

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 8

1.3 Tujuan Penelitian 8

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Penelitian 9

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan 11

2.2 Publik..... 15

2.3 Pelayanan Publik 16

2.4 Standar Pelayanan Publik 18

2.5 Perda Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2012 21

2.6 Pandangan Islam 22

2.7 Penelitian Terdahulu..... 24

2.8 Defenisi Konsep 25

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.

2.9 Konsep Operasional	26
2.10 Variabel Penelitian	27
2.11 Kerangka Berfikir	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Analisa Data	32

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Kota Pekanbaru	34
4.2 Profil Singkat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	35
4.3 Visi dan Misi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	36
4.4 Struktur Organisasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	37
4.5 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	37

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden	47
5.2 Hasil Penelitian	49
5.3 Pembahasan Terhadap Hasil Penelitian	75

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.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

