

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Pembimbing .....	ii
Lembar Persetujuan Tim Penguji.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Riwayat Hidup Penulis.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	Xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Studi Kepustakaan .....	17
2.1.1 Konsep Pemerintahan.....	17
2.1.2 Konsep Ilmu Pemerintahan.....	19
2.1.3 Konsep Otonomi Daerah.....	21
2.1.4 Konsep Kewenangan.....	24

2.1.5 Konsep Perizinan.....	26
2.1.6 Konsep Pelayanan Publik.....	28
2.1.7 Konsep Manajemen Pelayanan Publik.....	33
2.1.8 <i>New Public Service</i> .....	39
2.1.9 Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)....	42
2.1.9.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.....	46
2.2 Ulasan Karya.....	48
2.3 Kerangka Pikir.....	48
2.4 Konsep Operasional.....	50
2.5 Operasional Variabel.....	52
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	53
3.2 Lokasi Penelitian.....	54
3.3 Instrumen Penelitian dan <i>Key Informen</i> .....	54
3.3.1 Instrumen Penelitian.....	54
3.3.2 <i>Key Informen</i> .....	55
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	58
4.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	59
4.3 Sumber Daya Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	71

4.3.1 Sumber Daya Manusia.....	71
4.3.2 Sarana dan Prasaranan Kerja di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	71
4.4 Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	72
4.4.1 Visi.....	73
4.4.2 Misi.....	73
4.4.3 Maklumat Pelayanan.....	73
4.5 Identitas Responden.....	75
4.6 Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemondokan atau Rumah Kos).....	78
4.7 Observasi.....	94
4.8 Analisa Data.....	95
4.8 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.....	97
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Bulan September 2016.....	9
1.2 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2016.....	12
1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Rekomendasi Pemandokan atau Rumah Kos pada Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.....	12
2.1 Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN.....	43
2.2 Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos)	52
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos)..	57
4.1 Jumlah Sumber Daya Manusia Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	71
4.2 Sarana dan Prasarana Kerja di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	72
4.3 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
4.4 Jumlah Umur Responden.....	76
4.5 Jumlah Tingkat Pendidikan Responden.....	77
4.6 Daftar Panduan Observasi Lapangan Dalam Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan atau Rumah Kos di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikiran.....	49
4.1 Bagan Susunan Organisasi Camat Rumabai Kota Pekanbaru....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara.
- Lampiran 2 : Dokumentasi.
- Lampiran 3 : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Lampiran 4 : Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Pekanbaru Kepada Camat.
- Lampiran 5 : Keputusan Camat Rumbai Kota Pekanbaru Nomor: Kpts/23/KR/IX/2014, Prihal mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai.