

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) DI BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI

NAMA : FITRI CHINTIA
NPM : 170411028
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

RIKA RAMADHANTI, S.Ip, M.Si
NIDN. 1030058402

SAHRI MUHARAM, S.Sos, M.Si
NIDN.1021117906

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si
NIDN.1002059002

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat
mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata
Satu Program Studi Ilmu Administrasi Negara*



Oleh
FITRI CHINTIA
NPM. 170411028

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2021**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
NAMA : FITRI CHINTIA
NPM : 170411028
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

RIKA RAMADHANTI, S.Ip, M.Si
NIDN. 1030058402

SAHRI MUHARAM, S.Sos, M.Si
NIDN.1021117906

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si
NIDN.1002059002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FITRI CHINTIA
NPM : 170411028
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Taluk Kuantan, 01 Oktober 2021
Yang Membuat Pernyataan

FITRI CHINTIA
NPM. 170411028

MOTTO HIDUP

“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu , padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui. “

(Q.S. Al-Baqarah :216)

“ Jangan pernah merasa hidup tidak berguna karena pernah merasakan kegagalan, teruslah berjuang dan jangan menyerah menghadapi hidup yang keras. “

Kata Persembahan

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda (Alm) Zulkifli dan Ibunda tercinta Neti Nerlis. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat, memberiku semangat sampai saat ini.

Ibu dan bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami menjadi lebih baik. Terima kasih banyak jasa Bapak Ibu Dosen sekalian yang sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari teman-teman sekalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan yang bukan hanya sekedar teman tapi saudara bagiku.

ABSTRAK

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

FITRI CHINTIA
NPM. 170411028

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gunung Toar, Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penentuan informan digunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang mana informan yang digunakan adalah Camat dan staff kecamatan. untuk sampel masyarakat penarikan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif dan kualitatif, kuantitatif yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut, dan kualitatif melalui wawancara kemudian Reduksi data, penyanjian data dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata total 116 berarti berada pada interval Cukup Baik, Serta wawancara penulis dengan informan dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baiknya Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ini.

Kata kunci : Implementasi Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) Population Administration at the Gunung Toar District Office Kuantan Singingi Regency

FITRI CHINTIA
NPM. 170411028

This research was conducted in Gunung Toar District, to find out how the implementation of standard operating procedures (SOP) for population administration at the Gunung Toar sub-district office, Kuantan Singingi district, the formulation of the problem in the research is how to implement standard operating procedures (SOP) for population administration at the Gunung Toar sub-district office. Toar of Kuantan Singingi Regency. The technique of determining the informants used purposive sampling. Purposive Sampling is a sampling technique with certain considerations, in which the informants used are the Camat and sub-district staff. for the sample of the community, the sample was taken using the Simple Random Sampling technique, namely the sampling of members of the population was carried out randomly without regard to the strata in the population, in which the number of samples for this study amounted to 44 people. The data analysis used is descriptive quantitative and qualitative, quantitative, namely analyzing data obtained from the results of distributing questionnaires, then processing, and then the authors draw conclusions from the results of processing the data, and qualitatively through interviews then data reduction, data presentation and then the author draw conclusions. The results of the questionnaire distribution show the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Population Administration at the Gunung Toar Sub-District Office, Kuantan Singingi Regency which produces a total average value of 116 which means that it is in the Good Enough interval. Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for Population Administration at the Gunung Toar District Office, Kuantan Singingi Regency.

Keywords : Implementasi Standar Operasional Prosedur

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Swt, karena dengan RidhoNyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul.

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.**

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam kesempatan ini juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, dan Selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi,
4. Bapak Sahri Muharam, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.
5. Orang Tua Penulis Ayahanda (Alm) Zulkifli dan Ibunda tercinta Neti Nerlis serta saudara penulis tercinta yang telah memberikan do'anya dan bantuan moril untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Rekan - rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan sepuh ketulusan penulis berharap semoga Skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Taluk Kuantan, 01 Oktober 2021

FITRI CHINTIA
NPM. 170411028

DAFTAR ISI

	Halaman :
TANDA PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
KATA PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Aspek Teoritis.....	5
1.4.2 Aspek Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian pustaka	7
2.1.1 Teori /Konsep Ilmu Administrasi Negara.....	7
2.1.2 Teori/Konsep Implementasi Kebijakan	9
2.1.3 Teori/Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP).....	15
2.1.4 Teori/Konsep Administrasi Kependudukan.....	20
2.1.5 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis.....	38

2.4 Defenisi Operasional	39
2.5 Operational Variabel	41
2.6 Teknik Pengukuran	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	44
3.3 Sumber Data Penelitian	46
3.3.1 Data primer	46
3.3.2 Data sekunder	47
3.4 Lokasi Penelitian	47
3.5 Metode Pengumpulan data	47
3.6 Metode Analisis Data	48
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
4.1. Gambaran Umum	51
4.2. Kondisi Wilayah	52
4.3. Visi, Misi dan Tujuan Kecamatan Gunung Toar	52
4.4. Struktur Organisasi	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Karakteristik Responden	55
5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur	55
5.1.2 Karakterisitik Berdasarkan Pendidikan	56
5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.2 Karakteristik Tanggapan Responden Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	58

5.3 Rekapitulasi Keseluruhan indikator Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.....	91
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman :
1.1. Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Gunung Toar	2
1.2. Standar Operasional Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Camat Gunung Toar.....	3
2.1 Konsep Variabel Tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Admistrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	41
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Admistrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	46
3.2 Jadwal penelitian tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Admistrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	50
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur	56
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.5 Tanggapan Responden tentang prosedur pelayanan dikantor camat mudah dimengerti dan dipahami.....	59
5.6 Tanggapan Responden mengenai kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP	60
5.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada Indikator Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	61
5.8 Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan	63
5.9 Tanggapan Responden mengenai SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan.....	64

5.10	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.....	64
5.11	Tanggapan Responden tentang SOP yang distandarkan terikat satu sama lain	66
5.12	Tanggapan Responden mengenai Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat.....	67
5.13	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	68
5.14	Tanggapan Responden tentang SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu.....	70
5.15	Tanggapan Responden mengenai adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP....	71
5.16	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.....	72
5.17	Tanggapan Responden tentang Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan.....	74
5.18	Tanggapan Responden mengenai bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.....	75
5.19	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi	76
5.20	Tanggapan Responden tentang Prosedur pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna	79
5.21	Tanggapan Responden mengenai kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan kantor camat gunung toar.....	79
5.22	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	80

5.23	Tanggapan Responden tentang SOP dikantor camat memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku.....	83
5.24	Tanggapan Responden mengenai Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan	84
5.25	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	84
5.26	Tanggapan Responden tentang SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi	87
5.27	Tanggapan Responden mengenai SOP di kantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai	88
5.28	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.....	89
5.29	Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator .	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman :
2.1. Kerangka Pemikiran tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.....	38
4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Kuesioner.....	99
Lampiran 2 : Daftar Kuesioner.....	100
Lampiran 3 : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Riset.....	103
Lampiran 4 : Dokumentasi	104
Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi	111
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara yang kaya akan budaya serta adat istiadat penduduknya. Negara dengan jumlah penduduk serta pulau terbanyak di dunia ini tentu harus mempunyai data administrasi yang valid agar tidak hilang atau tertukar. Dalam hal administrasi tentu benar-benar membutuhkan orang-orang yang berkompetensi dalam melaksanakan tugas-tugas yang sesuai dengan panduan prosedur SOP yang tepat serta tidak berbelit-belit.

Secara luas, Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk dan jasa sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2017:1).

Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah salah satu instansi pemerintah yang terletak pada desa kampung baru, yang mempunyai 14 desa dengan jumlah penduduk 15.101 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 3.775. Kantor Kecamatan Gunung Toar memiliki 13 pegawai selaku aparatur kecamatan yang membantu kerja seorang camat. Aparatur kecamatan tersebut terdiri dari Sekretaris Camat yang membawahi Sub Bagian Umum, Sub Bagian Program dan Sub Bagian Keuangan. Selain itu, aparatur kecamatan Gunung Toar juga terdiri dari 3 seksi yakni, Seksi Pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, dan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum yang kesemuanya membantu

memudahkan pekerjaan camat termasuk dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.

Jenis Pelayanan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada bagian Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1: Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Gunung Toar

No	Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan
1	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
2	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3	Akte Kelahiran
4	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
5	Pembuatan Surat Domisili
6	Surat Keterangan Pindah Datang
7	Pembuatan Akta Kematian

Sumber : Kantor Camat Gunung Toar

Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi instansi pemerintah khususnya kantor camat berfungsi dalam membantu pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, konsisten, efektif, dan efisien tentang prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Dasar penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi. Selain itu di lingkungan Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi mengacu pada Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan sebagai dasar

pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Walaupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan public menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih ada kinerja pelayanan public di organisasi atau instansi-instansi pemerintah yang masih kurang baik dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang terjadi di Kantor Camat Gunung Toar yaitu pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Keluarga merupakan Kartu Identitas Keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga dan wajib dimiliki oleh penduduk warga Negara Indonesia. Setiap terjadi perubahan Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan ke paa lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga yang baru.

Tabel 1.2 : Standar Operasional Prosedur Penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Camat Gunung Toar

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengantar dari Desa - KK lama atau KK yang ditumpangi - Izin tinggal tetap bagi orang asing - Fotocopy akta nikah/perkawinan - Surat keterangan pindah/surat ket. Pindah datang - Akta keklahiran - Surat keterangan kematian - Surat keterangan kehilangan dari kepala desa

		- KK lama yang rusak
3	System Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas piket menerima dan mencatat berkas permohonan di buku tamu 2. Pemohon mengisi dan melengkapi berkas permohonan sesuai dengan ketentuan 3. Petugas layanan menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas pemohon dan penerimaan retribusi 4. Operator kecamatan melakukan pengetikan/pencetakan Draf KK 5. Pemeriksaan Draf KK, penandatanganan dan surat pengantar ke Dinas Dukcapil 6. Memeriksa dan menandatangani KK dan menyerahkan ke operator kecamatan 7. Pengambilan KK dari Disdukcapil dan mencatat KK kedalam buku register 8. Penyerahan KK kepada pemohon
4	Jangka Waktu	2 Hari Kerja
5	Biaya Tarif	Tidak Pungut Biaya

Sumber : Kantor Camat Gunung Toar

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga yang sudah memenuhi syarat adalah 2 (dua) hari jam kerja dan masa berlaku Kartu Keluarga di tentukan apabila ada perubahan susunan Keluarga. Sedangkan biaya cetak kartu keluarga tidak pungut biaya.

