

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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah memiliki daerah yang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai ke daerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materiil, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazim disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil dengan baik apabila diimbangi dengan administrasi pemerintahan yang berdaya guna dan berhasil, guna efisien dan efektif dalam melaksanakan hal yang bersifat pembangunan.

Untuk mencapai pembangunan nasional yang baik maka yang paling utama adalah pembangunan sumberdaya manusia, sebab yang menjadi dasar utama dari pembangunan nasional itu terletak pada manusianya, kalau manusianya baik maka pembangunan nasional akan baik pula.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membantu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat pusat sampai ke pemerintah tingkat daerah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan tersebut, seharusnya masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu diperhatikan lebih besar agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.



**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.

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Rendahnya mutu dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Dalam Undang-Undang R.I Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Kemenpan Nomor 63/2003, pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan

yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan publik seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena berhubungan dengan banyak masyarakat dan memperoleh kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan publik juga menjadi indikator utama bagi masyarakat untuk menilai sejauh mana pemerintahan sudah semakin baik. Dengan kata lain, pemerintahan yang baik (*good governance*) paling cepat dan mudah ditandai oleh masyarakat dengan menilai kualitas pelayanan publik.

Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti

#### 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.

itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Keterkaitan pelayanan publik dengan birokrasi bisa kita temukan dalam program pembangunan daerah, sebagai mana tercantum dalam fungsi pelayanan umum yang masih menjadi permasalahan. Hal ini ditunjukkan oleh masih terbatasnya ketersediaan aparatur pemerintah, baik dari segi jumlah, dan lebih lagi dari segi profesionalisme, sehingga penyebab kualitas pelayanan publik tidak optimal, yang ditandai dengan lambatnya kinerja pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Seperti diketahui bahwa ada begitu banyak jenis pelayanan publik dan pelayanan yang paling mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU R.I. No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 1). Pelayanan di sektor Administrasi Kependudukan diantaranya adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, dan Akta Kematian.

#### 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.

**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.

Dengan adanya otonomi daerah yang luas, keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel.

Gambaran mengenai perubahan yang perlu dilakukan oleh organisasi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik diharapkan dapat mengurangi dan menghilangkan krisis kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat otonomi daerah, karena pada dasarnya otonomi daerah bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dan menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dari sekian banyak pelayanan dalam bidang pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Kampar.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan yang sah sebagai kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Kepemilikan atas akta kelahiran merupakan hak dari setiap anak dan secara jelas dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak pasal 27 ayat 1 dan ayat 2:

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.

“Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya (1) dan identitas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dituangkan dalam Akta Kelahiran ( 2)”.

Akta kelahiran sangat penting bagi seorang karena akta kelahiran berguna

untuk :

- a. Akta catatan sipil merupakan alat/bukti kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
- b. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hakim
- c. Memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.
- d. Dari segi praktisnya akta kelahiran dapat digunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan Pasport, Kewarganegaraan, KTP, keperluan sekolah, melamar pekerjaan, menentukan ahli waris dan sebagainya.

Dengan melihat betapa pentingnya akta kelahiran bagi seseorang, maka kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar hendaknya terus ditingkatkan agar terciptanya tertib administrasi dan masyarakat Kabupaten Kampar lebih mudah untuk memiliki akta kelahiran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

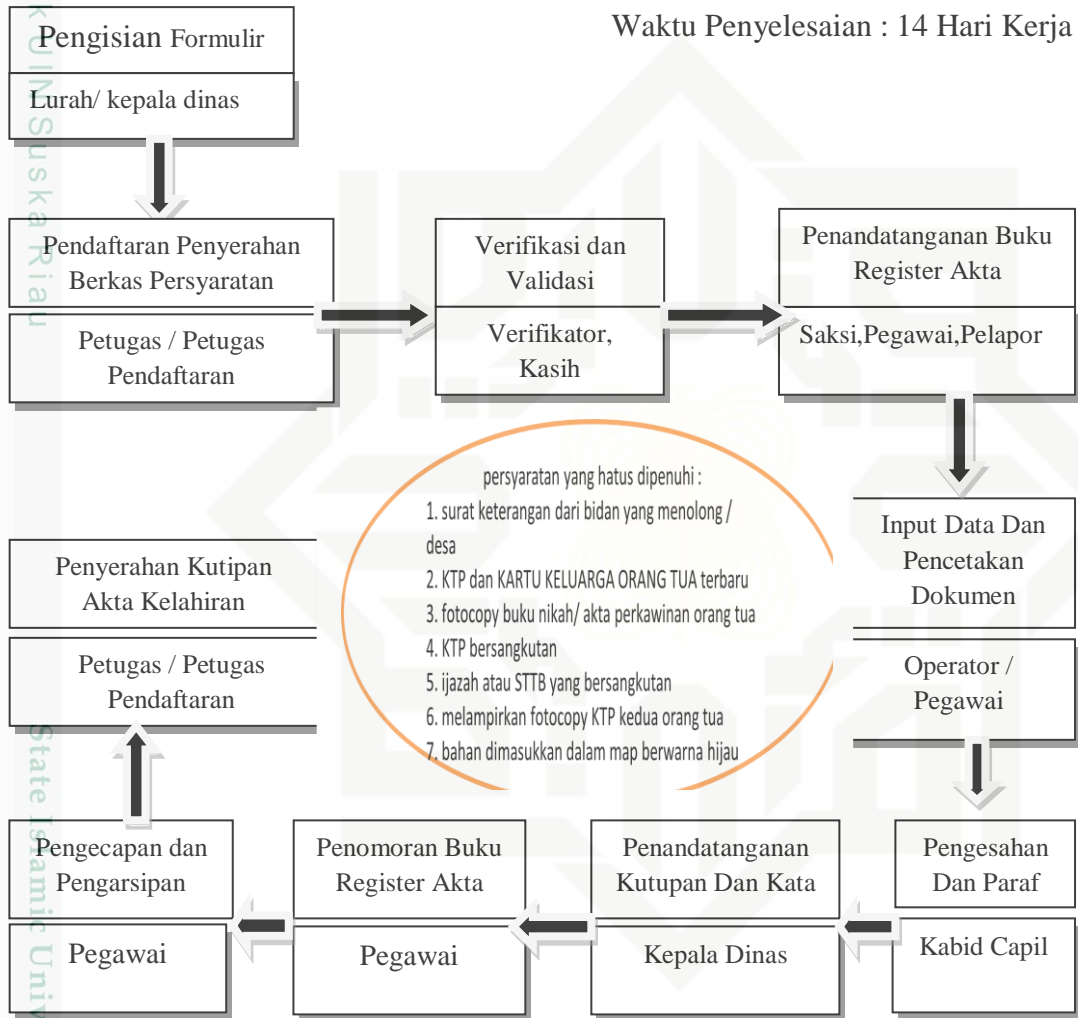
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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.

