



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.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Administrasi Kependudukan	13
2.2 Akta Kelahiran	14
2.3 Pelayanan Publik	16
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	28
2.7 Defenisi Konsep	30
2.8 Konsep Operasional	31
2.9 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Lokasi Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sumber Data	34



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.

3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Observasi.....	35
3.3.2 Wawancara	36
3.3.3 Kuisisioner	36
3.3.4 Dokumentasi	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Teknik Analisis dan Pengolahan Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar.....	41
4.2 Tinjauan Historis	41
4.3 Kondisi Georafis.....	43
4.4 Penduduk	44
4.4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kampar.....	45
4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	46
4.6 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	46
4.6.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	46
4.6.2 Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin	47
4.7 Struktur Organisasi	48
4.8 Bagan Susunan Organisasi dan Uraian Tugas (<i>Job Description</i>) Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Identitas Responden.....	61
5.2 Hasil Penelitian.....	64
5.3 Kualitas Pelayanan	64
5.4 Upaya-Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan....	97

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.

BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

