

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI

A. Judul Payung Penelitian : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah di Riau	
1. Latar Belakang.....	1
2. Permasalahan	3
3. Luaran Penelitian	4
4. Metode Penelitian	4
B. Kegiatan I : Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api	
1. Latar Belakang.....	7
2. Rumusan Masalah.....	14
3. Tujuan Penelitian	14
4. Luaran Penelitian	14
5. Tinjauan Pustaka.....	15
6. Metode Penelitian	22
7. Jadwal Penelitian	24
8. Hasil Dan Pembahasan	24
9. Kesimpulan	55
10. Daftar Pustaka.....	58
C. Kegiatan II: Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru	
1. Latar Belakang.....	59
2. Rumusan Masalah.....	64
2. Tujuan Penelitian	64
3. Luaran Penelitian	64
4. Tinjauan Pustaka.....	64
5. Metode Penelitian	71
6. Jadwal Penelitian	74
7. Hasil dan Pembahasan	75
8. Kesimpulan	85
9. Daftar Pustaka.....	88

D. Kegiatan III : Kualitas Layanan <i>Electronic Government</i> Bidang Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Riau	
1. Latar Belakang.....	89
2. Rumusan Masalah.....	94
2. Tujuan Penelitian	94
3. Luaran Penelitian	94
4. Kajian Pustaka	94
5. Metode Penelitian	103
6. Jadwal Penelitian	106
7. Hasil dan Pembahasan	107
8. Kesimpulan	133
9. Daftar Pustaka.....	136