Hal yang dikeluhkan masyarakat ialah adanya aparat kantor camat yang kurang memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Masih adanya pegawai yang bekerja tidak konsisten atau masih ada pegawai yang masih kurang mengetahui langkah-langkah alur pekerjaan layanan sehingga dalam

menindaklanjuti pekerjaan tersebut menjadi lambat dan tidak adanya kepatian waktu pelayanan. Sehingga pelayanan penerbitan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian dan penjelasan yang telah penulis kemukakan dalam latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dan mengetahui kendala dan hambatan yang terjadi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

1.4.1.1 Untuk memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.1.2 Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai masalah yang sama.

1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis bagi penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2.2 Secara akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada prodi Ilmu Administrasi Negara Di Fakultas Ilmu Sosial.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori /Konsep Ilmu Administrasi Negara

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafiie, 2016 : 4), Administrasi adalah suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat organisasi.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafiie, 2016 :4), Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Syafiie, 2016 : 5), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Robert Mac Lver (dalam Syafiie, 2016 : 9), Negara adalah gabungan antara susatu sistem kelembagaan dalam organisasinya sendiri sehingga bila membahas tentang Negara, kita cenderung selalu mengartikan lembaga dari suatu organisasi penyelenggaraan.

Menurut Kranenburg (dalam Syafiie, 2016 : 9), Negara adalah suatu sistem dari tugas-tugas umum dan organisasi yang diatur dalam usaha untuk mencapai tujuan yang juga menjadi tujuan rakyat yang diliputinya, sehingga harus ada pemerintah yang berdaulat.

Menurut Miriam Budiardjo (dalam Syafiie, 2016 : 10), Negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah oleh sejumlah pejabat yang berhasil menuntut warganya untuk taat pada peraturan perundang-undangan melalui penguasaan monopolistis dari kekuasaan yang sah.

Menurut Nasreon (dalam Syafiie, 2016 : 10), Negara adalah salah satu alat penting yang diadakan oleh manusia dan berada ditangan manusia itu sendiri.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2016 :32), Administrasi Negara adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syafiie, 2016: 32), Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahdiorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut George J. Gordon (dalam Syafiie, 2016 : 33) administrasi Negara adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif, dan peradilan. Menurut Dwight Waltdo (dalam Syafiie, 2016 : 33) administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syafiie, 2016 : 32) administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaga nya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin.

Menurut *Gulick Administration has to do with getting things done, with the accomplish men of depined objective.*

Jadi menurut Gulick (dalam Harbani, 2017 : 14) administrasi berkenaan dengann penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan ilmu Administrasi di defenisikan Gulick sebagai berikut *the of administration in thus the system of knowledge where men way understand relationship, predict, and influence in any situation where men are organized at woek togheter for a common purpose.*

Jadi menurut Gulick (dalam Harbani, 2017 : 14) ilmu administrasi adalah suatu sistem ilmu pengetahuan dimana oleh manusia dapat dimengerti hubungan-hubungan meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama dengan tujuan yang sama.

2.1.2 Teori/Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang peraturan pemerintahan, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut Grindel (dalam Deddy Mulyadi, 2017: 23) implementasi merupakan proses umumtindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah isalurkan untuk mencapai sasaran.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Deddy Mulyadi, 2017) terdapat 2 perspektif dalam analisis implementasi, yaitu administrasi publik dan ilmu politik. Menurut perspektif administrasi publik, implementasi pada awalnya dilihat sebagai pelaksanaan kebijakan secara tepat dan efisien. Perspektif ilmu politik mendapat dukungan dari pendekatan sistem terhadap kehidupan politik. Pendekatan ini seolah-olah mematahkan perspektif organisasi dalam administrasi publik dan mulai memberikan perhatian terhadap pentingnya input dari luar arena administrasi, seperti ketentuan administratif, perubahan preferensi publik, teknologi baru dan preferensi masyarakat. Perspektif ini terfokus pada pertanyaan dalam analisis implementasi, yaitu seberapa jauh konsisten antara output kebijakan dengan tujuannya.

Menurut Wahyu dan Nurharjadmo (dalam Deddy Mulyadi, 2017), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksana kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi. Dan kebijakan publik pada dasarnya adalah keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi kesalahan tertentu, melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang mempunyai wewenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah Negara dan Pembangunan, berlangsung dalam satu kebijakan tertentu. Dalam kehidupan administrasi Negara, secara formal keputusan tersebut lazimnya dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan

perundang-undangan. Masalah dapat dibedakan kedalam masalah prosedural yaitu berhubungan dengan bagaimana pemerintah diorganisasikan dan bagaimana pemerintah melakukan tugas-tugasnya. Dengan defenisi tersebut, maka pemahaman mengenai kebijakan publik dapat disimpulkan menjadi dua pembagian. Pembagian jenis kebijakan publik yang pertama adalah makna dari kebijakan publik, bahwa kebijakan publik adalah hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan atau dibiarkan. Pembagian jenis kebijakan publik yang kedua adalah bentuknya.

Implementasi yang tidak berhasil biasanya terjadi ketika suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan semisal tiba-tiba terjadi peristiwa pergantian kekuasaan, bencana alam, dan lain sebagainya. Kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Dalam artian luas, implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama antara beragam pemangku kepentingan, aktor, organisasi, prosekur, dan teknik secara sinergitis yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki. Implementasi merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang. Namun, dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif penting atau keputusan badan peradilan (Wahab : 2017: 33).

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Dwiyanto Indiahono, 2017) menetapkan beberapa variabel yang diyakini dapat mempengaruhi implementasi dan kinerja kebijakan. Beberapa variabel adalah sebagai berikut :

1. Standar dan sasaran kebijakan, standard an sasaran kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah atau panjang. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.
2. Kinerja kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standard an sasaran kebijakan yang telah ditetapkan di awal.
3. Sumber daya menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan. Hal sulit yang terjadi adalah berapa nilai sumber daya (baik finansial maupun manusia) untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik. Evaluasi program / kebijakan seharusnya dapat menjelaskan nilai yang efisien.
4. Komunikasi antar badan pelaksana, menunjuk kepada mekanisme prosedur yang dicanangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan program. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai acuan, misalnya: seberapa sering rapat rutin akan diadakan, tempat dan waktu. Komunikasi antar organisasi juga menunjukkan adanya tuntutan saling dukung antar institusi yang

berkaitan dengan program / kebijakan. Dalam contoh dimuka disebutkan bahwa koordinasi antara kelompok pendamping, LKMD, kepala desa dan aparat desa telah berhasil meyakinkan dan menjelaskan dengan baik arti penting IDT, sehingga kelompok sasaran mampu memahami dan bertanggung jawab atas program yang dijalankan.

5. Karakteristik badan pelaksana, menunjuk seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi.
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, menunjuk bahwa lingkungan dalam ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri.
7. Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksanaan menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan. Seberapa demokratis, antusias dan responsive terhadap kelompok sasaran dan lingkungan beberapa yang dapat ditunjuk sebagai bagian dari sikap pelaksana ini.

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih (2015) mengatakan kegagalan implementasi yang terjadi di Indonesia tidak jauh berbeda dengan kegagalan yang ditemukan di Negara lain. Setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi.

1. Kualitas kebijakan itu sendiri. Kualitas disini menyangkut banyak hal, seperti: kejelasan tujuan, kejelasan implementor atau penanggungjawab implementasi, dan lainnya. Lebih dari itu, sebagaimana dikatakan oleh deLeon (2002) kualitas suatu kebijakan akan sangat ditentukan oleh

proses perumusan kebijakan itu sendiri. Suatu kebijakan yang dirumuskan secara demokratis akan sangat memberikan peluang dihasilkan nya kebijakan yang berkualitas. Dengan demikian, sebagaimana dianjurkan oleh Peter dan Linda deLeon sangat penting untuk merumuskan kebijakan melalui proses yang demokratis agar implementasi lebih mudah untuk dilaksanakan.

2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran). Suatu kebijakan atau program tidak akan dapat mencapai tujuan atau sasaran tanpa dukungan anggaran yang memadai. Dengan demikian besarnya anggaran juga dapat dipakai sebagai proxy untuk melihat seberapa besar komitmen pemerintah terhadap suatu kebijakan maka semakin besar pula peluang keberhasilan implementasi kebijakan tersebut, sebab pemerintah juga memiliki komitmen yang kuat agar kebijakan tersebut untuk mendukung agar implementasi kebijakan tersebut dapat berhasil.
3. Ketepatan instrumen yang dioakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya). Dengan analogi suatu penyakit, maka untuk menyembuhkan diperlukan obat yang tepat. Demikian juga persoalan publik yang ingin sipecahkan oleh suatu kebijakan juga memerlukan instrument yang tepat. Instrument tersebut dapat berupa pelayanan publik gratis atau dengan memberikan hibah barang-barang tertentu kepada para pemuda yang sudah diberi pelatihan keterampilan agar mereka dapat memulai menjadi seorang wirausaha. Tentu setiap

persoalan akan membutuhkan bentuk instrument yang berbeda-beda. Ketepatan instrument ini akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya). Struktur organisasi yang terlalu hirarkis tentu akan menghambat proses implementasi.
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran individu atau kelompok, laki laki atau perempuan, terdidik atau tidak). Karakteristik kelompok sasaran tersebut akan sangat berpengaruh terhadap dukungan kelompok sasaran terhadap proses implementasi.
6. Kondisi lingkungan Geografi, sosial, ekonomi dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan. Kebijakan yang berkualitas tidak akan berhasil ketika diimplementasikan dalam situasi dan kondisi lingkungan yang tidak kondusif terhadap upaya pencapaian tujuan kebijakan.

