PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR SUMATERA BARAT

SKRIPSI

Oleh:

TWO BAGUS HIDAYATULLAH
NIM. 11870511691

PROGRAM S1 JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1444 H/2023 M

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR SUMATERA BARAT

SKRIPSI

Diajukan Sebagal Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian *Oral Comprehensive* Stara 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

TWO BAGUS HIDAYATULLAH
NIM. 11870511691

PROGRAM S1 JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1444 H/2023 M

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: TWO BAGUS HIDAYATULLAH
NIM	: 11870511691
PROGRAM STUDI	: S1 ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS	: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL	: PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR SUMATERA BARAT

Pekanbaru, 27 Maret 2023

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING

MUSLIM, S.Sos, M.Si
NIP.19820205 201503 1 002

MENGETAHUI

DEKAN	KETUA PRODI
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM	**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si**
NIP.19700826 199903 2 001	**NIP.19781025 200604 1 002**

KEMENTERIAN AGAMA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Two Bagus Hidayatullah
NIM	: 11870511691
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat
Tanggal Ujian	: 17 Maret 2023

TIM PENGUJI

Ketua
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si .....

Sekretaris
Rony Jaya,S.Sos, M.Si .....

Penguji I
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc .....

Penguji II
Afrinaldi Rustam, S.IP., M.Si .....

sim Riau

Lampiran Surat:
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: TWO BAGUS HIDAYATULLAH
NIM	: 11870511691
Tempat/ Tgl. Lahir	: Lubuk Jantan 26 April 2000
Fakultas/Pascasarjana	: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
Prodi	: ADMINISTRASI NEGARA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat"**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/(~~Karya Ilmiah lainnya~~*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Maret 2023
Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL
6A9C8AKX366131612

TWO BAGUS HIDAYATULLAH
NIM. 11870511691

UIN SUSKA RIAU
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.
m Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

ABSTRAK

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR SUMATERA BARAT

Oleh:

Two Bagus Hidayatullah

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Standar Operasiona Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat. Jenis penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah Teknik deskriptif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diperoleh hasil bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat walaupun ada beberapa faktor penghambatnya yaitu faktor Eksternal dan faktor Internal.

Kata Kunci : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Administrasi Kependudukan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATIONS TANAH DISTRICT WEST SUMATRA

By:

Two Bagus Hidayatullah

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registry of Tanah Datar District. The purpose of this study was to determine the Application of Standard Operating Procedures (SOP) for Population and Civil Registry Administration Services in Tanah Datar Regency, West Sumatra. This type of research used Descriptive Qualitative. Data obtained from this study by interviews, observation and documentation. The data processing technique that the researcher uses is descriptive technique. Based on the research conducted, the results show that the implementation of Standard Operating Procedures has been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures at the Population and Civil Registry Office of Tanah Datar Regency, West Sumatra, although there are several inhibiting factors, namely external factors and internal factors.

Keywords: Application of Standard Operating Procedures (SOP), Population Administration Services

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji atas kehadirat Allh SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa keimanan, kesempatan, kesehatan, dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul: "**Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat**"

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat wajib guna memperolah gelar sarjana pada jurusan administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan, baik dari segi refrensinya keterbatasan data maupan keterbatas pengetahuan yang dimiliki penulis, tetapi akhirnya semua hambatan itu Alhamdulillah dapat teratasi. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa bantuan dan biimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan:

1. Kepada keluargaku tercinta: Bapak dan Ibu, Kakak dan Adek terima kasih atas semangat, serta bantuan dana dan do'a yang telah diberikan kepada penulis selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Nazir, MA selaku Rektor UIN SUSKA RIAU
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Kepada Bapak Khairunnas Purba, S.Sos, M.si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Kepada Bapak Muslim S.Sos M. Si , selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi, sehingga penulis bisa menyusun karya ilmiah ini dengan lebih baik lagi.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial khususnya Dosen pada jurusan Administrasi Negara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Kepada Aparatur Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kepada teman penulis: mardiansyah, rael, irhas dan temen-temen lainnya terimakasih atas semangat dan motivasi serta bantuannya mendapatkan data dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada Kawan-kawan ANA A angkatan 2018, terimakasih telah bersedia untuk menjadi teman seperjuangan penulis selama ini.

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan kepada semua pihak, selain "Jazakumullah Kairan Katsiran" semoga Allah SWT memberikan balasan dan

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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kebaikan yang berlipat ganda. Amin ya Rabb. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Pekanbaru, Juni 2022

Penulis,

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

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 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.5 Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI 12

2.1 Reformasi Birokrasi 12

2.2 Pelayanan Publik 13

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) 13

2.4 Administrasi Kependudukan 15

2.5 Pelayanan 17

2.6 Administrasi Negara 19

2.7 Pandangan Islam terhadap Pelayanan 20

2.8 Penelitian Terdahulu 22

2.9 Defenisi Konsep 27

2.10 Konsep Operasional 28

2.11 Kerangka Pemikir 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian 30

3.2 Jenis dan Sumber Data 30

3.3 Sumber Data 31

3.4 Informan Penelitian 32

3.5 Teknik Pengumpulan Data 33

3.6 Teknik Analisa Data 34

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

BAB IV GAMBARAN UMUM 35
4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat 35
4.2 Visi dan Misi 36
4.3 Maklumat Pelayanan 37
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi 37
4.5 Sekretariat dan Bidang 38

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 45
5.1 Standar Oprasional Prosedur Jenis-Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kab. Tanah Datar 45
5.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat 59
5.2.1 Pendaftaran Dan Pemberkasan 61
5.2.2 Validasi Dan Verifikasi Data 64
5.2.3 Penandatanganan Oleh Kepala Dinas 66
5.2.4 Menyerahkan Hasil Permohonan Kepada Yang Bersangkutan. 68
5.3 Faktor Pengahambat Dalam Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat. 69
5.3.1 Faktor Pengahambat Internal 70
5.3.2 Faktor Pengahambat Eksternal 70

BAB VI PENUTUP 72
6.1 Kesimpulan 72
6.1 Saran 75
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Berdasarkan SOP 5

Tabel 1.2 Jumlah data permohonan yang masuk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar 6

Tabel 1.3 Jumlah data Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23

Tabel 2.2 Konsep Operasional 28

Tabel 3.1 Informan Penelitian 33

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikir 29

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya-upaya pembentukan karakter birokrasi yang efisien, mampu, tanggap dan dinamis terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokasi itu sendiri yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) terutama prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik. Reformasi birokrasi adalah perubahan radikal yang ditujukan untuk memperbaiki atau menjadikan lebih baik pada sistem pelayanan dan pengawasan serta pejabat penyelenggara. Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk memperbaiki pelayanan kepada publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan juga untuk menciptakan aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab.(Chiu et al., 2017)

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau

frontstage). Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Baik oleh pemerintah pusat meupun pemerintah daerah sebab tujuan utama dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Jika pelayanan tersebut diabaikan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak, baik itu sektor pembangunan fisik maupun pembangunan manusia sebagai warga negara. Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggaraan harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. (Ahlan, 2018)

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi. Dan sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik. Secara operasional untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga akan lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria dan uraian tugas yang dimiliki oleh masing- masing unit kerja.Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memacu terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikatorindikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.(Chiu et al., 2017)

Pentingnya SOP dengan pelayanan adalah untuk memudahkan melakakukan pelayanan dan juga untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kendalan pada saat melakukan pelayanan, sehingga terciptalah pelayanan yang diharapkan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, telah dikualifikasikan bahwa jenis pelayanan akta kelahiran meliputi pelayanan pencatatan akta kelahiran, pelayanan pencatatan akta perkawinan, pelayanan pencatatan akta perceraian, pelayanan pencatatan akta kematian, dan pelayanan pencatatan akta pengangkatan anak (Anggriani & Herfianti, 2017).

Dasar hukum yang diterapkan oleh kantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan,sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tntang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dilampirkan pada bagian lampiran

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Terkait isu yang ada dikantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat. Saya melihat ada beberapa permasalahan yaitu seperti :"Terkendala jaringan saat menginput data masyarakat yang masuk dan kekurangan tenaga dalam menjalan pelayanan".

Kendala jaringan yang dihadapi Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar adalah terkendalanya staf kantor tersebut dalam menginput data yang masuk dan juga terkendalanya dalam memproses permintaan atau data masyarakat yang masuk, sehingga menyebabkan lamanya proses yang diperlukan staf tersebut dalam melalukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Kurangnya staf atau tenaga kantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar yang menyebabkan proses pelayan terhadap masyarakat menjadi lama dan terkendala,dan hal ini juga menyebabkan staf karyawan yang ada menjadi lebih ekstra dalam melakukan pelayan terhadap masyarakat supaya masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang baik dan juga sesuai dengan yang apa mereka harapkan.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Berdasarkan SOP

No	Jenis Pelayanan	Standar waktu penyelesaian
1	Kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp)	1 Hari kerja
2	Kartu Keluarga (KK)	1 Hari Kerja
3	Surat Akte Kelahiran	1 Hari Kerja
4	Surat Akte Kematian	1 Hari Kerja
5	Surat Pindah	1 Hari Kerja
6	Surat Kedatangan	1 Hari Kerja

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar 2020

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan data diatas, SOP pengurusan administrasi dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tanah Datar, semua pengurusan administrasi dilakukan dalam waktu 1 hari kerja. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pengurusan KTP dapat dilakukan dalam waktu 1 hari kerja, yang mana jika tidak terjadi kesalahan dan kendala dalam melakukan kerja tersebut.Tetapi jika terjadi kesalahan dapat memperlambat kerja dari staf kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil tersebut, yang mana kendala yang biasa terjadi adalah gangguan jaringan internet, dan juga kurangnya staf tenaga yang menangani permohonan KTP yang masuk jika terjadi banyak permohonan yang masuk.

Dengan demikian dapat menyebabkan terkendalanya kinerja dari staf kantor Disdukcapil Tanah Datar tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan KTP. Dan begitu juga dengan pengurusan administrasi lainya.Dalam pengurusan surat pindah dan surat kedatangan biasanya terkendala sama jaringan internet dan juga kurang lengkapnya persyaratan dari permohonan yang datang, hal ini terjadi karena kurangnya informasi terhadap masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pengurusan administrasi tersebut.

Tabel 1.2
Jumlah data permohonan yang masuk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

No	Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	2021	E-KTP	9850
		Kartu Keluarga	12883
		Surat Akte Kelahiran	6965
		Surat Akte Kematian	998
		Surat Pindah	3355
		Surat Kedatangan	1697
		Total	**35748**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar 2021

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan dari data Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2021, jumlah permohonan yang masuk dalam pengurusan administrasi tercatat sebanyak 35.748 permohonan. Yang mana data ini terhitung dari awal januari sampai akhir desember.

Dari data diatas permohonan yang banyak masuk adalah pembuatan Kartu Keluarga sebanyak 12.883 permohonan pada tahun 2021,dari data tersebut banyak masyarakat yang melakukan pengurusan terhadap Kartu Keluarga, baik itu karena banyaknya terjadi pernikahan yang ini terhitung kedalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga baru, dan juga adanya terjadi kesalahan data dalam Kartu Keluarga yang sudah ada,sehingga dilakukan pembuatan ulang terhadap Kartu Kelurga tersebut.

Dan pengurusan paling sedikit terjadi pada pengurusan Akta kematian yaitu sebanyak 998 pada tahun 2021,yang mana ini terjadi karena kurang pahamnya masyarakat terhadap fungsi dan kegunaan dari Akta kematian tersebut dan juga kurangnya informasi terhadap masyarakat,sehingga masyarakat tidak banyak yang melakukan pengurusan terhadap Akta kematian tersebut.

Selain permohonan pengurusan Kartu Keluarga yang memiliki anggka yang tinggi, permohonan pembuatan Akta kelahiran dan Surat pindah juga memiliki anggka yang tinggi yaitu sebanyak 6.965 dan 3.355 permohonan yang masuk.Ini terjadi karena banyaknya terjadi kelahiran dan juga yang melalukan pindah tempat tinggal karena merantau maupun telah melakukan pernikahan dengan orang dari luar kawasan Kabupaten Tanah Datar,sehingga

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

mereka melakukan permohonan Surat Pindah untuk melakukan pengurusan administrasi yang baru didaerah tempat tinggal mereka yang baru.

Tabel 1.3
Jumlah data Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

No	Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	2021	E-KTP	9831
		Kartu Keluarga	12868
		Surat Akte Kelahiran	6947
		Surat Akte Kematian	990
		Surat Pindah	3332
		Surat Kedatangan	1682
Total			**35650**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar 2021

Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, jumlah data permohonan yang telah selesai dikerjakan sebanyak 35.650 permohonan, yang terhitung dari awal januari sampai akhir desember. Dari data yang permohonan yang masuk sebanyak 35.748 permohonan dan data permohonan yang terselesaikan sebanyak 35.650 permohonan maka terdapat selisih antara jumlah permohonan yang masuk dengan jumlah permohonan yang telah selesai dikerjakan sebanyak sebesar 98 permohonan yang belum dapat terselesaikan, yang mana ini terjadi karena bebagai macam kendala.

Kendala yang terjadi biasanya adalah gangguan terhadap jaringan internet dan juga staf yang menangani pengurusan permohonan yang masuk yang kurang, ada juga kendala lain adalah kurang lengkapnya persyaratan yang dibawah oleh pemohon dalam melakukan pengurusan administrasi tersebut,ini terjadi karena kurangnya informasi masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pengurusan tersebut.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Permohonan yang mengalami kendala terbanyak adalah dalam pengurusan Kartu Keluarga dan juga Surat Pindah yang ini terjadi karena seringnya terjadi kesalahan jaringan dalam melakukan pengerjaan terhadap permohonan yang masuk, dan juga kurangnya tenaga yang melakukan pengerjaan tersebut, sehingga banyaknya permohonan yang molor dan tidak terkerjakan karena kekurangan staf dan gangguan jaringan tersebut.

Begitu juga dengan proses pengurusan permohonan pembuatan KTP yang ada ada juga kendala seperti belangko yang habis dan juga tenaga staf yang kurang,sehingga terjadinya kendala dalam pembuatan KTP tersebut.dan juga banyaknya permohonan yang masuk karena telah banyaknya usia wajib KTP yang ini terjadi karena kebutuhan utk pengurusan administrasi lainnya maupun untuk melamar pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul ***" Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat***"

1,2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoristis : Penelitian ini diharapkan dapat berpatisipasi dalam perkembangan Ilmu Pengetahuan Sosial dimasa yang akan datang terutama dalam Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara Praktik : Sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak yang berwenang baik itu berupa pembuatan kebijakan (pemerintah) maupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Secara Akedemik : Sebagai bahan informasi bagi kalangan akedemisi lainnya yang ingin meneliti pemasalahan yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa BAB,dan setiap bab terdiri dari sub-sub keseluruhannya merupakan satu kesatuan yanh utuh dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam BAB ini penulis akan menguraikan tentang teori teori yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur dilanjutkan dengan hipotesis serta variabel penelitian ini

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitan berisi tentang Jenis Penelitian,Lokasi dan Waktu, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Reformasi Birokrasi

Pada dasarnya Reformasi Birokrasi adalah suatu perubahan signifikan elemenelemen birokrasi seperti kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, aparatur,pengawasan dan pelayanan publik, yang dilakukan secara sadar untuk memposisikan diri (birokrasi) kembali, dalam rangka menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan yang dinamis, sebab reformasi birokrasi merupakan salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Ruang lingkup reformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku.(Muriany & Ruhunlela, 2021)

Sedarmayanti mengemukakan bahwa Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Menurut Sedarmayanti, aspek utama dalam membangun birokrasi adalah:

1. Membangun visi birokrasi,
2. Membangun manusia birokrasi,
3. Membangun sistem birokrasi, dibagi menjadi tiga yaitu:
   a. Pembenahan struktur,
   b. Menerapkan strategi yang tepat dan
   c. Pembenahan budaya organisasi, dan
4. Membangun lingkungan birokrasi.(Sedarmayanti, Hajjah & Mifka, 2009)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhkan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung.

Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.(Muriany & Ruhunlela, 2021)

Pelayanan dapat diartikan sebagaibentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang(Sedarmayanti, Hajjah & Mifka, 2009) Memurut Dwiyanto Pelayanan public didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedudukan birokrasi publikdalam reformasi birokrasi selalu menjadi sorotan serta menjadi perhatian masyarakat, pengamat reformasi birokrasi serta kaum intelektual. Sehingga praktek administratif barang atau jasa seyogyanya dapat mempermudah hidup masyarakat(Dwiyanto, 2006)

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Purnamasari (2015), menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa prosedur kerja yang telah dibuat sedetail mungkin yang

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

ditujukan bagi semua kayawan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi, misi dan tujuan suatu organisasi. SOP adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi. SOP atau biasa disebut dengan Prosedur yaitu menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif, dan efisien.

Di dalam prosedur, dinyatakan secara lebih jelas hal-hal seperti, apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, apa atau dimana uang lingkup tugas, siapa yang harus melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, bagaimana hubungan anta unit kerja dalam tugas dan apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tesebut telah dilaksanakan.(Evita P Purnamasari, 2015)

Menurut Menpan dan RB No. 35 tahun 2012 Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibaku kan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya untuk memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis. Dengan terkontrolnya aktivitas, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan penyusunan SOP untuk perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya (Fatimah, 2015)

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar antara lain:

1. Pendaftaran dan Pemberkasan
2. Validasi dan Verifikasi Data
3. Penandatanganan Oleh Kepala Dinas
4. Menyerahkan Hasil permohonan kepada yang bersangkutan.

2.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola yang artinya mengurus dan pengurusan diarahkan pada peciptaan keteraturan sebab pengurusan ditentukan pada pencapaian tujuan yang tepat. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada penciptaan keteraturan. Jika mengelola diarahkan pada kegiatan yang belangsung secara holistik, maka pengelolaan diarahkan pada pengaturan yang bersifat menyeluruh baik yang dilakukan atas dasar penggerakan yang dilakukan atas dasar pengaruh maupun penggerakkan yang dilakukan secara holistik.Setiap masyarakat mempunyai suatu identitas agar menjamin hak-hak setiap penduduk. Identitas penduduk dapat dituangkan dalam surat-surat kependudukan(Ali, 2011)

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengeleloaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik &pembangunan sector lain, berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Administrasi Kependudukan bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Lestari, 2016)

Sedangkan, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 terkait administrasi kependudukan yang diarahkan dalam memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan, Meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib untuk berperan pada pelaksanaan aministrasi kependudukan, Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting,Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal, Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi kependudukan, berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, administrasi kependudukan bertujuan untuk Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tindakan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses. Sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

terpadu, Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.

2.5 Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)

Menurut Ahmad Batinggi (2001:21) dalam buku (Muslim, 2020) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh layanan yaitu:
   a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
   b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancer,

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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi meraka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan merka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.

b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.

c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.

d. Menuntun orang kea rah yang tepat.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memuliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Menurut PP no 96 tahun 2012 secara garis besar ruang lingkup pelayanan public dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2) Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public.

3) Jenis pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.6 Administrasi Negara

Administrasi menurut (Mufiz, 1988: 4) merupakan salah satu sarana untuk melayani kebutuhan manusia. Administrasi yang baik adalah administrasi yang didasarkan asas-asas yang berlaku secara umum, sehingga dapat diterima semua pihak baik dari dalam organisasi itusendiri maupun dari luar organisasi tersebut. Dengan administrasi manusia dapat lebih mudah mencapai tujuan hidupnya yang lebih baik, karena ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari proses kegiatan manusia yang dilakukan secara kerja sama.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Menurut (Mufiz, 1988: 4) Administrasi negara pun mempunyai bermacam-macam definisi. Tetapi apabila kita telaah lebih mendalam definisi mengenai administrasi negara diangkat dari dua pola pemikiran yang berbeda yakni pola pertama mamandang administrasi negara sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga eksekutif/pemerintah. Disini administrasi negara hanya sebagai pelaksana hukum yang ditetapkan oleh badan perwakilan rakyat. Sedangkan pola kedua memandang bahwa administrasi negara lebih luas dari sekedar pembahasan mengenai aktivitas-aktivitas lembaga eksekutif saja tetapi sebaliknya administrasi negara meliputi seluruh aktivitas dari ketiga cabang pemerintahan, yakni legislatif, eksekutif dan yudikatif, yang kesemuanya itu bermuara pada fungsi untuk memberikan pelayanan publik.

2.7 Pandangan Islam terhadap Pelayanan

Menurut ensiklopedi islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2002).

Dalam jurnal (M Rachmadi, M Muslim 2016), Penerapan nilai – nilai Islam dalam pelayanan masyarakat dalam Islam menuangkan suatu sistem ajaran yang berupa akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam ini sendiri adalah bagaimana adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tangguang jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan,

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

kejujuran, amanah, pengabdian, ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an :

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Artinya : *Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.* (al-Maidah 5 :2)

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

الدَّ الُ عَلَي الْكَيْدِ كَغَا علم

Artinya: *"Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya*" (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang laindengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Rahiayallahu 'Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

يَسّرُوْا وَلاَ تُعَسّرُ وْا وَ بَشّرُ وْا وَ لاَ تُقَبّرُو

Artinya: *"Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari*".(Muttafaq 'Alaih)

2.8 Penelitian Terdahulu

Pembuatan sebuah karya ilmiah atau penelitian terdahulu yaitu bertujuan untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama. Sehingga dari penelitian terdahulu ini penulis dapat membedakan dan membuat penekan terhadap penulisan karya ilmiah yang penulisannya lakukan sehingga walaupun ada sedikit persamaan dalam judul tapi dalam

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

pemaknaannya dna faktor permasalahannya pasti berbeda.

Dalam hal melakukan kajian atau penelitian Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan, maka dibutuhkan kajian-kajian terdahulu seperti berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Kajian Terdahulu	Perbedaan
1	Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, penelitian tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, maka pada garis besar kesimpulan pada penelitian ini ialah: 1. Transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan berjalan cukup baik, dapat dilihat dari kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka. Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur, persyaratan, biaya, waktu pelayanan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. 2. Akuntabilitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari tingkat	Adapun perbedaannya, Dari lokasi penelitian yang jelas berbeda, permasalahan yang diangkat,teori yang dipakai

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

	ketelitian, kedisiplinan dan kecepatan layanan yaitu kemampuan dalam menyelesaikan Administrasi Kependudukan dengan menerapkan proses penyelesaian Administrasi Kependudukanyaitu 1 hari proses kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. 3. Aturan Hukum (Rule of Law) dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu memiliki Dasar Hukum dan rasa keadilan. Dasar hukum yang adatelah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Hal ini terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam SOP yang digunakan dalam melayani masyarakat. Berkaitan dengan rasa adil dalam pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan terlihat sudah adil, jika dilihat dari sistem antrian dalam proses pelayanan yang tidak membeda-bedakan.	
2	Standar Operasional Prosedur (Sop) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan, Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sambutan belum begitu efektif, karena masih ada beberapa hal yang masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan seperti efisiensi dan efektifitas mengenai ketepatan waktu yang masih mengalami hambatan dan berorientasi pada pihak yang dilayani yang masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat.	Adapun perbedaannya, Dari lokasi penelitian yang jelas berbeda, permasalahan yang diangkat,teori yang dipakai,

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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. Kemudahan dan Kejelasan pada Kantor Kecamatan Sambutan dalam prosedur pelayanan sudah sangat jelas karena prosedur yang tidak berbelit-belit dan dengan adanya Standar operasional prosedur di depan ruang pelayanan Kecamatan Sambutan membuat masyarakat mudah mengetahui apa saja persyaratan yang harus dilengkapi dan tidak bertanya-tanya lagi kepada pihak Kecamatan. 2. Efisiensi dan Efektifitas pada Kantor Kecamatan Sambutan dalam ketepatan waktu dapat dikatakan belum memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan. Karena masih mengalami keterlambatan dalam penyelesaian hasil layanan di karenakan oleh beberapa kendala seperti gangguan teknis dan berkas yang kurang lengkap. 3. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sambutan, dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani/masyarakat, karena pelayanan yang di berikan di Kecamatan Sambutan belum memberikan kepuasaan pada masyarakat. Ditambah lagi belum difungsikannya kotak saran dengan baik membuat masyarakat tidak dapat menyampaikan saran/kritikannya terhadap pihak Kecamatan. 4. Kepatuhan Hukum pada Kantor Camat Sambutan, dapat dikatakan sudah baik, perihal biaya tidak ada pemungutan biaya/gratis dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

	Sambutan. Sesuai dengan peraturan Walikota No.31 Tahun 2006 tentang pembebasan biaya/gratis atas pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.	
3	Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Pada tahap persiapan pelaksanaan SOP pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Dukcapil Kota Bengkulu telah dilaksanakan dengan baik. Sosialisasi SOP telah dilakukan dengan baik, sarana dan prasarana pelayanan telah disusun dengan baik, tugas dan tanggung jawab petugas telah dibagi dengan tepat, sehingga memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui rapat staf tiap tiga bulan sekali yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan akta catatan sipil termasuk didalamnya pelayanan akta kelahiran. Dari kegiatan rapat evaluasi tersebut diidentifikasi faktor penghambat layanan dan dibahas bersama untuk mencari solusinya. Sosialisasi SOP kepada masyarakat dilakukan dengan cara menempel Alur Pelayanan (SOP) pada papan pengumunan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, agar masyarakat yang datang dapat melihat langsung alur pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Dukcapil Kota Bengkulu. Implementasi SOP dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran di Dinas	Adapun perbedaannya, Dari lokasi penelitian yang jelas berbeda, permasalahan yang diangkat,teori yang dipakai,

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

	Dukcapil Kota Bengkulu dari tahap menerima dan memeriksa berkas permohonan akta kelahiran, verifikasi berkas permohonan, mengagendakan dan mengumpulkan berkas permohonan, menginput data dan mencetak akta kelahiran, memeriksa, memaraf dan menandatangani, dan menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan pelayanan yang ditetapkan. Waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan akta kelahiran adalah 2 hari kerja. Setiap pegawai yang terlibat dalam pelayanan akta kelahiran telah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.	

2.9 Defenisi Konsep

1. Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas
2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhkan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa prosedur kerja yang telah dibuat sedetail mungkin yang ditujukan bagi semua kayawan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi, misi dan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic Uverrity of Sultan Syarif Kasim 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.

tujuan suatu organisasi.

4. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.10 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan unsur yang memberitakan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

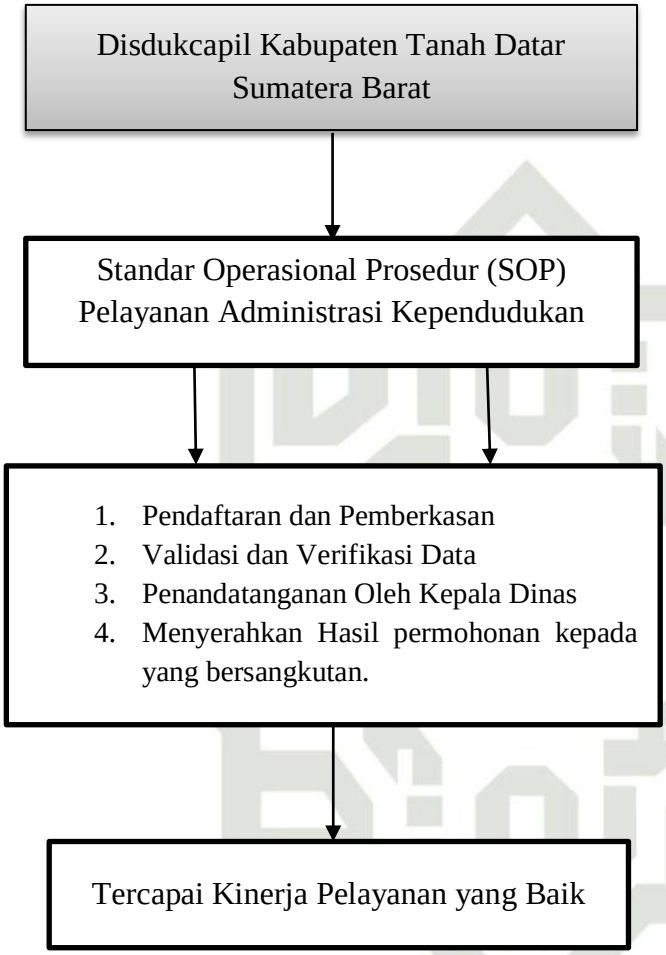
Tabel 2.2
Konsep Operasional

Konsep	Indikator
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan	1. Pendaftaran dan Pemberkasan 2. Validasi dan Verifikasi Data 3. Penandatanganan Oleh Kepala Dinas 4. Menyerahkan Hasil permohonan kepada yang bersangkutan.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2.11 Kerangka Pemikir



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

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.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten Tanah Datar ini adalah 2 bulan dari sejak selesainya seminar proposal.

Adapun lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten Tanah Datar jalan Baringin, Lima kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Kartu Keluarrga (KK), Akte Kelahiran (AK), dan administrasi kependudukan lainnya.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian dengan judul penelitian "Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat" menggunakan Jenis dan Tipe Penelitian Deskriptif kualitatif.

Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ialah data dalam bentuk kata, kalimat, serta gambar.Artinya data yang dikumpulkan bukan dalam bentuk angka-angka melainkan data tersebut melalui wawancara, pengamatan langsung, serta penelaahan tentang dokumen-dokumen terkait. Sedangkan Hariwijaya (2017) Jenis/Tipe Penelitian Deskriptif yaitu bertujuan

membuat deskripsi secara sitematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat- sifat populasi. Penelitian Deskriptif (penggambaran) yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

Oleh karena itu penulis menggunakan jenis dan tipe penelitian Deskriptif agar penulis dapat menganalisis, mengidentifikasi menjelaskan kemudian menggambarkan data dan fakta mengenai objek penelitian dan menganalisa bagian-bagian yang menjadi indikator yang akan diteliti sehingga akan terlihat tentang Standar Operasional (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dapat langsung diperoleh dari lapangan atau tempat penelitian. Berdasarkan Siyoto dan Sodik (2015), bahwa sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialahdata dalam bentuk kata-kata, tindakan dan perilaku. Yang artinya Data primer dapat diperoleh langsung dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Oleh karena, itu penulis menggunakan sumber dari informasi yang terpilih.

2. Data Sekunder

Data sekunder meupakan data yang diperolehdari suatu dokumen, fotofoto, benda-benda yang akan memperkaya data primer (Siyoto dan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Sodik 2015), yang artinya data sekunder diperoleh secara tidak langsung tetapi ada penelitian sebelumnya, seperti dokumen, buku-buku laporan, peraturan-peraturan pemerintah, dan data yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada sebuah penelitian yang dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi penelitian. Sebelum peneliti melakukan pemilihan informan, maka terlebih dahulu ditetapkan situasi sosial penelitian, yang merupakan tempat dimana permasalahan yang terjadi betul-betul ada. Informan yang telah terpilih merupakan informan kunci (key informan) dalam penelitian ini yaitu merujuk pada orang-orang yang betul memahami tentang SOP pengurusan Administrasi Kependudukan sehingga dapat memberi data yang benar.

Informan pada penelitian tersebut berjumlah 8 orang dengan menggunakan tekhnik Accidental Sampling yang merupakan siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja yang mengurus terkait Administrasi Kependudukan di Disdukcapil kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat, dimana sebelumnya telah ditetapkan informan yang akan diwawancarai. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Key Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat	1 Orang
2	Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar	1 Orang
3	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar	1 Orang
4	Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat	1 Orang
5	Masyarakat	4 Orang
	Jumlah	**8 Orang**

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan,Observasi dalam penelitian ini adalah melihat SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

2. Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan rekaman suatu kegiatan, yaitu pada penelitian berlangsung peneliti melakukan cara dengan melihat hal-hal yang dianggap penting. Perekaman tersebut berupa foto untuk memperoleh gambaran visual tentang SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

UIN SUSKA RIAU
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

3. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat langsung dari penerapan Standar Operasional (SOP) dan Masyarakat selaku pengguna layanan yang dapat menilai kinerja pelayanan publik yang sesuai standar yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

3.6 Teknik Analisa Data

Setelah semua data dari hasil penelitian ini dikumpulkan, maka data dikelompokkan menurut jenis dan sumber datanya. Adapun teknik penganalisaan yang digunakan adalah teknik deskriptif yaitu menggunakan keadaan yang sesungguhnya disesuaikan dengan gejala-gejala permasalahan yang timbul di lapangan kemudian ditentukan interpretasi sehingga diperoleh kesimpulan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat

Lahirnya Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah yang merupakan tindak lanjut dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah menjadi dasar dibentukmya perangkat daerah yang betugas sebagai pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi Kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Untuk lebih jelasnya dapat ditinjau materi dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai berikut:

1. Pasal 1 ayat (7): Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Adminsitrasi Kependudukan.
2. Pasal 8 ayat (1) Huruf b : Memberikan pelayanan yang sama dan

professional kepada setiap penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;

3. Alinea II Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013: Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrative penduduk dalam pelayanan public serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan Penertiban Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui Peran Aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

4.2 Visi dan Misi

1. Visi

   Terwujudnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang membahagiakan Masyarakat.

2. Misi

   Untuk mewujudkan Visi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar mempunyai Misi sebagai berikut:

   1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang prima dan dekat dengan masyarakat;
   2. Meningkat kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh penduduk;
   3. Mewujudkan database kependudukan yang akurat dan mutakhir dan
   4. Mewujudkan masyarakat sadar administrasi kependudukan

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

4.3 Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan yang telah disepakati dan ditanda tangani oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar adalah sebagai berikut: Kami Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, dengan ini :

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengaan Standar Pelayanan yang ditetapkan;
2. Berjanji akan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Siap menerima sanksi dari Pimpinan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada.

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar diatur dengan peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

Dinas Kependuduka da Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, penyelenggraan urursan pemerintag dan pelayanan umum bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayananan pencatatan sipil, pengelolaaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;

2. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data dan inovasi dan
3. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya.

4.5 Sekretariat dan Bidang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar terdiri dari 1 Sekretariat dan 4 bidangnya yaitu:

A. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga kantor serta pengkoordinasian penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan;
2. Pelayanan administrasi umum, ketatausahaan, kearsipan dan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

dokumentasi dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;

3. Pengelolaan administrasi keuangan dan urusan kepegawaian
4. Pengelolaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan investasi kantor;
5. Pelayanan administrasi perjalanan dinas;
6. Pelaksanaan pengkoordinasian bidang-bidang di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:
7. Pengkoordinasian dan penyusunan laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan dan
8. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggaran fungsi;

1. Penyiapan penyusunan perencanaan pelaksanaan fasilitas, pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah dating penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

2. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang fasilitas penduduk, pindah dating penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk, monitoring, evaluasi dan dokumentasi;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi pelaksanaan pendafataran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah dating penduduk;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah dating penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten;
5. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitas pendaftaran penduduk meliputi identitas penduduk, pindah dating penduduk, pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk, pendataan penduduk di kabupaten;
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

C. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan-urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pencatatan sipil.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Penyiapan penyusunan perencanaan pelaksanaan fasilitas, pembinaan umum dan koordinasi di bidang pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan, monitoring, evaluasi dan dokumentasi.
2. Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pencatata sipil meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan, monitoring, evaluasi dan dokumentasi.
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi pelaksanaan pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran kematian, perkawinan, perceraian, perunahan status anak, pewarganegaraan.
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervsi di bidang pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil di kabupaten.
5. Pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil di kabupaten.
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan pencatatan sipil.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dengan seusuai dengan bidang.

D. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksankan tugas tersebut, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggrakan fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi penyusunan bahan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola teknologi informasi dan komunikasi dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
2. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program dan kebijakan pengelolaan informasu administrasi kependudukan, informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
3. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

tata teknologi informasi dan komunikasi dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunkasi.

4. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan fasilitas pelaksanaan pengelolaan informasi administrssi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola teknologi informasi dan komunikasi dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi di kabupaten.
5. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan dan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tuagsnya.

E. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfataan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagaian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukann dan pencatatan sipil di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, bidang Pemanfataan Data dan Inovasi pelayanan menyelenggarakan fungsi :

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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. Penyusunan perencanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
2. Perumusan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan kerjasama di bidang administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan fasilitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan,pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi Pelayanan administrasi kependudukan;
8. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

BAB VI

PENUTUP

Bedasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya dari hasil jawaban wawancara yang disampaikan dan data-data yang diperoleh di lapangan dalam menganilisis bagaimanan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat. maka penulis menyampaikan saran-saran yang mungkin bisa bermanfaat sekaligus menjadi masukan bagi pihak pemerintah desa khususnya dalam peningkatan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat Sebagai Berikut:

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisi tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat, maka peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai Berikut :

1. Berdasarkan indikator pendaftaran dan pemberkasan

   Standar oprasional Prosedur (SOP) pendaftaran dan pemberkasan DISDUKCAPIL telah membuat pengumuman mengenai persyaratan yang harus di penuhi saat pengurusan dokumen, dan seluruh pengurusan Dokumen tidak di pungut biaya atau gratis untuk seluruh masyarakat khusus nya masyarkat Kab Tanah Datar maka pendaftaran dan pemberkasan dilakukan secara Transparan dan akuntabel dan sesuai dengan Hukum yang berlaku. Berdasarkan dengan SOP yang ada dan yang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Statesslamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

berlaku pada saaat ini pendaftaran dan pemberkasan telah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada kendala pada masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi kependudukan yaitu adanya masyarakat yang datang pengurusan teesebut tidak membawa berkas sesuai dengan persyaratan yang ada pada DISDUKCAPIL tersebut.

2. Berdasarkan Indikator Validasi Dan Verifikasi data

Standar oprasional prosedur telah ada dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar, namun masih sering nya terjadi kendala penulisan dan jaringan pada saat proses Validasi Dan Verifikasi data dengan adanya kegiatan ini proses pembuatan dokumen pemohon/masyarakat menjadi lebih teliti dan tidak terjadi pengurusan sejara berulang. Aparatt/petugas harus teliti dalam peroses pembuatan pengimputan data pemohon agar output dokumen pemohon sesuai dengan identitas atas kebutuhan pemohon atau masyarakat.

3. Berdasarkan Indikator penandatangan Dokumen

Standar oprasional prosedur penandatangan dokumen oleh kepala dinas sudah sangat mempermudah masyarat dan mempersingkat waktu proses dan penerbitan dokumen. Hal ini sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri republik indonesia nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Makaperoses penandatangan dokumen oleh kepala dinas sudah di katakan Akuntabel. Dan pada proses penandatangan dokumen oleh kepala dinas secara daring ini sangat mempermudah dalam proses pengurusan administrasi kependudukan yang mana proses penandatangan oleh kepala dinas tersebut telah berjalan

© Hakcipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

dengan sangat baik, sesuai dengan SOP yang berlaku.

4. Berdarkan Indikator Penerbitan Dokumen Kependudukan

Standar Oprasional Prosedur (SOP) Penerbitan dokumen kependudukan di lakukan secara tercetak atau file PDF, dengan peneyerahan dokumen secara langsung datang ke kantor DISDUKCAPIL atau via pengiriman dokumen, maka dengan ini aparat wajib merahasiakan data penduduk tanpa terkecuali. maka dengan ini standar oprasional prosedur penerbitan dokumen dan Menyerahkan Hasil Permohonan Kepada Yang Bersangkutan. Hal ini SOP penerbitan Dokumen telah di lakukan secara Akuntabel dan sesuai dengan Aturan Hukum yaitu Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.

5. Faktor Pengahmbat Dalam Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan.

a. masih kurang telitinya petugas kepengurusan dokumen masyarakat, karna masih sering di temukan kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dan alamat masyarakat yang melakukan kepengurusan

b. masih kurang nya Fasilitas jaringan internet yang masih lemah, sihingga menimbulkan kegagalan saat proses veriFikasi dan validasi data.

c. lama nya waktu kepengurusan dokumen, masih sering terjadinya kelambanan pencetakan, dengan kurun waktu normal 14 hari kerja, namun beberapa terdapat lebih dari 14 hari kerja.

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

d. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan dalam pengurusan dokumen, maka dengan adanya ini dapat dikatakan kurangnya kesama yang baik antara aparat/petugas dengan masyarakat. Ini menyebabkan pengulangan perkas yang membuat pengunduran waktu pengurusan dokumen. Karna jika persyaratan tidak sesuai yang dibutuhkan maka pelaksanaan pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik atau tidak sesuai SOP yang berlaku.

Berdasakan dari empat indikator yang peneliti sebutkan pada konsep operasional diatas, dua dari indikator tersebut telah berjalan dengan baik,yang mana dua indikator tersebut adalah pendaftaran dan pemberkasan, dan penandatagan oleh kepala dinas, dua indikator tersebut telah berjaan dengan SOP yang ada. Sedangkan dua indikator lainnya belum berjalan dengan baik karena masih terdapat kendala dalam menjalankannya,dua indikator tersebut adalah verivikasi dan validasi data, dan penyerahan dokumen kepada masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di temui tentang stanndar oprasional prosedur pelayanan administasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Tanah Datar yaitu :

1. perlunya sosialisasi merata kepada seluruh masyarakat Kab Tanah Datar mengenai persyaratan kepengurusan surat dn dokumen lainnya agar lebih jelas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

2. aparat harus menyelesaikan tugasnya sesuai waktu yang telah berlaku sesuai SOP yang berlaku. Sehingga tidak adanya keterlambatan penyelesaian
3. perlunya penambahan kekuatan jarinngan internet agar tidak terjadinya pengulangan/kegagalan verifikasi dan validasi data.

Berdasarkan saran yang peneliti berikan di rasa mampu Tercapai Kinerja Pelayanan yang Baik. Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar Sumatra Barat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

DAFTAR PUSTAKA

Alif Muflz, (1988), Pengantar Administrasi Negara, Universitas Terbuka, hlm. 4

Alifan, S. P. (2018). Kota Samarinda, *6*, 8343–8357.

Alif, F. (2011). *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta : Raja Grafindo.

Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *5*(2), 93–102. https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378

Chiu, C. M., Hsu, M. H., Sun, S. Y., Lin, T. C., Sun, P. C., Baker, D. A., … Li, S. (2017). Analisis Penerapan Standar Operasional Samarinda Seberang Kota Samarinda. *Computers and Education*, *7*(2), 266–275.

Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokras Publik Di Indonesia*. Makassar: Gadjah Mada Univershy Pres , 2006.

Evita P Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Bandung: Yogyakarta KOBIS.

Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun Sop (Standard Operating Procedure)*. Balikpapan: Yogyakarta Pustaka Baru Press.

Lestari, D. E. (2016). Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota bontang. *Administrasi Negara*, *04*(01), 2618–2631.

Muhammad. (2002). *Pengantar Akuntansi Syariah*. Selemba Empat.

Muslim, Larbiel Hadi. (2020). *Pelayanan Publik.* Pekanbaru. Kreasi Edukasi

Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, *2*(1), 1–20. https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20

Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, *14*(2), 151-167.

Sedarmayanti, Hajjah, 1952-, & Mifka, A. S. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan : mewujudkan pelayanan prima dan kepemerintahan yang baik*. Bandung : Refika Aditama.

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Undang- Undang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintah

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Dokumentasi: (Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab Tanah Datar, Sumatra Barat)

Peneliti sedang menyaksikan proses input data pengurusan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. (14 Desember 2022)

Peneliti sedang bersama dengan bapak SEKDIS DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. (14 Desember 2022)

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.

© Syarif Kasim Riau

Peneliti bersama dengan staf administrari pelayanan DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. (24 Desember2022)

Dokumentasi: Masyarakat

Peneliti bersama masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. (24 Desember 2022)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Peneliti bersama masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Tanah Datar. (24 Desember 2022)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4404/2022 Pekanbaru, 08 September 2022 M
Sifat : Biasa 11 Safar 1444 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Muslim, S. Sos, M. Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	:	Two Bagus Hidayatullah
NIM	:	11870511691
Jurusan	:	Administrasi Negara
Semester	:	IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul:**"Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.
Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU
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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4225/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 6 September 2022 M
9 Safar 1444 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar
Provinsi Sumatera Barat
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Two Bagus Hidayatullah
NIM. : 11870511691
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Kuasa Dekan,

Henni Indrayani, SE, MM
NIP. 19700802 199803 2 003

UIN SUSKA RIAU
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.
im Riau

BIOGRAFI PENULIS

TWO BAGUS HIDAYATULLAH, lahir di Lubuk Jantan 26 April 2000. Penulis merupakan anak kedua dari 32 (dua) saudara, lahir dari pasangan Ayahanda Menti dan Ibunda Fitrianti. Pada tahun 2006 memulai Pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar di SDN 37 Saribu Labiah Lintau Buo Utara. Lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan pada MTsN Pangian selama 3 (tiga) tahun yaitu pada tahun 2012 sampai tahun 2015. Tamat dari MTsN Pangian, penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Lintau Buo selama 3 (tiga) tahun yaitu tahun 2015 sampai tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 berkat restu dan dua orang tua, penulis melanjutkan Pendidikan Strata-1 (S1) tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, dengan jurusan Administrasi Negara.

Atas berkat dan rahmat Allah Subhanahu WaTa'ala seta do'a dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **"Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat."** Di bawah bimbingan langsung Bapak Muslim S.Sos, M.Si berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada 17 Maret 2023, penulis dinyatakan **LULUS** dan telah berhasil menyandang gelar Sarjana Sosial.

Bismillahirrahmanirahim, walhamdulillah

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta
1. Dilarang 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.