

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	19
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN..	21
2.1. Studi Kepustakaan	21
2.2. Kerangka Pikiran	51
2.3. Konsep Operasional Variabel	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Tipe Penelitian	55
3.2. Lokasi Penelitian.....	55
3.3. Populasi dan Sampel.....	56
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6. Teknik Analisis Data	58

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	60
	4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	60
	4.2. Gambaran Umum Kecamatan Tenayan Raya.....	68
	4.3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tenayan Raya	74
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
	5.1. Pelaksanaan Pelayanan pengurusan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru	93
	5.2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Pendukung Maupun Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru	134
BAB VI	PENUTUP	141
	6.1. Kesimpulan	141
	6.2. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengurusan E-KTP di Kantor Camat Tenayan Raya Kota Pekanbaru tahun 2015-2017.....	17
Tabel 3.1.	Populasi dan Sampel.....	56
Tabel 4.1.	Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan.....	63
Tabel 4.2.	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan.....	64
Tabel 4.3.	Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru.....	65
Tabel 4.4.	Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan dan Jenis Kelamin Kecamatan Tenayan Raya Januari 2017.....	72