



UIN SUSKA RIAU

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 merujuk 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

LEMBAR PERSTUJUAN SKRIPSI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	.ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	10
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Manfaat penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1.Konsep Pelayanan	14
2.2.Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.3.Jenis-Jenis Publik Publik.....	21
2.4.Mengukur Kualitas Pelayanan Publik	22
2.5.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	28
2.6.Pemekaran Wilayah	32
2.7.Pemekaran Kecamatan	37
2.8.Kecamatan.....	40
2.9.Pandangan Islam Tentang Pelayanan.....	45

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
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 meugikan 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.	
2.10. Penelitian Terdahulu	47
2.11. Defenisi Konsep	49
2.12.Konsep Operasional	50
2.13.Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1.Lokasi dan Waktu Penelitian	53
3.2.Jenis Penelitian.....	53
3.3.Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4.Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.Populasi dan Sampel	55
3.6.Analisis Data	57
3.7.Teknik Pengukuran	57
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	64
4.1.Sejarah Kabupaten Rokan Hilir	64
4.2.Keadaan Geografis	65
4.3.Keadaan Penduduk.....	68
4.4.Keadaan Pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir	70
4.5.Lambang dan Makna Lambang Kabupaten Rokan Hilir	71
4.6.Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir.....	74
4.7.Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Rokan Hilir	74
4.8.Sejarah Berdirinya Kecamatan Kubu Babussalam	76
4.8.1. Kepenghuluan	76
4.8.2. Batas Wilayah	77
4.8.3. Visi dan Misi Kecamatan Kubu Babussalam.....	77
4.8.4. Struktur Organisasi Kantor Camat Kubu Babussalam.....	78



UIN SUSKA RIAU

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 mengujikan 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 V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
5.1.Identitas Responden	80
5.2.Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Kantor Camat Kubu Babussalam Pasca Pemekaran.....	82
1. Tangibles	82
2. Reliability	89
3. Responsive	95
4. Assurance	101
5. Empathy	108
5.3.Rekapitulasi Kuisioner	114
5.4.Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir	116
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
6.1.Kesimpulan	119
6.2.Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU