



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

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

FITRI CHINTIA

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam
Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

Email----- @gmail.com

Abstrak

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, penyajian 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.

Keywords : Implementasi Standar Operasional Prosedur

Abstract

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



1. PENDAHULUAN

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 berkompentensi 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.

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 kepada lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga yang baru.

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 ditentukan 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”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori 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, dilengkapi 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, dilengkapi 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

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 efesien. Perspektif ilmu politik mendapat dukungan dari pendekatan sistem terhadap kehidupan politik. Pendekatan ini seolah-oleah 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 impplementasi, yaitu seberapa jauh konsisten antara output keijakan dengan tujuannya.

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih (2015) mengatakan kegagalan implementasi yang terjadi di Indonesia tidak jauh berbeda dengan kagagalan 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 sangan 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 defenisi 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.

Dengan penerpaan SOP, efisiensi dalam setiap unit kerja organisasi akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja maupun biaya operasional (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)

2.1.4 Teori/Konsep Administrasi Kependudukan

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.

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 muhktahir 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 menetralsisir 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 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) mendefinisikan 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 didefinisikan 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.

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

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi memiliki pekerja yangbermotivasi 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 merka 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 MSDM

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 bawwahan 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 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, difabel, 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.



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)

Penelitian penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan bagaimana. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator yang digunakan pada penelitian Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan 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.

5. SIMPULAN

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.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Penulis Ayahanda (Alm) Zulkifli dan Ibunda tercinta Neti Nerlis yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat m memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I , Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Sahri Muharam, S.Sos, M.Si Selaku Selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.



DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Syaifiie, 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