2.1.3 Teori/Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 menyebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.

Defenisi SOP juga tertuang dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011, bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP

memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu, SOP juga dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alir kerja (flow chart).

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Kita juga dapat mempelajari definisi SOP di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa harus dilakukan, serta disusun dalam rangka-rangka pelaksana tugas dan fungsi.

Standar Operasional Prosedur adalah langkah-langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai. SOP memiliki tahapan atau tata cara yang sifatnya baku dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP menjadi sistem yang memberikan pedoman kerja, kapan, dimana, oleh siapa, dan cara bagaimana kegiatan dijalankan, terutama yang bersifat rutin.

Laudon (2005) dalam Toaman Sony Tambunan (2018) menggunakan istilah Prosedur Standar Pengoperasian (PSP), yaitu aturan-aturan formal untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah berkembang dengan tujuan mengatasi situasi

yang telah diantisipasi sebelumnya atau dengan kata lain, aturan-aturan, prosedur dan praktik-praktik yang saksama yang dikembangkan oleh organisasi untuk dapat mencakup semua situasi yang mungkin dihadapi.

Dalam organisasi Pemerintahan, efisiensi yang sangat diharapkan oleh masyarakat terhadap organisasi paling tiak adalah dalam hal kualitas pelayanan. Mengingat kinerja aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih dalam kategori yang kurang maksimal sehingga kinerja aparatur Pemerintah seringkali mendapatkan penilaian yang buruk dari masyarakat sebagai penerima layanan. Melihat harapan masyarakat tersebut, penerapan standar operadional prosedur dalam setiap unit kerja dalam organisasi memiliki peran strategis yang sangat unggul.

Dengan penerpaan SOP, efisiensi dalam setiap unit kerja organisasi akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja maupun biaya ooperasional (Budihardjo, 2014 : 6). Terlebih apabila semua unit kerja dalam organisasi sepaka untuk disiplin dan konsisten dalam mengimplementasikan SOP sesuai kepentingan dan kebutuhan pada unit kerja masing-masing.

Penulisan dokumen dalam SOP perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan dan untuk mendukung kualitas data informasi pada organisasi. Keteraturan dan kesistematian dari prosedur ini akan memudahkan antar satuan kerja yang ada dalam melaksanakan tanggungjawab dan tugasnya, hubungan timbal balik yang lancar akan mewujudkan kerja yang baik bagi pegawai. Konsistensi terhadap

sistem dapat terjamin meskipun kunci utama pemegang kerja *resign* maupun digantikan dengan orang lain. Secara spesifik tujuan-tujuan tersebut (Arnina, 2016 : 36) adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap proses kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja secara tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada setiap unit kerja.

Menurut Toman Sony Tambunan terdapat beberapa indikator dalam implementasi/penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), di antaranya yaitu :

1. Kemudahan dan Kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.
2. Efisiensi dan Efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
3. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.
4. Keterukuran. Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
5. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
6. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
7. Kepatuhan Hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
8. Kepastian Hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrument untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum. (Tambunan, 2018 : 23)

Prinsip pelaksanaan SOP, harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

- a. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
- b. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- d. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
- f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

2.1.4 Teori/Konsep Administrasi Kependudukan

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD RI Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan kepentingan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap penduduk. Untuk

memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap penduduk Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan (UU No. 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan Negara dan pembangunan sektor lain (UU No. 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1).

Dengan demikian, Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti desa/kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan Negara serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah merupakan unsur dalam skala provinsi salah satunya adalah pengurusan pelayanan kependudukan dan catatan sipil (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 13 dan 14).

Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola yang artinya mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab

pengurusan ditentukan pada pencapaian tujuan yang tepat. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan. (Ali, 2011 : 28),

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

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 terkait Administrasi Kependudukan yang diarahkan dalam memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib untuk berperan pada pelaksanaan administrasi kependudukan, memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta local, 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 dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tindakan secara akurat, lengkap dan muhtahir dan mudah diakses. Sehingga menjadi acuan bagi perumusan

kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sketor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.

Pendaftaran penduduk adalah proses pendataan dan pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen identitas penduduk (KK, KTP) atau surat keterangan kependudukan lainnya yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena pengaruhnya terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal sementara serta perubahan status orang asing ari status kunjungan menjadi tinggal terbatas dari status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Data penduduk adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pencatatan sipil merupakan proses pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, pada register akta yang disediakan oleh Pemerintah Daerah sebagai dasar pembuatan kutipan atau akta. Setiap penduduk wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) supaya kejelasan hubungan dan sekelompok penduduk yang tinggal bersama dan membentuk satu kesatuan keluarga, menjadi dasar dalam penerbitan KTP dan pelayanan masyarakat lainnya. Penduduk wajib memiliki Kartu Keluarga Karena bila seseorang telah berkeluarga atau memisahkan diri dari keluarga dan membentuk rumah tangga sendiri dan jika sekelompok orang karena hubungan darah atau hubungan kekrabatan atau kepentingan lain tinggal dalam satu atap dan makna dari satu dapur.

2.1.5 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompetensi dan industrial. Perencanaan dan implementasi fungsi-fungsi ini harus di dukung oleh analisis jabatan yang cermat dan penilaian kinerja yang objektif.

Tujuan umum sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan semua pekerja di dalam organisasi. Sementara itu tujuan khusus sebuah departemen sumber daya manusia adalah membantu para manajer lini, manajer-manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif.

Untuk mendukung para pimpinan yang mengoperasikan departemen-departemen atau unit-unit organisasi dalam perusahaan sehingga manajemen SDM harus memiliki sasaran :

A. Sasaran Manajemen Sumber Daya Manusia

Kalangan manajer dan departemen SDM berusaha untuk mencapai tujuan mereka dengan memenuhi sasaran-sasarannya. Sasaran SDM tidak hanya perlu merefleksikan keinginan manajemen senior, tetapi juga harus menetralkan berbagai tantangan dari organisasi, fungsi SDM, masyarakat, dan orang-orang yang dipengaruhi. Kegagalan untuk membuat seperti itu biasanya merugikan kinerja, keuntungan dan bahkan eksistensi perusahaan.

Tantangan ini menegaskan empat sasaran yang relatif umum bagi manajemen SDM dan membentuk sebuah kerangka masalah yang sering ditemui dalam sebuah perusahaan.

- Sasaran Perusahaan
- Sasaran fungsional
- Sasaran sosial
- Sasaran pribadi karyawan

B. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai tujuan sarannya, departemen SDM membantu para pimpinan memperoleh, mengembangkan, memanfaatkan, mengevaluasi dan mempertahankan jumlah dan jenis hak karyawan. Bila sasaran-sasaran ini dipenuhi, maka tujuan manajemen SDM dicapai melalui orang-

orang yang memberikan andil atas strategi perusahaan dan tujuan efektivitas dan efisiensi menyeluruh. Karena alasan-alasan ini, para eksekutif SDM memainkan peran yang semakin penting dalam memediasi perusahaan-perusahaan local maupun global.

Manajemen Sumber Daya Manusia bukanlah hal yang timbul secara mendadak, sudah sejak lama manusia hidup berorganisasi, seiring dengan itu manajemen sumber daya manusia juga sebenarnya dilakukan.

Kehidupan organisasi yang telah lama ada, seperti misalnya dibidang pemerintahan, ekonomi dan kemasyarakatan dibutuhkan satuan kerja yang secara khusus akan mengelola sumber daya manusia.

Menurut Chusway dalam Priyono (2010 :17) mendefenisikan MSDM sebagai “Part of the process that helps organization achieve its objectives”. Pernyataan ini diterjemahkan “bagian dari proses yang membantu organisasi mencapai tujuannya.”

Sedangkan dalam pengertiannya sebagai kebijakan, MSDM dimaksudkan sebagai suatu sarana untuk memaksimalkan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks ini MSDM didefenisikan oleh Guest dalam Priyono (2010 : 18) adalah kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola MSDM nya diarahkan pada penyatuan elemen-elemen organisasional, komitmen pekerja, kelenturan organisasi dalam beroperasi serta pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal.

Dengan merujuk pada pengertian tersebut, ukuran efektivitas kebijakan MSDM yang dibuat dalam berbagai bentuknya dapat dikur pada seberapa jauh

organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit organisasi, seberapa komitmen pekerja terhadap pekerjaan dan organisasinya, sampai sejauh mana organisasi toleran dengan perubahan sehingga mampu membuat keputusan dengan cepat dan mengambil langkah dengan tepat, serta seberapa tinggi tingkat kualitas output yang dihasilkan organisasi.

Terdapat beberapa macam fungsi utama MSDM, yaitu :

1. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Fungsi perencanaan kebutuhan SDM setidaknya meliputi 2 kegiatan utama, yaitu :

- a. Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang.
- b. Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengeyahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.

2. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya mengisi farmasi yang tersedia. Dalam tahap pengisian satf ini terdapat 2 kegiatan yang diperlukan, yaitu :

- Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan
- Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat. Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja baik ayang ada diluar organisasi maupun yang ada di dalam organisasi.

3. Penilaian Kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberikan penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negative dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Dalam penilaian ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:

- Penilaian dan pengevaluasian perilaku kerja
- Analisis dan pemerian motivasi perilaku kerja

Kegiatan penilaian kinerja ini dinilai sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan dengan munculnya konflik.

4. Perbaikan Kualitas Pekerja dan Lingkungan Kerja

Saat ini pusat perhatian MSDM mengarah pada 3 kegiatan strategis, yaitu:

- Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.
- Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktivitas.
- Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

Salah satu outcome yang dapat diperoleh dari ketiga kegiatan strategis tersebut adalah peningkatan atau perbaikan kualitas fisik dan non-fisik lingkungan kerja.

5. Pencapaian efektivitas hubungan kerja

Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian memperkerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan, dalam hal ini terdapat 3 kegiatan utama:

- Mengakui dan memberi rasa hormat terhadap hak-hak kerja
- Melakukan tawar menawar dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan.
- Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan MSDM.

Persoalan yang harus diatasi dalam ketiga kegiatan utama tersebut sifatnya sangat kritis. Jika organisasi tidak berhati-hati dalam menangani setiap persoalan hak-hak pekerja maka yang muncul kemudian adalah aksi-aksi protes seperti banyak terjadi di banyak perusahaan di Indonesia.

Tujuan MSDM

Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifat bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Menurut Cushway (dalam Priyono 2010 :22) tujuan MSDM meliputi :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap dalam mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerja secara legal.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategis, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

2.1.6 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat dan di Daerah, dan dilingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara Departemen dalam Negeri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pertauran perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik, selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literature terdahulu menyatakan "*what government does is public service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga Negara baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang disediakan oleh pihak swasta. Menurut Mahmudi (Agus Dwiyanto 2015 :14) adalah pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Subarsono dan Dwiyanto dalam Sri Maulidiah (2014 : 18) merupakan produksi birokrasi publik yang yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Penggunaan yang dimaksud disini

adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan, ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakikatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintahan itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga Negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah. (Maulidiah, 2014 : 18).

Maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan Publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah :

a) Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.

b) Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga Negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti : persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

c) Responsive

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga Negara nya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen.

d) Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga Negara dengan warga Negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga Negara seperti : status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, disabilitas, dan sejenisnya.

e) Mudah dan Murah

Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga Negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandate konstitusi.

f) Efektif dan Efisien

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandate konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis Negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit dan biaya yang murah.

g) Aksesibel

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga Negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratanyang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

h) Akuntabel

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga Negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban disini tidak hanya secara formal kepada atasan akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*.

i) Berkeadilan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan, salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga Negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga

Negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dilakukan sebagai alat untuk melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi memerlukan adanya manajemen dan tata kelola yang baik agar dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi yang sudah ditetapkan. Salah satu manajemen organisasi yang memberikan banyak kontribusi bagi majunya suatu organisasi adalah adanya panduan atau aturan yang jelas mengenai alur kerja yang harus dilakukan.

Dengan panduan tersebut, dapat meminimalisir terjadinya masalah ataupun kesulitan dalam mengatur dan menindaklanjuti seluruh elemen yang berada didalamnya. Panduan yang dimaksud disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dalam mengimplementasikannya, berdasarkan pendapat Van Meter dan Van Horn, terdapat lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu : sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi, politik.

Penggunaan standar operasional prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi dengan konsisten, efektif, efisien,

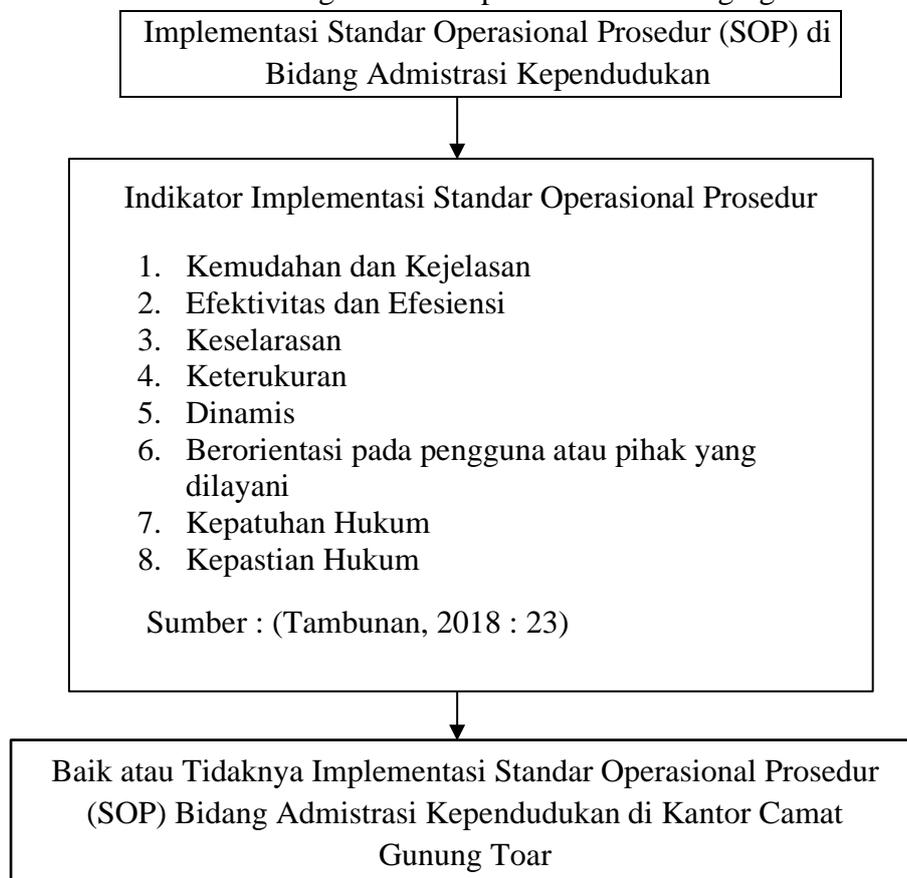
sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan pelayanan yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Soemohadiwidjojo, 2014 : 11).

Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, professional, cepat dan mudah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi Standar Operasional akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu menjadi lebih baik, profesional, cepat dan mudah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu menjadi lebih baik, profesional, cepat, melalui sasaran kebijakan, suberdaya, komunikasi, karakteristik agen pelaksana, dan disposisi implementor.

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian. (Sugiono, 2009 : 91). Untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka berfikir tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : “Diduga Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan SOP yang diterapkan.

2.4 Defenisi Operasional

Defenisi operasiona dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Defenisi Operasional adalah bagaimana peneliti akan menjelaskan tentang suatu variabel yang akan diteliti. Ada berbagai macam cara untuk meneliti sesuatu yang konseptual, sehingga defisini operasional variabel harus dibedakan dari definisi konseptual. Defenisi operasional akan terus digunakan pada teknik pengumpulan data, hal ini lantaran guna mengetahui secara lebih rinci yang jelas dan ringkas tentang suatu ukuran. Kebutuhan akan defenisi operasional sangat penting saat mengumpulkan semua jenis data penelitian. Terutama untuk menentukan keputusan sedang dibuat tentang apakah sesuatu itu benar atau salah.

Defenisi Operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan dan kejelasan

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang samasekali baru dalam pelaksanaan.

2. Efisiensi dan Efektivitas

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

3. Keselarasan

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.

4. Keterukuran

Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

5. Dinamis

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

6. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan ke[uasan kepada pengguna .

7. Kepatuhan Hukum.

Prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.

8. Kepastian Hukum.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrument untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

2.5 Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.1 : Konsep Variabel Tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
Penerapan Standar Operasional Prosedur (Toman Sony Tambunan 2018 : 23)	Implementasi Standar Operasional Prosedur di Bidang Administrasi Kependudukan	1. Kemudahan dan Kejelasan	- pelayanan Mudah dimengerti - Kejelasan prosedur dan waktu pelayanan	Ordinal
		2. Efisiensi dan Efektivitas	- Ketepatan dan waktu dan tidak adanya biaya yang diberikan - SOP yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target	Ordinal
		3. Keselarasan	- Sesuai dengan aturan yang berlaku - SOP yang dibuat sesuai dengan SOP lain yang terkait	Ordinal
		4. Keterukuran	- Mengandung standar kualitas mutu tertentu yang dapat diukur	Ordinal
		5. Dinamis	- Mengikuti perkembangan terbaru - Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan	Ordinal
		6. Berorientasi Kepada Pengguna atau Pihak yang dilayani	- Pelayanan mempertimbangkan pengguna - Kepuasan pelayanan yang diberikan	Ordinal
		7. Kepatuhan Hukum	- Prosedur sesuai undang-undang - Prosedur sesuai peraturan pemerintah	Ordinal
		8. Kepastian Hukum	- SOP sebagai dokumen melindungi pegawai - kemudahan kepada pegawai	Ordinal

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2021

2.6 Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelayanan dan item pertanyaan indikator dalam penelitian ini dikualifikasikan dalam 5 (Lima) kategori yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik. Untuk mengarahkan analisis data uraian masing-masing pengukuran tersebut dapat dinilai yaitu :

- Sangat Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 177 - 220.
- Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 133 - 176.
- Cukup Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 89 - 132.
- Kurang Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 45 - 88.
- Sangat Tidak Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 00 – 44.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan yaitu survey tingkat eksplansi deskriptif kuantitatif. Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono : 2017).

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode Kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan bagaimana. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017 : 80).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono, 2017 :80)

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2017 : 81).

Teknik pengambilan sampel untuk pegawai maka penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* (sampel ini bertujuan untuk orang-orang yang benar mengetahui dan mengalami tentang penelitian pengurusan Administrasi Kependudukan) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan unsur masyarakat penerima layanan menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak) karena pengambilan

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017 :82).

Sampel unsur masyarakat di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan jumlah kepala keluarga pada tahun 2021 berjumlah 3.775 Kepala Keluarga. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan besaran sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana **n** : Jumlah Sampel

N : Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir (15% = 0,15)

Dari rumus Slovin diatas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{3775}{1+3775(0,15)^2}$$

$$n = \frac{3775}{1+84,93} \quad n = 43,92 = 44 \text{ (responden digenapkan)}$$

Berdasarkan jumlah Kepala Keluarga yang ada di Kecamatan Gunung Toar pada tahun 2021 dari perhitungan atau perolehan menggunakan rumus Slovin diatas maka unsur masyarakat peneliti mengambil 44 responden yang digenapkan.

Untuk lebih jelasnya yang menjadi populasi dan sampel penelitian ini adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Camat Gunung Toar	1	1	100%
2	Staf kecamatan Gunung Toar (di bagian administrasi kependudukan)	13	2	100%
3	Masyarakat (Jumlah Kepala Keluarga Tahun 2021)	3.775	44	100%
Jumlah		3.789	47	

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2021

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 47 orang. Untuk unsur Camat berjumlah 1 orang, dan unsur staf di bagian administrasi kependudukan 2 orang yang digunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dan untuk unsur masyarakat Gunung Toar digunakan adalah *simple random sampling* (sampel acak) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat adalah 44 orang.

3.3. Sumber Data Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai objek yang diteliti, data tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis data, yaitu :

3.3.1 Data primer

Sumber Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2016 : 308)

3.3.2 Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2017 : 137)

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak pada desa Kampung Baru. Kantor Camat merupakan salah satu instansi pemerintah yang menangani masalah Administrasi Kependudukan seperti pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Akte Kelahiran, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan yang lainnya.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017 : 162)

3.5.2 Wawancara

Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan formal. (Gunawan, 2015 : 160)

3.5.3 Observasi

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2009 : 166)

3.6. Metode Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka. Yang skor berdasarakan skala likert berikut ini :

SB = Sangat baik diberi skor 5

B = Baik diberi skor 4

CB = Cukup Baik diberi skor 3

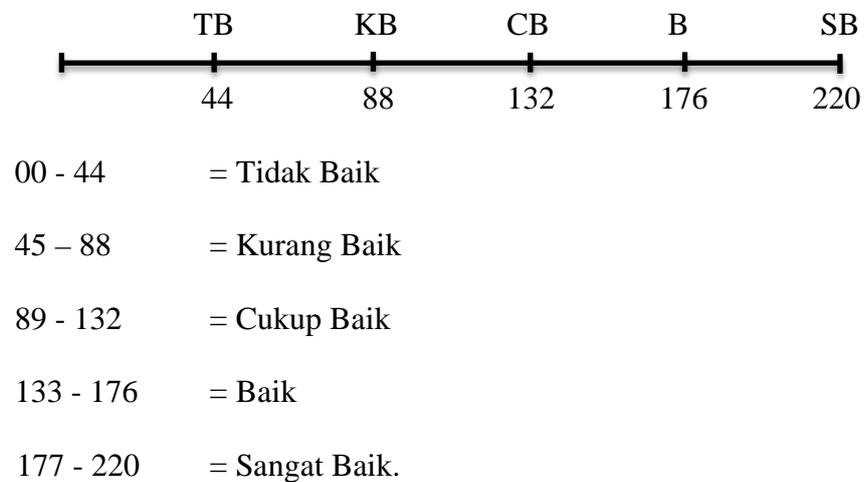
KB = Kurang Baik diberi skor 2

TB = Tidak Baik diberi skor 1

Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

Jumlah Total = Jawaban Responden x Skor

Setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut : (Sugiyono, 2019 : 148)



Setelah data terkumpulkan, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan di sajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini Data dianalisa secara Deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Admistrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

Pelaksanaan pembangunan di wilayah kecamatan gunung toar terus berkembang dengan baik, hal tersebut ditandai dengan banyaknya pembangunan pemukiman yang sangat pesat berkembang di wilayah kecamatan gunung toar. Tumbuh pesatnya perkembangan pembangunan tersebut menjadi salah satu pemicu untuk semakin berbenah dalam upaya menyeimbangkan pembangunan dengan kualitas aparat birokrasi yang ada di Kecamatan Gunung Toar.

Kecamatan Gunung Toar merupakan salah satu kecamatan yang berada dipertengahan kuantan mudik dengan kecamatan kuantan tengah, namun factor geografis tersebut tidak membuat kecamatan ini menjadi kecamatan “kelas dua” yakni dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Gunung Toar keberadaannya sudah ada jauh sebelum terbentuknya kabupaten kuantan singing. Dimana paa waktu itu kecamatan Gunung Toar merupakan bagian dari kecamatan Kuantan Mudik dengan ibukota Lubuk Jambi. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 02 tahun 2002 Tentang Pedoman Pembentukan Kecamatan, Kecamatan Gunung Toar sebagai kecamatan pemekaran dari kecamatan kuantan mudik resmi terbentuknya tanggal 24 april 2002 dengan ibukota kecamatan kampung baru, melalui perda kabupaten kuantan singing nomor 16 tahun 2002 yang ditindak lanjuti dengan surat keputusan bupati kuantan singing nomor SK.821.23/BKD-02/35 tanggal 20 januari 2017 tentang pengangkatan jabatan administrator dilingkungan kabupaten kuantan singingi.

4.2 Kondisi Wilayah

Kecamatan gunungtoar terdiri dari 14 desa. Sebagai kecamatan yang baru berdiri/terbentuk masih banyak yang perlu dibenahi. Wilayah kecamatan gunung toar terbagi dua oleh aliran sungai kuantan, 5 desa terletak didaerah seberang sungai kuantan atau sebelah timur dari ibukota dari ibukota kecamatan yang kondisi jalannya sebagian masih jalan tanah dan sebagian lagi sudah di semenisasi dan sebagai sarana penghubung untuk menyebrangi sungai kuantan dipergunakan perahu penyebrangan/pelayanan yang terdapat di desa siberobah, teberau panjang, teluk beringin dan desa seberang gunung.

Namun, demikian pada saat ini pemerintah kabupaten dan pemerintagh kecamatan melalui program K2i nya telah berupaya membuka isolasi tersebut dengan membuka jalan-jalan yang cukup memadai serta telah direncanakan pada pembangunan jembatan melintasi sungai kuantan yang rencananya dibangun di desa toar, dan pada pada tahun ini diresmikannya jembatan tersebut.

4.3 Visi, Misi dan Tujuan Kecamatan Gunung Toar

Visi adalah pandangan ideal masa epan yang ingin diwujudkan oleh kecamatan gunung toar maka visi kecamatan gunung toar adalah :

“KECAMATAN YANG TERDEPAN DAN UNGGUL DALAM PELAYANAN PUBLIK”

Misi merupakan suatu yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan dan pihak-pihak lain berkepentingan agar harapan yang diciptakan pada masa mendatang akan tercapai. Dalam mencapai visi kecamatan maka dirumuskan misi sebagai tugas utama yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi

dalam kurun waktu tertentu. Untuk mewujudkan hal tersebut kecamatan gunung toar mempunyai misi sebagai berikut :

- Meningkatnya kualitas pelayanan
- Meningkatnya profesionalisme ASN
- Mendorong partisipasi masyarakat.

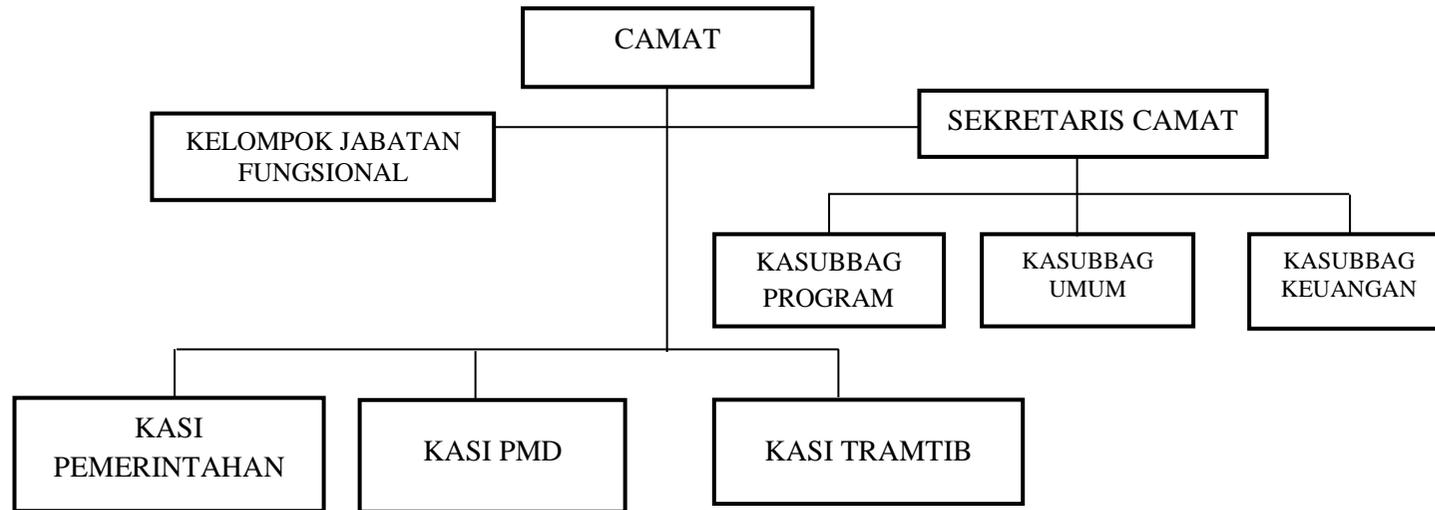
4.4 Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kecamatan Gunung Toar Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Toar terdiri dari :

1. Camat
2. Sekretaris Camat membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Program
 - c. Sub Bagian Keuangan
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Berikut ini gambaran struktur organisasi Kantor Camat Gunung Toar sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata kerja Kecamatan :

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
PERDA NOMOR : 6 TAHUN 2008



Sumber : Kantor Kantor Camat Kecamatan Gunung Toar

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap objek penilaian yang dapat memberikan hasil penelitian Implementasi Standar Operasional Prosedur di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari adanya karakteristik responden ini adalah untuk memberikan gambaran tentang identitas-identitas responden yang peneliti jadikan sebagai objek penelitian. Sedangkan yang akan dilihat untuk penentuan karakteristik responden tersebut adalah umur, Pendidikan, Jenis kelamin dan pekerjaan responden. Total responden berjumlah 47 responden yang dijadikan sebagai objek penelitian yang berasal dari Kepala Seksi Pemerintahan Kantor Camat Gunung Toar, Staff Pemerintahan Kantor Camat Gunung Toar sebagai informan untuk dilakukan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai responden yang berjumlah 44 orang.