Berikut ini merupakan proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar :

**Tabel 1.1 : Alur Penerbitan Akta Kelahiran Pada Disdukcapil Kabupaten Kampar**



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Walaupun kepemilikan akta kelahiran merupakan hal yang sangat penting, pada kenyataannya masih banyak masyarakat di Kabupaten Kampar yang belum memiliki akta kelahiran, Hal ini tidak saja disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan arti pentingnya kepemilikan akta kelahiran tersebut,

tetapi juga disebabkan oleh faktor internal khususnya menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil tersebut.

. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 masyarakat yang telah memiliki akta kelahiran dan yang belum memilikinya di Kabupaten Kampar pada tahun 2016.

**Tabel 1.2 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Kepemilikan Akta Kelahiran**

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepemilikan Akta Kelahiran	
			Memiliki	Tidak Memiliki
1	Bangkinang	32.627	13.973	18.654
2	Kampar	43.879	19.453	15.426
3	Tambang	67.961	23.599	44.360
4	XIII Koto Kampar	21.766	9.917	11.849
5	Kuok	21.550	9.426	12.122
6	Siak Hulu	78.122	27.384	50.733
7	Kampar Kiri	27.459	12.182	15.277
8	Kampar Kiri Hulu	10.180	4.428	5.752
9	Kampar Kiri Hilir	10.861	4.559	6.302
10	Tapung	84.988	30.918	54.069
11	Tapung Hilir	53.835	21.118	32.716
12	Tapung Hulu	84.642	29.711	54.931
13	Salo	24.384	9.396	14.988
14	Rumbio Jaya	15.961	7.217	8.743
15	Bangkinang Seberang	29.105	12.089	17.016
16	Perhentian Raja	16.969	6.332	10.637
17	Kampar Timur	20.892	9.604	11.287
18	Kampar Utara	16.738	8.137	8.601
19	Kampar Kiri Tengah	24.782	10.301	14.481
20	Gunung Sahilan	20.495	6.463	14.030
21	Koto Kampar Hulu	18.826	9.114	9.712
<b>Total</b>		<b>726.022</b>	<b>285.321</b>	<b>440.686</b>

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2016

- 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.



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.

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa banyak masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran yaitu sebanyak 440.686 masyarakat dibandingkan dengan yang sudah memiliki akta kelahiran yaitu sebanyak 285.321 masyarakat di Kabupaten Kampar. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Kampar tidak mengurus akta kelahiran di karenakan proses atau prosedur dalam pengurusan akta kelahiran terlalu berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil cenderung kurang baik dan masih kurang berkualitas sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pihak ketiga.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 23 Oktober tahun 2016 dengan 10 masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran yang menyatakan 8 diantaranya karena masalah pelayanan yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL dan 1 orang menyatakan karena jarak serta 1 orang menyatakan karena akta kelahiran tidak terlalu penting. Dengan demikian pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan dalam pengurusan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Dalam proses pencatatan kependudukan pada seksi pencatatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berdasarkan survei penulis masih temukan gejala-gejala dalam proses penerbitan akta kelahiran seperti :

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum sepenuhnya berjalan baik

#### 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.

2. Penundaan dan keterlambatan pekerjaan yang diberikan pegawai menyebabkan keluhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat, tetapi dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran dalam bentuk skripsi dengan judul ***“Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”***.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah – masalah diatas dapatlah dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ?
2. Upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

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.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar .
2. Serta untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara dan juga sebagai bahan perbandingan bagi pemerintahan Kabupaten Kampar.
2. Sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah – masalah yang dihadapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Kampar
3. Sebagai masukan bagi DISDUKCAPIL untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam administratif.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini secara umum penulis membagi sistematika penulisan dalam enam bab, dimana masing – masing bab diuraikan sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematik penulisan

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 II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari konsep, administrasi kependudukan, akta kelahiran, pelayanan publik, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pandangan islam tentang pelayanan, defenisi konsep, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel dan metode analisis data.

## BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian. Yaitu gambaran umum wilayah kabupaten kampar, tinjauan historis , konsisi geografis, penduduk, jumlah penduduk kabupaten Kampar, gambaran umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, struktur atau peta jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

## BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan dan juga menganalisa jawaban responden tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

## BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian.