

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	21
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	22
1. Tujuan.....	22
2. Kegunaan.....	22
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Konsep Administrasi.....	23
2. Konsep Organisasi .....	26
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Sumber daya Manusia .....	29
4. Konsep Manajemen Kinerja.....	33
5. Konsep Kinerja.....	34
6. Konsep Pelayanan Publik.....	31
B. Kerangka Pikir .....	36
C. Konsep Operasional .....	42
D. Operasional Variabel.....	45
E. Teknik Pengukuran .....	46
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	49
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Populasi dan Sampel .....	50
D. Teknik Penarikan Sampel .....	52
E. Jenis dan Sumber Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	55
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	55
I. Rencana Sistemanis Laporan Penelitian .....	57

<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Tinjauan Umum Kota Pekanbaru.....	58
1. Keadaan Geografis .....	58
2. Keadaan Penduduk.....	59
B. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas.....	61
C. Struktur Organisasi.....	64
D. Visi dan Misi .....	66
E. Jenis Pelayanan .....	68
F. Jadwal Pelayanan .....	68
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Resonden .....	71
1. Jenis Kelamin.....	71
2. Umur Responden.....	72
3. Pendidikan Responden.....	73
B. Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	74
1. Produktivitas .....	74
2. Ketanggapan.....	78
3. Perilaku .....	82
4. Motivasi.....	85
C. Faktor-Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	92
<b>BAB VI : KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>