5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Proporsi identitas responden berdasarkan umur menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden. Karakteristik berdasarkan faktor umur merupakan suatu penentuan yang sudah dijadikan sebagai objek penelitian. Tujuan dari penentuan faktor umur berdasarkan pada usia produktif peneliti meyakini bahwa dengan adanya penentuan usia tersebut akan berpengaruh kepada kemampuan seseorang untuk memahami tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20 - 30	14	29,78%
31 – 40	10	21,27%
41 – 50	20	42,55%
51 – 60	3	6,38%
>60	-	-
Jumlah	47	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan data diatas tingkat umur responden paling dominan adalah umur 41 – 50 tahun dengan jumlah 20 responden dengan persentase sebesar 42,55% dari 47 responden, sedangkan antara tingkat umur >60 tahun tidak ada. Berarti masyarakat Gunung Toar yang dijadikan sebagai responden adalah kisaran umur 41 – 50 Tahun.

5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan memegang peranan penting dalam kaitannya dengan sikap masyarakat, dimana antara orang yang satu dengan yang lainnya cenderung berbeda atau tidak sama, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan tingkat pendidikan mereka. Pendidikan dapat membentuk manusia menjadi terampil, berpengetahuan, dan memiliki sikap mental dengan berkeperibadian yang lebih baik. Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seseorang akan berpengaruh terhadap pola pikirnya, seseorang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung akan berpikir lebih maju dan lebih mudah menerima dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan lebih rendah. Tingkat pendidikan akan mempengaruhi pola cara kita berfikir, cara pandang, bahkan persepsinya terhadap hal apapun. Karakteristik pendidikan dilihat dari pendidikan formal terakhir yang diselesaikan oleh responden untuk melihat karakteristik pendidikan responden maka lebih jelasnya lihat penyajian tabel berikut ini :

Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD/Sederajat	-	-
SMP/Sederajat	5	10,63%
SMA/Sederajat	22	46,80%
Diploma dan Sarjana	20	42,55%
Jumlah	47	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2021

Dari tabel diatas tingkat pendidikan responden dengan jumlah terbanyak adalah tamatan SMA/Sederajat yang berjumlah responden sebanyak 22 orang dengan persentase 46,80%. Sedangkan untuk responden yang tamatan SD/Sederajat itu tidak ada . Berarti masyarakat Kecamatan Gunung Toar yang dijadikan sebagai responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu SMA/Sederajat.

5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan merupakan karakteristik yang melihat atau mengklasifikasin responden berdasarkan jenis pekerjaan. Jenis pekerjaan sangat mempengaruhi sikap atau persepsi seseorang dalam menilai suatu hal. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya :

Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Aparatur Sipil Negara (ASN)	14	29,78%
Guru	5	10,63%
Perawat	1	2,12%
Wiraswasta	9	19,14%
Pedagang	3	6,38%
Supir	1	2,12%
Ibu Rumah Tangga	11	23,40%
Petani	3	6,38%
Jumlah	47	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi responden yang dominan atau jenis pekerjaan responden yang terbanyak sebagai adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan jumlah 14 orang dengann persentase 29,78% dan sedangkan jenis pekerjaan perawat dan supir hanya 1 responden dengan persentase 2,12% yang berasal dari 47 responden.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase) (%)
Laki-laki	26	55,31%
Perempuan	21	44,68%
Jumlah	47	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki dengan jumlah 26 responden dengan persentase 55,31% sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel.

5.2 Karakteristik Tanggapan Responden Terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Tanggapan responden pada penelitian ini merupakan tanggapan atau jawaban dari responden Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kepnedudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi melalui penyebaran responden terhadap tiap indicator yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dari jawaban para responden dilihat dari penghitungan yang menggunakan skala likert. Perhitungan tanggapan responden menggunakan bobot nilai yaitu sebagai berikut :

00 - 44	= Tidak Baik
45 - 88	= Kurang Baik
89 - 132	= Cukup Baik
133 - 176	= Baik
177 - 220	= Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

5.2.1 Indikator Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan Pernyataan prosedur pelayanan dikantor camat mudah dimengerti dan dipahami, dapat dilihat pada tabel 5.5 :

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang prosedur pelayanan dikantor camat mudah dimengerti dan dipahami.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	4	16	9%
	Cukup Baik	3	32	96	73%
	Kurang Baik	2	8	16	18%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			44	128	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 32

responden (73%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 responden (18%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 128. Dari jumlah total ini dapat menunjukkan prosedur pelayanan di kantor camat mudah dimengerti dan dipahami pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Selanjutnya tanggapan responden untuk Pernyataan ke dua yaitu mengenai kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP, dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden mengenai kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	3	12	7%
	Cukup Baik	3	16	48	36%
	Kurang Baik	2	18	36	41%
	Tidak Baik	1	7	7	16%
Jumlah			44	103	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.6 di atas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 16 responden (36%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 18 responden (41%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 7 responden (16%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 103. Dari jumlah total ini dapat menunjukkan kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat pada tabel 5.7 di bawah ini:

Tabel 5.7 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada Indikator Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Prosedur pelayanan dikantor camat mudah dimengerti dan dipahami	0	4	32	8	0	44	128
2	Kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP	0	3	16	18	7	44	103
Jumlah		0	7	48	26	7	88	116
Jumlah Responden		0	4	24	13	4	44	
Persentase (%)		0	8	55	30	8	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah yang menjawab Baik sebanyak 4 responden (8%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (55%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (30%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 116 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 116 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor

Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“menurut saya pribadi, sudah memberikan kemudahan dan kejelasan kepada masyarakat yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Kantor Camat Gunung Toar” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya untuk kemudahan dan kejelasan, prosedur pelayanan memberikan cukup memberikan kemudahan terhadap masyarakat sejauh ini begitu yang saya lihat” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“Menurut saya Standar Operasional Prosedur di Kantor Camat ini sudah memberikan kemudahan dan kejelasan pada masyarakat” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah cukup baik, hal ini terlihat dari pegawai kantor camat bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, berusaha memberikan pelayanan yang mudah di menerti dan memberikan informasi jelas kepada masyarakat, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Kantor Camat Gunung Toar memberikan Kemudahan dan Kejelasan kepada masyarakat.

5.2.2 Indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan, dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini :

Tabel 5.8 : Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	8	32	18%
	Cukup Baik	3	21	63	48%
	Kurang Baik	2	13	26	30%
	Tidak Baik	1	2	2	5%
Jumlah			44	123	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 8 responden (18%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 responden (48%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (30%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (5%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 123 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pernyataan ke dua yaitu SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden mengenai SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	3	12	7%
	Cukup Baik	3	15	45	34%
	Kurang Baik	2	21	42	48%
	Tidak Baik	1	5	5	11%
Jumlah			44	104	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 responden (34%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 21 responden (48%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 104 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan pada kategori Cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden pada Indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung pada tabel 5.10 di bawah ini:

Tabel 5.10 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan	0	8	21	13	2	44	123
2	SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan	0	3	15	21	5	44	104
Jumlah		0	11	36	34	7	88	114
Jumlah Responden		0	6	18	17	4	44	
Persentase (%)		0	13	41	39	8	100	

Dari tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah pada kategori Baik sebanyak 6 responden (13%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 responden (41%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 17 responden (39%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 114 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah cukup baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 114 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup Efisiensi dan efektif Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“menurut saya sejauh ini SOP yang distandarkan tidak lama dan sesuai dengan apa yang diurus oleh masyarakat atau sesuai dengan permintaan masyarakat” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“Menurut saya kalau tentang kecepatan dan kesingkatan dalam mencapai target pekerjaan itu tergantung kelengkapan dan persyaratan yang dibawa yang ingin diurus oleh masyarakat” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya sejauh ini, itu tergantung dari pelayanan apa yang ingin diurus oleh masyarakat” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar memang sudah cukup baik, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai SOP di kantor camat, SOP yang distandarkan tidak lama dan sesuai dengan apa yang diurus oleh masyarakat, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa sudah cukup Efisien dan efektif Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.

