



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan Publik	11
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Suatu Kualitas Pelayanan .	28
2.3 Akta Kelahiran	32
2.4 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik	34
2.5 Penelitian Terdahulu	38
2.6 Defenisi Konsep	41
2.7 Konsep Operasional	43
2.8 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.3 Sumber Data	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Populasi dan Sampel	49
3.6 Teknik Analisis Data	50

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir	53
4.2 Letak Geografis Kabupaten Rokan Hilir	54
4.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	57
4.3.1 Susunan Organisasi	59
4.3.2 Tugas dan Fungsi	60
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Rokan Hilir	64

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	66
5.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	67
5.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	75
5.1.3 <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggapan)	83
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	90
5.1.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	97
5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Rokan Hilir 104

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 107

6.2 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

