

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	16
A. StudiKepustakaan	16
1. Konsep Pemerintah	16
2. Konsep Administrasi	21
3. Konsep Pemerintah Daerah	22
4. Konsep Evaluasi	24
5. Konsep Manajemen Pemerintah	29
6. Konsep Pelayanan publik	30
7. Konsep Kelurahan	34
B. Kerangka Pikir	36
C. Konsep Operasional	36
D. Operasional Variabel	38
E. Teknik Pengukuran	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Penarikan Sampel	45
E. Jenis dan Sumber Data	46
F. Teknik Pengumpulan Data	46

G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	47
I. Rencana Sistematika laporan penelitian.....	48
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	49
A. Profil Kelurahan Basilam Baru.....	49
B. Keadaan Penduduk	49
C. Pendidikan	51
D. Agama.....	52
E. Kesehatan.....	52
F. Penghubung	53
G. Visi dan Misi Kelurahan Basilam Baru.....	53
H. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan BasilamBaru	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Identitas Responden.....	60
B. Hasil dan Pembahasan Data Indikator Variabel Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru	65
C. Hambatan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru	92
BAB VI PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	96
DAFTAR KEPUSTAKAAN	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel		
Halaman		
I.1	jenis pelayanan Umum dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	9
I.2	Daftar Pegawai Kantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	11
I.3	Rata-rata Jumlah Pelayanan di Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	11
1.4	jumlah pelayanan SKGR tiga tahun terakhir dikelurahan basilam baru kecamatan sungai sembilan	12
II.1	Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam BaruKecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	38
III.1	Distribusi Jumlah Responden Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	45
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	47
IV.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	50
IV.2	Jumlah Penduduk Kelurahan Basilam Baru Menurut Mata Pencaharian	51
IV.3	Jumlah Sarana Pendidikan Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	51
IV.4	Jumlah Sarana Peribadatan Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	52
IV.5	Jumlah Aliran Kepercayaan Yang Dianut Oleh Masyarakat Kelurahan Basilam Baru	52

IV.6	Jumlah Sarana Kesehatan Dikelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	53
V.1	Tingkat Umur Responden Dari Unsur Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	60
V.2	Tingkat Umur Responden Dari Unsur Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	61
V.3	Tingkat Pendidikan Responden Dari Unsur Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	62
V.4	Tingkat Pendidikan Responden Dari Unsur Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	63
V.5	Jenis Kelamin Responden Dari Unsur Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	64
V.6	Jenis Kelamin Responden Dari Unsur Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	65
V.7	Tanggapan Responden Tentang Efektifitas Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	67
V.8	Tanggapan Responden Tentang Efektifitas Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	69
V.9	Tanggapan Responden Tentang Efisiensi Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	71
V.10	Tanggapan Responden Tentang Efisiensi Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	73
V.11	Tanggapan Responden Tentang Kecukupan Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	75
V.12	Tanggapan Responden Tentang Kecukupan Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	77

V.13	Tanggapan Responden Tentang Perataan Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	79
V.14	Tanggapan Responden Tentang Perataan Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	81
V.15	Tanggapan Responden Tentang Responsivitas Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	83
V.16	Tanggapan Responden Tentang Responsivitas Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	85
V.17	Tanggapan Responden Tentang Ketetapan Pegawai Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	87
V.18	Tanggapan Responden Tentang Ketetapan Masyarakat Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	89
V.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru.....	90
V.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar
Halaman

II.1	Struktur Organisasi Kelurahan.....	35
II.2	Kerangka pikiran penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan DiKantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	36
IV.1	Bagan Organisasi Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar kuissioner (untuk responden pegawai) penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai
2. Daftar kuissioner (untuk responden masyarakat) penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai
3. Rekap telly data penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai
4. Photo dokumentasi hasil observasi penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Dikantor Lurah Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor : 207/UIR-Fs/Kpts/2017 tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa
6. Rekomendasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Propinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/14331 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi
7. Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai Nomor : 134.071/X/2018/192 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi
8. Surat Keterangan Kelurahan Basilam Baru Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai Nomor : 78/SK-BB/2018 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.