5.2.3 Indikator Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai SOP yang distandarkan terikat satu sama lain, dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut :

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden tentang SOP yang distandarkan terikat satu sama lain.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	2	8	5%
	Cukup Baik	3	12	36	27%
	Kurang Baik	2	17	34	39%
	Tidak Baik	1	13	13	30%
Jumlah			44	91	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 2 responden (5%) yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 responden (27%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 17 responden (39%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 13 responden (30%) Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 91 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan SOP yang distandarkan terikat satu sama lain pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden mengenai Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	4	16	9%
	Cukup Baik	3	15	45	34%
	Kurang Baik	2	14	28	32%
	Tidak Baik	1	11	11	25%
Jumlah			44	100	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 responden (34%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 14 responden (32%), serta yang menjawab Tidak Baik sebanyak 11 responden (25%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 100 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar pada tabel 5.13 di bawah ini

Tabel 5.13: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	SOP yang distandarkan terikat satu sama lain	0	2	12	17	13	44	91
2	Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat	0	4	15	14	11	44	100
Jumlah		0	6	27	31	24	88	96
Jumlah Responden		0	3	14	16	12	44	
Persentase (%)		0	7	31	35	27	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori Baik sebanyak 3 responden (7%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 responden (31%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 16 responden (35%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 12 responden (27%). Maka didapat rata-rata jumlah total adalah 96 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 96 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor

Camat Gunung Toar, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya SOP yang diterapkan tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dimasing-masing bidang pada kantor camat” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya tentunya tidak karena masing-masing dari pelayanan mempunyai SOP tersendiri” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“Menurut saya tentu nya tidak karena masing-masing dari jenis pelayanan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) nya tersendiri, dan pegawai cukup baik dalam melaksanakan tugasnya” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing, begitu juga dengan Bidang Administrasi Kependudukan memiliki Standar Operasional Prosedurnya tersendiri, dan pegawai cukup baik dalam melaksanakannya, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma

selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup baik Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP), SOP yang diterapkan tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dimasing-masing bidang pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.4 Indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu, dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden tentang SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	9	36	20%
	Cukup Baik	3	19	57	43%
	Kurang Baik	2	11	22	25%
	Tidak Baik	1	5	5	11%
Jumlah			44	120	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 9 responden (20%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 responden (43%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 11 responden (25%), serta yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 120 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan

SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP, dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden mengenai adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	5	20	11%
	Cukup Baik	3	15	45	34%
	Kurang Baik	2	20	40	45%
	Tidak Baik	1	4	4	9%
Jumlah			44	109	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 responden (34%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 20 responden (45%), serta yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (9%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 109 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.16 di bawah ini:

Tabel 5.16 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu	0	9	19	11	5	44	120
2	Adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP	0	5	15	20	4	44	109
Jumlah		0	14	34	31	9	88	115
Jumlah Responden		0	7	17	16	5	44	
Persentase (%)		0	16	39	35	10	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori Baik sebanyak 7 responden (16%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 17 responden (39%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 16 responden (35%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (10%). Maka secara rata-rata adalah 115 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 115 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat

Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“menurut saya kualitasnya cukup baik, karena yang dikerjakan pegawai kantor camat itu sesuai dengan SOP yang diterapkan.” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“sejauh ini kualitas SOP dikantor camat ya seperti biasa, pegawai cukup baik dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang diterapkan” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut yang saya lihat cukup baik, karena dalam pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur yang di Implementasikan” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing, begitu juga dengan Bidang Administrasi Kependudukan memiliki Standar Operasional Prosedurnya tersendiri, dan pegawai cukup baik dalam melaksanakannya, pegawai memiliki kualitas cukup baik untuk melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung

Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup baik Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, SOP masing-masing bidang tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada pada bidang masing-masing pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.5 Indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini :

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden tentang Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	1	5	2%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	19	57	43%
	Kurang Baik	2	12	24	27%
	Tidak Baik	1	6	6	14%
Jumlah			44	116	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 responden (43%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (27%), serta yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6

responden (14%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 116 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan pada cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini :

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden mengenai bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	22	66	50%
	Kurang Baik	2	12	24	27%
	Tidak Baik	1	2	2	5%
Jumlah			44	126	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (5%), Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 22 responden (50%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (27%), serta yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (5%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 126 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.19 di bawah ini:

Tabel 5.19 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan	1	6	19	12	6	44	116
2	Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar sesuai dengan kebutuhan masyarakat	2	6	22	12	2	44	126
Jumlah		3	12	41	24	8	88	121
Jumlah Responden		2	6	21	12	4	44	
Persentase (%)		3	14	47	27	9	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat baik sebanyak 2 responden (3%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 responden (47%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 12 responden (27%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (9%). Maka secara rata-rata adalah 121 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 121 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Indikator dinamis Standar

Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya sejauh ini Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Gunung Toar iya sudah mengikuti perkembangan terbaru sesuai dengan perkembangan zaman sekarang, seperti pada saat ini masa pandemi Covid 19 yang mewajibkan pelayanan dan yang dilayani wajib menjaga protokol kesehatan.” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“Menurut saya sudah mengikuti perkembangan terbaru namun Standar Operasional Prosedur yang diterapkan seharusnya segera diperbaharui ke yang terbaru” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya iya sudah mengikuti alur perkembangan terbaru, yang mengikuti perkembangan zaman sekarang” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing bidang pada kantor camat, prosedur pelayanan yang ada sesuai kebutuhan dan mengikuti peraturan perundang-undangan mengikuti perkembangan terbaru, seperti pada saat ini masa pandemi Covid 19 yang mewajibkan pelayanan dan yang dilayani wajib menjaga protokol kesehatan, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di

Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, SOP masing-masing bidang tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur berdasarkan undang-undang dan peraturan terbaru, seperti pada saat ini masa pandemi Covid 19 yang mewajibkan pelayanan dan yang dilayani wajib menjaga protokol kesehatan, wajib pakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dalam pelayanan pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.6 Indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Prosedur pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna, dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut :

Tabel 5.20 : Tanggapan Responden tentang Prosedur pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	1	5	2%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	25	75	57%
	Kurang Baik	2	9	18	20%
	Tidak Baik	1	3	3	7%
Jumlah			44	125	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.20 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 25 responden (57%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 responden (20%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (7%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 125 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Prosedur pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan dikantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kepuasan Pelayanan yang diberikan kantor camat, dapat dilihat pada tabel 5.21 berikut ini:

Tabel 5.21 : Tanggapan Responden mengenai kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan kantor camat gunung toar

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	23	69	52%
	Kurang Baik	2	11	22	25%
	Tidak Baik	1	2	2	5%
Jumlah			44	127	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 23 responden (52%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 11 responden (25%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (5%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 127 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Kepuasan Pelayanan yang diberikan kantor camat pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.22 di bawah ini:

Tabel 5.22 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Prosedur pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna	1	6	25	9	3	44	125
2	Kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan kantor camat Gunung Toar	2	6	23	11	2	44	127
Jumlah		3	12	48	20	5	88	126
Jumlah Responden		2	6	24	10	3	44	
Persentase (%)		3	14	55	23	6	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.22 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (3%), yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (55%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 10 responden (53%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (6%). Maka secara rata-rata adalah 126 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah Cukup Baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 126 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Indikator Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“Kantor kecamatan ini melaksanakan tugas pemerintahan untuk melayani masyarakat, dan selalu berorientasi pada pengguna pelayanan yaitu masyarakat.” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya dari beberapa orang masyarakat yang pernah menerima pelayanan sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut dari yang saya lihat sudah cukup memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing bidang pada kantor camat, prosedur pelayanan yang ada sesuai kebutuhan dan mengikuti peraturan perundang-undangan, dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebagai aparatur memiliki tugas melayani masyarakat, Kantor kecamatan ini melaksanakan tugas pemerintahan untuk melayani masyarakat, dan selalu berorientasi pada pengguna pelayanan yaitu masyarakat, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani, SOP masing-masing bidang

tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur berdasarkan undang-undang berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani yaitu masyarakat.

5.2.7 Indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai SOP dikantor camat memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku, dapat dilihat pada tabel 5.23 berikut :

Tabel 5.23 : Tanggapan Responden tentang SOP dikantor camat memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	4	16	9%
	Cukup Baik	3	20	60	45%
	Kurang Baik	2	13	26	30%
	Tidak Baik	1	5	5	11%
Jumlah			44	117	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.23 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 responden (45%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (30%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 117 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan SOP dikantor camat

memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan, dapat dilihat pada tabel 5.24 berikut ini:

Tabel 5.24 : Tanggapan Responden mengenai Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	6	24	14%
	Cukup Baik	3	27	81	61%
	Kurang Baik	2	9	18	20%
	Tidak Baik	1	2	2	5%
Jumlah			44	125	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.24 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 6 responden (14%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 27 responden (61%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 responden (20%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 responden (5%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 125 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur di Bidang Administrasi Kependudukan difantor Camat Gunung Toar pada tabel 5.25 di bawah ini:

Tabel 5.25 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	SOP dikantor camat memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku	2	4	20	13	5	44	117
2	Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan	0	6	27	9	2	44	125
Jumlah		2	10	47	22	7	88	121
Jumlah Responden		1	5	24	11	4	44	
Persentase (%)		2	11	53	25	8	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.25 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (53%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 11 responden (25%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 121 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar adalah Cukup Baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 121 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Indikator Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi,SP

selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“menurut saya SOP yang di standar sudah sesuai dengan peraturan pemerintahan yang berlaku.” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya sudah, sudah menyesuaikan dengan pertauran pemerintahan yang berlaku” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“menurut saya sudah sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku, mengikuti peraturan pemerintah yang berlaku di Kabupaten Kuantan Singingi” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing bidang pada kantor camat, prosedur pelayanan yang ada sesuai kebutuhan dan mengikuti peraturan perundang-undangan, SOP yang ada pada kantor camat Gunung Toar sesuai kepatuhan hukum sesuai perundang-undangan, peraturan pemerintah yang berlaku. hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi,SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy

Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup baik Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, SOP yang ada pada kantor camat Gunung Toar sesuai kepatuhan hukum sesuai perundang-undangan, peraturan pemerintah yang berlaku.

