyarakat) Menurut Umur.....	58
V.7 Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai produktivitas Pelayanan Publik di Kelurahan tangkerang Utara.Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru .....	59



V.8	Tanggapan Responden Dari (Pegawai) Mengenai Prokduktivitas Pelayanan Di Kelurahan Tangkerang Utara.Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	60
V.9	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	63
V.10	Tanggapan Responden (Pewagai) Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	65
V.11	Tanggapan Responden Dari (Masyarakat) Mengenai Responsivitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	68
V.12	Tanggapan Responden Dari (Pegawai) Mengenai Responsivitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	69
V.13	Tanggapan Responden Dari (Masyarakat) Mengenai Responibilitas Pelayanan Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	71
V.14	Tanggapan Responden Dari (Pegawai) Mengenai Responibilitas Pelayanan Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	72
V.15	Tanggapan Responden Dari (Masyarakat) Mengenai Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	74
V.16	Tanggapan Responden Dari (Pegawai) Mengenai Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya.....	75
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Tangkerang Utara.....	27
IV. 1 Bagan Susunan Organisasi Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar pertanyaan Wawancara
2. Daftar pertanyaan kusioner
3. Dokumentasi penelitian
4. Data teli
5. Surat rekomendasi penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau