



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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menarik untuk di cermati karna kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang di alami oleh negara-negara maju pada awalnya tahun 1990an banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah.

Peningkatan pelayanan publik mutlak di perlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap

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.

penyimpanan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang di sediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik lainnya. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

Salah satu tuntutan yang paling di rasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi abad ke-21 dan reformasi administrasi publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Tuntutan masyarakat selama ini tidak berlebihan, karna selama ini paradigma melayani dari birokrasi pemerintah dalam kenyataannya terbaik menjadi paradigma dilayani. Walaupun berbagai kritik dan keluhan bahkan hujatan dari masyarakat, baik yang datang dari dalam negeri maupun pihak luar negeri sekaligus tampaknya belum mampu terwujud dari perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Dalam uu kepegawaian No.43 tahun 1999 di kemukakan kedudukan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi “ pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggara tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

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.

Namun pada kenyataan yang kita lihat, pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) pada Disduk Capil Kabupaten Kampar, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tidak sesuai dengan UU Kepegawaian NO.43 Tahun 1999. Dari hasil penelitian saya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masi menggunakan sistem kekerabatan yang tidak profesional, adil dan merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peran pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik ataupun masyarakat. Karna itu pula pegawai pemerintah atau pegawai negri sipil (PNS) di sebut civil servant atau publik service (pelayanan publik).

Demikian pentingnya pelayanan publik yang di berikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering di jadikan indikator keberhasilan rezim pemerintah. Demikian juga program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apa bila pelayanan publik ternyata masi buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan good governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus di kedepankan dalam penyelenggaraan pemerintah. Maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima sektor publik menjadi keharusan yang tidak bisa di tunda tinda.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat indonesia harus memberi upah timbal balik dari pelayanan yang telah di berikan oleh

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.

pemerintah atau pegawai yakni masyarakat harus mematuhi aturan atau prosedur yang di buat oleh pemerintah, dan dilaksanakan oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Disini lain pemerintah harus mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat serta membuat peraturan yang patut di patuhi oleh masyarakat. Sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas peraturan yang telah di buat sehingga dapat direalisasikan secara baik dan optimal.

Pancasila dan UUD 1945 menjadi dasar hukum Negara yang merupakan modal hidup berbangsa dan bernegara. Salah satu bentuk tugas dan sekaligus merupakan satu pelayanan yang harus di berikan pemerintah adalah memberikan suatu data identitas sebagai warga Negara dengan tempat berdomisili di seluruh wilayah kekuasaan hukum.

Berdasarkan UU NO. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk (KTP) elektronik, mempunyai sistem dan prosedur serta persyaratan-persyaratan yang harus di patuhi dalam pengurusan kartu tanda penduduk sebagai berikut:

A. Prosedur dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik

1. Ambil nomor antrean
2. Tunggu pemanggilan nomor antrean
3. Menuju ke loket yang ditentukan
4. Entry data dan foto/ perekaman biometrik
5. Pembuatan KTP selesai

B. Persyaratan dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik

1. Telah mencapai umur 17 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

2. Sudah/pernah kawin
3. Pengantar dari RT/RW
4. Photocopy (KK, surat nikah,/kutipan akta perkawinan, dan bagi penduduk yang belum 17 tahun kutipan akta kelahiran
5. Formulir permohonan KTP (F-1.21)

C. Jangka Waktu Penyelesaian.

Jangka waktu penyelesaian, 3 hari kerja

D. Biaya

Tidak dikenakan biaya

Namun kenyataan yang kita jumpai saat ini sistem dan prosedur serta pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan bagi masyarakat belum berlangsung secara maksimal. Hal ini terlihat khususnya dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik yakni sistem prosedur yang berbelit-belit, sehingga membingungkan dan menyulitkan masyarakat dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), dengan sistem prosedur yang sering bermasalah sehingga membutuhkan waktu lama dalam pencetakan KTP elektronik.

Prosedur yang sering bermasalah dalam pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) adalah waktu **Entry data dan foto/perekaman biometrik**. Kesalahan disini yaitu:

1. Data ganda
2. Jaringan
3. Duplicat record (melakukan perekaman 2x dengan NIK yang sama)

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.

Permasalahan dalam prosedur ini membuat penduduk bingung untuk mengurus KTP, karna data yang ganda dan duplicat record harus di hapus dulu dari pusat baru bisa mencetak KTP, dan ini membutuhkan waktu lama dalam pengurusannya.

Tabel 1.1 Data masyarakat yang melakukan data ganda dan duplicat record Pada bulan November tanggal 21 tahun 2016

Jumlah data yang duplicat	Nama kecamatan
2 orang	Siak Hulu
3 orang	Tapung Hilir
2 orang	Tapung
1 orang	Bangkinang
5 orang	Tapung Hulu
1 orang	Tambang
1 orang	Salo
4 orang	Kampar
3 orang	Kampar Utara

Sumber: *Disduk Capil Kab. Kampar*

Dari permasalahan di atas, dapat kita lihat penyebab pengurusan KTP yang berbelit-belit, karna untuk menghapus data yang duplicat membutuhkan waktu lama sehingga membuat prosedurnya jadi berbelit – belit, dan susah di pahami oleh masyarakat.

Oleh karna itu untuk memastikan setiap keputusan, langkah/ tindakan berjalan secara epektif dan efisien perlu adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang di jadikan pedoman oleh pelaksana pekerjaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun SOP nya adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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.

Tabel 1.2 Standar Operasional Prosedur KTP-E Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kampar

NO	URAIAN PROSEDUR (SOP)
1	Proses Persiapan
2	Input Data
3	Cetak KTP-EL
4	Verifikasi dan Validasi Hasil Cetak KTP-EL

Sumber: SOP Disduk Capil Kab.Kampar

Untuk lebih jelasnya pelayanan pada kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Jenis pelayanan pada kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Kampar berdasarkan Perda Kampar No 18 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akte Catatan Sipil

Jenis Pelayanan	Masa Pelayanan	Realisasi
Membuat Kartu Tanda Penduduk	3 hari	14 hari

Sumber: Disduk Capil Kabupaten Kampar

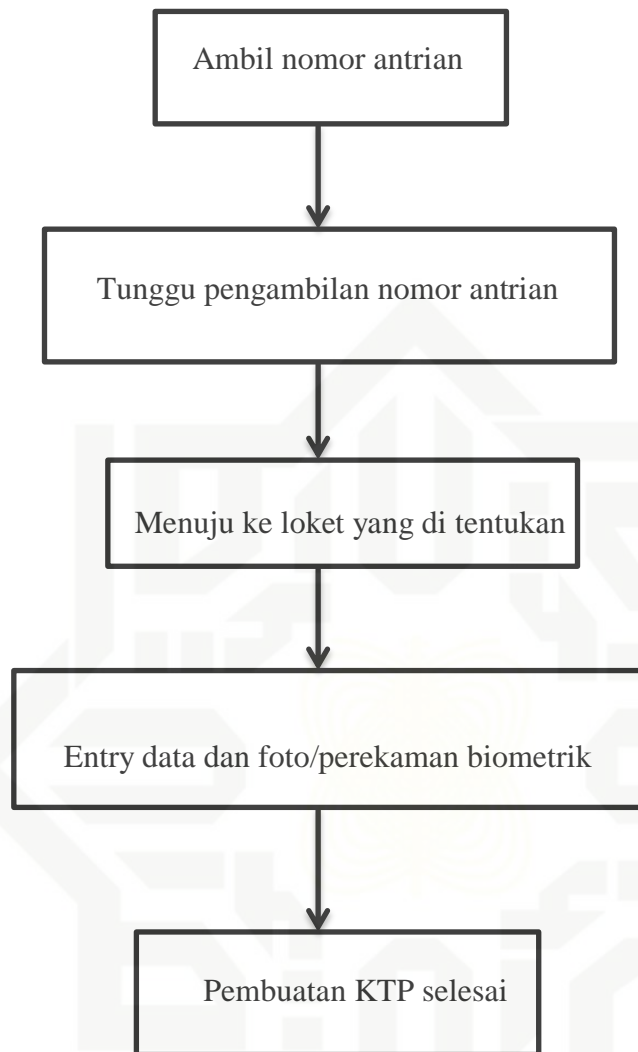
Dari tabel diatas, jika kita lihat dari kemudahan prosedur pengurusan KTP, tidaklah membutuhkan waktu lama dalam pencetakan KTP. Tetapi yang menjadi permasalahan disini masa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk 3 hari kerja bisa menjadi 14 hari atau lebih. Ini dikarenakan oleh kesalahan dalam perekaman biometrik yaitu:

1. Data ganda
2. Jaringan
3. Duplicat record (melakukan perekaman 2x dengan NIK yang sama)

Adapun gambar alur proses pelayanan / prosedur dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai berikut:

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.



Dan dari hasil pengamatan saya, permasalahan sering kali terjadi waktu pencetakan KTP-E ialah karna keteledoran pegawai saat merekap NIK KTP-E. Ketika penduduk mau mengambil KTP mereka, ternyata data mereka tidak ditemukan dan KTP tidak di cetak.

Ini yang membuat lamanya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, prosedur yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan, maka sebagian dari masyarakat memilih untuk tidak memiliki KTP dan tidak mau mengurus KTP. Hal ini terlihat dari tabel di bawah ini masi banyak yang belum memiliki KTP per kecamatannya:

Tabel 1.4 Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik Menurut Kecamatan

Kecamatan	Kepemilikan KTP Elektronik		
	Tidak Memiliki	Sudah Memiliki	Jumlah
1	2	3	4
Bangkinang	6.415	18.477	24.892
Kampar	7.028	26.093	33.121
Tambang	17.735	27.472	45.207
XIII Koto Kampar	3.587	12.553	16.140
Bangkinang Barat	4.843	11.729	16.572
Siak Hulu	20.937	37.021	57.958
Kampar Kiri	5.881	15.262	21.143
Kampar Kiri Hilir	2.236	6.071	8.307
Kampar Kiri Hulu	2.425	5.590	8.015
Tapung	27.409	38.505	65.914
Tapung Hilir	13.343	26.147	39.490
Tapung Hulu	28.494	32.359	60.853
Salo	5.886	12.012	17.898
Rumbio Jaya	3.021	9.811	12.832
Bangkinang Seberang	5.619	16.166	21.785
Perhentian Raja	4.793	8.865	13.658
Kampar Timur	5.571	11.846	17.417
Kampar Utara	2.576	10.053	12.629
Kampar Kiri Tengah	5.561	14.394	19.955
Gunung Sahilan	5.264	9.547	14.811
Koto Kampar Hulu	4.904	9.097	14.001
TOTAL	183.528	359.070	542.598

Sumber: Disduk Capil Kab.Kampar

Dari tabel di atas, dapat kita lihat masi banyak masyarakat yang belum memiliki KTP pada setiap kecamatan, hal ini mengidentifikasikan bahwa masi kurangnya minat masyarakat untuk membuat / mengurus KTP.

Adapun faktor -faktor yang mendukung masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain:

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - 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.

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.

1. Kesadaran dari masyarakat bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu kewajiban
2. Semua syarat-syarat administrasi terpenuhi
3. Pelayanan yang memuaskan

Adapun faktor-faktor yang tidak mendukung masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) antara lain:

1. Tidak adanya kesadaran dari masyarakat untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Masyarakat tidak mengetahui kartu tanda penduduk (KTP)
3. Pelayanan tidak memuaskan

Adapun hasil wawancara peneliti kepada salah seorang masyarakat pada tanggal 18 Oktober 2016 yang belum memiliki KTP dia mengatakan:

salah satu penyebab saya tidak memiliki KTP adalah karna lamanya pengurusan pembuatan KTP, yang memakan waktu kerja saya untuk bolak balik ke kantor untuk mengambil KTP ternyata belum siap juga, jadi saya tidak mengurusnya lagi dan memilih untuk tidak memiliki KTP. Dan kata pegawai yang bertugas jika saya mau KTP saya siap cepat saya harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkan KTP nya secara cepat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat, dapat kita lihat bahwa sangat tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Masalah jangka waktu penyelesaian dan biaya.

Berdasarkan permasalahan di atas untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana Kualitas pelayanan pada kantor disduk capil kabupaten kampar, khususnya dalam hal pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, maka penulis mendiskriminasikannya dalam bentuk penulisan dengan judul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”

1.2 Perumusan Masalah

Dalam uraian latar belakang penulisan proposal penelitian di atas, dapat di kemukakan rumusan masalah, sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan terutama kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar dalam meningkatkan prosedur pelayanan

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.

2. Ditujukan untuk penulis diri sendiri dalam upaya mengembangkan kemampuan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan di dalam penulisan proposal penelitian dimaksudkan untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur berpikir penulis. Sistematika tersebut sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini didalamnya berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini di bahas mengenai teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian sehingga dapat mendukung penelitian yang akan di lakukan.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran umum daerah penelitian, karakteristik wilayah, keadaan demografi, jumlah penduduk, dan tugas-tugasnya.

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.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil-hasil penelitian dan pokok pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan, keterbatasan dan saran yang di anggap perlu dalam penelitian ini

