

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF SKRIPSI.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACK	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	15
1. Konsep Pemerintah	15
2. Konsep Pemerintahan	16
3. Konsep Fungsi Pemerintahan	17
4. Konsep Kebijakan Publik	19
5. Konsep Pelayanan Publik	21
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pikir	26
D. Konsep Operasional	27
E. Operasional Variabel	29
F. Teknik Pengukuran.....	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Teknik Penarikan Sampel	35
E. Jenis Dan Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Jadwal Kegiatan Peneliti	38

BAB IV. DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kecamatan Bantan	39
B. Gambaran Umum Kecamatan Bantan.....	40
1. Keadaan Geografis	40
2. Penduduk.....	42
3. Agama	46
4. Pendidikan.....	48
5. Kesehatan	48
6. Transportasi.....	49
C. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Bantan.....	49
1. Fungsi Camat	49
2. Tugas Camat	50
3. Sekretaris Camat	51
4. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian	51
5. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	52
6. Seksi Tata Pemerintahan.....	53
7. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	55
8. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.....	56
9. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya.....	58
10. Seksi Pelayanan Umum	59
D. Struktur Organisasi Kantor Camat Bantan.....	61

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	62
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	66
C. Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	83

BAB VI. PENUTUP

A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR KEPUSTAKAAN	86
---------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	88
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Tahap-tahap dan mekanisme Standar Operasional Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi Di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	5
I.2	Jumlah Masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Tahun 2016	10
I.3	Jumlah Masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi di Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis Tahun 2017	11
II.1	Penelitian Terdahulu	25
II.2	Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	29
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Pada Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis.....	35
III.2	Jadwal Waktu Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	38
IV.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
IV.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan Berdasarkan Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2017	44
IV.3	Jumlah Penduduk di Rinci Menurut Perdesa di Kecamatan Bantan....	45
IV.4	Jumlah Penduduk Kecamatan Bantan Menurut Agama Yang diAnut.	47
IV.5	Sarana Peribadatan di Kecamatan Bantan.....	47
IV.6	Jumlah Sekolah Negeri Dan Tingkatan Sekolah di Kecamatan Bantan	48
V.1	Karakteristik Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin	63
V.2	Karakteristik Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin	63
V.3	Karakteristik Responden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	64
V.4	Karakteristik Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan ...	64
V.5	Karakteristik Responden Pegawai Menurut Umur	65
V.6	Karakteristik Responden Masyarakat Menurut Umur	65

V.7	Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	67
V.8	Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	68
V.9	Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	70
V.10	Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	71
V.11	Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Waktu Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	73
V.12	Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Waktu Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	74
V.12	Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	76
V.13	Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	77
V.14	Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Produk Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	79
V.15	Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Produk Pelayanan Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis.....	80
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Publik di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Mengenai Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Analisis Pelayanan Publik di Kecamatan Bantan Kabupaten	27
VI.1 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Bantan.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisioner Analisis Pelayanan Publik Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	
2. Data Telly Responden Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis	
3. Dokumentasi Penelitian	
4. SK Dekan Fisipol UIR Nomor: 673/UIR-Fs/Kpts/2017 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	
5. Surat Rekomendasi Nomor: 070/BKBP/231/2018 dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Provinsi Riau Perihal Izin Riset Atas Nama Rohim.....	
6. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Nomor: 100/Tapem/VI/2018 dari Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Atas Nama Rohim.....	