

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN HASIL PENELITIAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN NASKAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	13
C. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Konsep Pemerintah.....	14
2. Konsep Pemerintahan.....	15
3. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	16
4. Konsep Otonomi Daerah.....	17
5. Konsep Otonomi Desa.....	18
6. Konsep Pelayanan.....	20
7. Konsep Manajemen Pelayanan.....	21
8. Konsep Pelayanan Publik.....	23
9. Konsep Standar Pelayanan.....	24
10. Konsep Kinerja Pelayanan.....	28
11. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	30
B. Kerangka Pikir.....	32
C. Konsep Operasional.....	33
D. Operasional Variabel.....	34
E. Teknik Pengukuran.....	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Teknik Penarikan Sampel.....	40
E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	43
I. Rencana Sistematis Usulan Penelitian.....	44

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Pelalawan.....	45
B. Profil Desa Lubuk Terap.....	58

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	66
1. Tingkat Pendidikan.....	66
2. Jenis Kelamin.....	67
3. Usia Responden.....	67
4. Jenis Pekerjaan.....	68
B. Pemberian Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	68
1. Persyaratan.....	69
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	73
3. Waktu Penyelesaian.....	76
4. Biaya Pelayanan.....	79
5. Produk Pelayanan.....	82
6. Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	84
C. Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	89

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKAAN.....	92
------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.I	Adapun standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga...	11
Tabel I.II	Jumlah Masyarakat yang telah melakukan Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga.....	14
Tabel I.IV	Operasional Variabel.....	34
Tabel I.V	Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel I.VI	Distribusi Jumlah Responden Tentang Analisis Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	40
Tabel I.VII	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	43
Tabel IV.1	Struktur Pegawai dikantor Kepala Desa.....	61
Tabel V.1	Tingkat Pendidikan Responden Tentang Analisis Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Terhadap Pengurusan Surat Pengantar.....	67
Tabel V.2	Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel V.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	68
Tabel V.5	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Persyaratan Pada Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	70
Tabel V.6	Tanggapan Responden (Masyarakat) mengenai prosedur pelayanan pada kantor kepala desa lubuk terap kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan.....	73

Tabel V.7	Tanggapan Responden (Masyarakat) mengenai waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	77
Tabel V.8	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Biaya Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	79
Tabel V.9	Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Produk Pelayanan pada Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	82
Tabel V.10	Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Kopetensi Pegawai pada Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	85
Tabel V.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan dikantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam Pengurusan Surat Pengantar.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	32
Gambar II	Struktur Pegawai di Kantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	65

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

