

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

| Daftar Isi | Halaman |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1 Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik..... | 17 |
| 2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik | 18 |
| 2.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik..... | 20 |
| 2.2.1 Asal Mula Kartu Tanda Penduduk Elektronik..... | 20 |
| 2.2.2 Manfaat KTP Elektronik..... | 23 |
| 2.2.3 Dasar Hukum Penerapan KTP Elektronik | 24 |
| 2.2.4 Prosedur Pelayanan KTP Elektronik | 25 |
| 2.3 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Publik..... | 26 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.5 Definisi Konsep..... | 31 |
| 2.6 Konsep Operasional | 32 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran..... | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 36 |
| 3.3 Sumber Data..... | 36 |
| 3.4 Subjek Penelitian | 38 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 40 |
| 3.6 Analisis Data | 42 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 44 |
| 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Padang Lawas | 44 |
| 4.1.1 Sejarah..... | 44 |
| 4.1.2 Geografis | 44 |
| 4.1.3 Demografis..... | 45 |

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.

| | |
|--|-----------|
| 4.1.4 Pendidikan..... | 46 |
| 4.1.5 Kesehatan | 47 |
| 4.1.6 Agama | 47 |
| 4.1.7 Ekonomi | 48 |
| 4.2 Gambaran Umum Kantor | 49 |
| 4.2.1 Kondisi Pelaksanaan Perekaman KTP-el..... | 49 |
| 4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas | 51 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 67 |
| 5.1 Pelaksanaan Perekaman KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas..... | 67 |
| 5.2 Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Perekaman KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas | 90 |
| BAB VI PENUTUP | 93 |
| 6.1 Kesimpulan | 93 |
| 6.2 Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |