

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2 Pengertian Kualitas	20
2.3 Karakteristik Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pelayanan Dalam Pandangn Islam	21
2.5 Defenisi Konsep	23
2.6 Konsep Operasional	24
2.7 Teknik Pengukuran	26
2.8 Kerangka Pemikiran	28
2.9 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Jenis dan Sumber Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Metode Analisa	33



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 IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah dan Monografi Daerah Kabupaten Kampar	35
4.2 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden	52
5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	55
5.3 Pembahasan.....	81

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN