

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Ilmu Pemerintahan.....	14
2. Pelayanan Publik.....	20
3. Pelayanan Sipil.....	26
4. Teori Kependudukan.....	28
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	31
B. Kerangka Pikiran.....	33
C. Konsep Operasional.....	35
D. Operasional Variabel.....	37
E. Teknik Pengukuran.....	38
BAB III : METODE PENELITIAN.....	
A. Tipe Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Populasi dan sampel.....	43
D. Teknik Penarikan Sampel.....	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	47
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	51
C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kampar.....	53
D. Sumber Daya Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	69

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden.....	73
B. Hasil Penelitian.....	76
C. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sipil Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	100
BB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	102
B. Saran	102
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Hlm
I.I Data kepemilikan Akta kelahiran menurut kecamatan di Kabupaten Kampar.....	12
II.1 Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran).....	39
III.1 Populasi dan sampel pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.....	46
III.2 Jadwal Waktu Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran).....	49
IV.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	71
IV.2 Jumlah Pegawai Menurut Golongan Tahun 2017	72
V.1 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
V.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	76
V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
V.4 Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	79
V.5 Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	81
V.6 Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	83
V.7 Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	84

V.8	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	86
V.9	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	88
V.10	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	90
V.11	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	91
V.12	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	93
V.13	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	95
V.14	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	97
V.15	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	99
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis Pelayanan Sipil Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam Pengurusan Akta Kelahiran	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hlm
I.I	Alur penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.....	11
II.1	Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Pelayanan Sipil Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	37
IV.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	74