5.2.8 Indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang, dapat dilihat pada tabel 5.26 berikut :

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden tentang SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	5%
	Baik	4	4	16	9%
	Cukup Baik	3	24	72	55%
	Kurang Baik	2	13	26	30%
	Tidak Baik	1	1	1	2%
Jumlah			44	125	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.26 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 responden (5%), yang menjawab Baik sebanyak 4 responden (9%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (55%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (30%), dan yang menjawab Tidak

Baik sebanyak 1 responden (2%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 125 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai SOP dikantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai, dapat dilihat pada tabel 5.27 berikut ini:

Tabel 5.27 : Tanggapan Responden mengenai SOP dikantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	5	20	11%
	Cukup Baik	3	19	57	43%
	Kurang Baik	2	15	30	34%
	Tidak Baik	1	5	5	11%
Jumlah			44	112	100

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.27 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 responden (43%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 15 responden (34%), dan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 112 Dari jumlah total ini dapat menunjukkan SOP dikantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai pada kategori cukup baik yang berada pada Interval 89 - 132.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.28 di bawah ini:

Tabel 5.28 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang	2	4	24	13	1	44	125
2	SOP dikantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai	0	5	19	15	5	44	112
Jumlah		2	10	47	22	7	88	119
Jumlah Responden		1	5	24	11	4	44	
Persentase (%)		2	11	53	25	8	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.28 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (11%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 responden (53%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 11 responden (25%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 responden (8%). Maka secara rata-rata adalah 119 dapat disimpulkan bahwa

respon terhadap indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Baik.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata jumlah total = 119 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan cukup baiknya Indikator Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Hasil sebaran kuesioner ini Senada dengan hasil wawancara penulis dengan Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang mengatakan bahwa:

“iya kalau Standar Operasional Prosedur di yang diterapkan di Kantor Camat yaitu pada penerbitan Kartu Keluarga kepastian hukum sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan di Kantor Camat.” (Sepriwiliadi, SP Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“iya SOP yang diterapkkan melindungi pegawai dari mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang” (Gita Hardi Wirasukma, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

“iya karena menurut saya alur pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sebagaimana yang diterapkan di kantor camat tersebut” (Octalevy Olivia, Kantor Camat Gunung Toar, wawancara langsung)

Dari pengamatan penulis bahwa Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing bidang pada kantor

camat, masing-masing aparatur sipil negara pada kantor camat bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing yang di atur sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini dibuktikan dengan hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan cukup baiknya Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, serta dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar yang menjelaskan bahwa cukup baik Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, SOP yang ada pada kantor camat Gunung Toar sesuai kepastian hukum yang berlaku yang mengatur masing-masing aparatur sipil negara pada kantor camat bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

5.3 Rekapitulasi Keseluruhan indikator Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.29 di bawah ini :

Tabel 5.29 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Kemudahan dan Kejelasan SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	0	4	24	13	4	44	116
2.	Efisiensi dan efektivitas SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	0	6	18	17	4	44	114
3.	Keselarasan SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	0	3	14	16	12	44	96
4.	Keterukuran SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	0	7	17	16	5	44	115
5.	Dinamis SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	2	6	21	12	4	44	121
6	Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sesuai SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	2	6	24	10	3	44	126
7	Kepatuhan Hukum SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	1	5	24	11	4	44	121
8	Kepastian Hukum SOP di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar	1	5	24	11	4	44	119
Jumlah		6	42	166	106	40	352	
Jumlah Responden		1	5	21	13	5	44	116
Persentase (%)		2	12	47	30	11	100	

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 5.29 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab Baik sebanyak 5 responden (12%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 responden (47%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 13 responden (30%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 responden (11%). Maka secara rata-rata adalah 116 dapat disimpulkan bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada Interval 89-132.

Selain dari hasil sebaran kuesioner yang memperoleh rata-rata 116 yang berarti cukup baik, hasil ini senada dengan hasil wawancara bersama Sepriwiliadi, SP selaku Kasi Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar, Gita Hardi Wirasukma selaku staff di bagian Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar serta Octalevy Olivia selaku staff Pemerintahan dikantor Camat Gunung Toar. semua sepakat bahwa indikator yang digunakan untuk penelitian Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi adalah cukup baik. terlihat dengan Kemudahan dan Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi memang sudah cukup baik, hal ini terlihat dari pegawai kantor camat bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, berusaha memberikan pelayanan yang mudah di menerti dan memberikan informasi jelas kepada masyarakat. Efisiensi dan efektivitas Standar Operasional

Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar memang sudah cukup baik, hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sesuai SOP di kantor camat, SOP yang distandarkan tidak lama dan sesuai dengan apa yang diurus oleh masyarakat. Keselarasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing, begitu juga dengan Bidang Administrasi Kependudukan memiliki Standar Operasional Prosedurnya tersendiri, dan pegawai cukup baik dalam melaksanakannya. Cukup baik Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, SOP masing-masing bidang tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada pada bidang masing-masing pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Cukup Dinamis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, SOP masing-masing bidang tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur berdasarkan undang-undang dan peraturan terbaru, seperti pada saat ini masa pandemi Covid 19 yang mewajibkan pelayanan dan yang dilayani wajib menjaga protokol kesehatan, wajib pakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dalam pelayanan pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Cukup baiknya Standar

Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani, SOP masing-masing bidang tidak sama, setiap bidang mempunyai SOP tersendiri, dan pegawai mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, pemberian layanan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur berdasarkan undang-undang berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani yaitu masyarakat. Kepatuhan Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, masing-masing bidang memiliki Standar Operasional Prosedurnya masing-masing bidang pada kantor camat, prosedur pelayanan yang ada sesuai kebutuhan dan mengikuti peraturan perundang-undangan, SOP yang ada pada kantor camat Gunung Toar sesuai kepatuhan hukum sesuai perundang-undangan, peraturan pemerintah yang berlaku. Kepastian Hukum Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, SOP yang ada pada kantor camat Gunung Toar sesuai kepastian hukum yang berlaku yang mengatur masing-masing aparatur sipil negara pada kantor camat bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing yang di atur sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada pada kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup baik khususnya di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata total 116 berarti berada pada interval Cukup Baik, Serta wawancara penulis dengan informan dilapangan yang dapat disimpulkan memang sudah cukup baiknya Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ini, terlihat dengan seluruh indikator pada penelitian ini menunjukkan cukup baiknya Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar, hasil wawancara ini di dukung dengan observasi dilapangan yang memperlihatkan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.

6.2 Saran

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Kecamatan memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, khususnya pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar.
2. Diharapkan Standar Operasional Prosedur segera diperbaharui, karena Standar Operasional Prosedur yang ada saat ini masih menggunakan SOP yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Wahab, Solichin. 2017. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ali Faried, 2015. *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Arnina. 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Dwiyanto Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. UGM Press
- Gunawan, Imam. 2015. “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”,. Jakarta: Bumi Aksara
- Harbani, Pasolong. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Yogyakarta, Alfabet.
- Indiahono, Dwiyanto, 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy. Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung
- Mulyadi, Deddy, 2017. *Studi Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta
- Priyono. 2010. *Manajmen Sumber Daya Masnusia*. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung

Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.

Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Sistem administrasi negara republik indonesia*. PT. Refika Aditama. Bandung

Tambunan, Soni Toman. 2018. *SOP Standar Oprasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Bandung: Yrama Widya

Sumber lain :

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan sebagai dasar pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Rekapan Hasil Sebaran Kuesioner

no	Pertanyaan																jumlah
	Indikator 1		Indikator 2		Indikator 3		Indikator 4		Indikator 5		Indikator 6		Indikator 7		Indikator 8		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			1	2	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	66
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	67
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	62
5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	59
6	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	55
7	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	57
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	52
9	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	46
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
12	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	43
14	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	44
15	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
16	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
17	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	41
20	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	41
21	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	42
22	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40
23	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	40
24	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	41
25	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	39
26	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
27	3	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	37
28	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	38
29	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	37
30	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	43
31	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	36
32	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	36
33	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	36
34	3	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	38
35	3	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	33
36	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	31
37	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	30
38	2	1	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	1	32
39	3	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	29
40	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	3	1	34
41	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	26
42	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	28
43	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	26
44	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	24
jum	128	103	123	104	91	100	120	109	116	126	125	127	117	125	125	112	1851
rata	115,6875																

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi
Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Peneliti

Nama : FITRI CHINTIA
 NPM : 170411028
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas Ilmu Sosial : Ilmu Sosial
 Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi
 Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Responden

No :
 Nama :
 Jenis Kelamin :
 Tingkat Pendidikan :
 Usia :
 Pekerjaan :

C. KETENTUAN

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data – data penelitian mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, dalam angket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.

3. Atas keikhlasan dan keluangan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.
4. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda bulat (0) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak dan Ibu paling benar. Dengan kriteria pilihan jawaban sebagai berikut :
- a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Netral (N)
 - d. Tidak Setuju (TS)
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS)

DAFTAR PERNYATAAN :

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
A	Kemudahan dan Kejelasan					
	1. Prosedur pelayanan dikantor camat mudah dimengerti dan dipahami					
	2. Kejelasan informasi dan waktu pelayanan sesuai SOP					
B	Efisiensi dan Efektivitas					
	1. ketepatan waktu dan tidak adanya biaya yang dikeluarkan					
	2. SOP yang di standarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan					
C	Keselarasan					
	1. SOP yang distandarkan terikat satu sama lain					
	2. Prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur lain yang terikat					
D	Keterukuran					
	1. SOP dikantor camat mengandung kualitas mutu tertentu					
	2. Adanya dukungan data yang dapat diukur sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan SOP					

PERNYATAAN		JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
E	Dinamis					
	1. Prosedur pelayanan mengikuti perkembangan terbaru					
	2. Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
F	Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani					
	1. Prosedur pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar mempertimbangkan kebutuhan pengguna					
	2. Kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan kantor camat Gunung Toar					
G	Kapatuhan Hukum					
	1. SOP dikantor camat memenuhi peraturan undang-undang yang berlaku					
	2. Prosedur kantor camat diikuti sesuai dengan peraturan pemerintahan					
H	Kepastian Hukum					
	1. SOP menjadi dokumen yang melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang					
	2. SOP dikantor camat memberikan kemudahan dan kepastian bagi pegawai					

Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Riset

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Kasi Pemerintahan

Kantor Camat Gunung Toar

Pengisian Kueisoner Oleh Masyarakat



Lembar Bimbingan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitri Chintia
Tempat/Tgl Lahir : Pisang Berebus, 13 Januari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Pisang Berebus Kecamatan Gunung Toar Kabupaten
Kuantan Singingi
Pendidikan :1. SD N 006 Pisang Berebus.
2. SMP N 1 Gunung Toar
3. SMKN 02 Teluk Kuantan.

Demikianlah Riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 1 Oktober 2021

Penulis

Fitri Chintia