

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah	25
1.3. Perumusan Masalah	25
1.4. Tujuan Penelitian	26
1.5. Manfaat Penelitian	26
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	27
2.1. Konsep Peranan	27
2.2. Konsep Pemerintah	29
2.2.1. Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan	29
2.2.2. Tugas dan Fungsi Pemerintah	33
2.3. Pemerintah Desa / Kelurahan	38
2.4. Konsep Pelayanan Publik (Grass Root Service)	40
2.4.1. Pengertian Pelayanan	40
2.4.2. Pengertian Publik (Umum)	44
2.4.3. Pengertian Pelayanan Publik	44

2.4.4. Azas Pelayanan Publik	47
2.4.5. Standar Pelayanan Publik	48
2.4.6. Kualitas Pelayanan Publik.....	49
2.4.7. Penyelenggaran Pelayanan Publik	50
2.4.8. Indikator Kinerja Pelayanan Publik	52
2.4.9. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	55
2.5. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	55
2.6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	58
2.6.1. Pengertian E-KTP	58
2.6.2. Fungsi dan Manfaat Penggunaan E-KTP	59
2.7. Kerangka Pemikiran	61
2.8. Konsep Operasional	62
2.9. Operasional Variabel	63
2.10. Penilaian	64
BAB III METODE PENELITIAN	66
3.1. Pendekatan Penelitian	66
3.2. Lokasi Penelitian	56
3.3. Instrumen Penelitian & Key Informan.....	66
3.3.1. Instrumen Penelitian	66
3.3.2. Key Informan	66
3.4. Jenis Dan Sumber Data	68
3.5. Teknik Pengumpulan Data	68
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	69

3.7. Waktu Penelitian	70
BAB IV HASIL PENELITIAN	72
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	72
4.1.1. Sejarah Kelurahan Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	72
4.1.2. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai	75
4.1.3. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	80
4.1.4. Sarana dan Prasarana Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	89
4.2. Hasil Penelitian	90
4.2.1. Keterbukaan	91
4.2.2. Kemudahan	100
4.2.3. Kepastian	104
4.2.4. Keadilan	108
4.2.5. Profesionalitas Petugas Layanan	109
4.2.6. Sarana dan Fasilitas	115
4.3. Pembahasan	119
4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat	121
4.4.1. Faktor Pendukung	121
4.4.2. Faktor Penghambat	122
BAB V PENUTUP	123
5.1. Kesimpulan	123

5.2. Saran 124

DAFTAR PUSTAKA 125



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Masyarakat Yang Melakukan Pengurusan Layanan Pemerintah Kelurahan Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai Tahun 2014	23
Tabel 1.2.	Jumlah Aparatur Pemerintah Kelurahan Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai Tahun 2014.....	23
Tabel 2.1.	Operasional Variabel	63
Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian	71
Tabel 4.1.	Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan.	75
Tabel 4.2.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan pada Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	76
Tabel 4.3.	Tingkat Pendidikan pegawai pada Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan.....	78
Tabel 4.4.	Jumlah Pegawai berdasarkan Masa Kerja Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	79
Tabel 4.5.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan dan Jenis Kelamin pada Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan.	79
Tabel 4.6.	Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Peta Kota Dumai	19
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran	61
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Kantor Lurah Batu Teritip Kecamatan Sungai Sembilan	81

