



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.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	14
2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2 Pelayanan Publik.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Proedur Administrasi Negara.....	22
2.5 Perizinan Kesehatan.....	23
2.6 Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	24
2.7 Defenisi Konsep.....	25
2.8 Kerangka Pemikiran.....	26
2.9 Indikator Penelitian.....	28
2.10 Teknik Pengukuran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36

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.

3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.5	Teknik Analisa Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		42
4.1	Sejarah Kota Pekanbaru.....	42
4.2	Kondisi Geografis.....	44
4.3	Potensi Ekonomi.....	46
4.4	Sejarah Singkat Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
5.1	Identitas Responden.....	56
5.2	Penyelenggaraan Pelayanan Pada BPTPM Kota Pekanbaru	57
5.2.1	Persyaratan Pelayanan.....	58
5.2.2	Prosedur Pelayanan	61
5.2.3	Waktu Pelayanan.....	63
5.2.4	Biaya Pelayanan	65
5.2.5	Produk Pelayanan.....	67
5.2.6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	69
5.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor BPTPM	73
BAB VI PENUTUP		77
6.1	Kesimpulan.....	77
6.2	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN