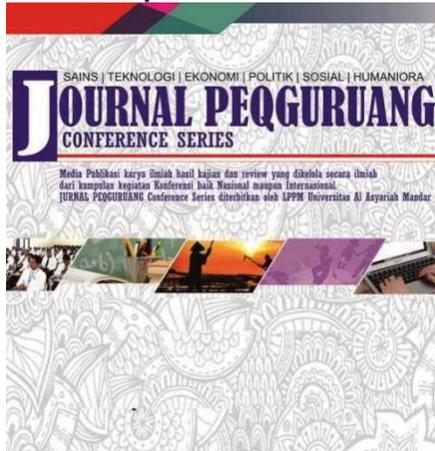


Graphical abstract



STUDI TENTANG PENGGUNAAN SOP DALAM PEMBERIAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DISDUKCAPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR)

¹Andi Darniyanti, ²Aco Dahrul Saharuddin, ³M. Syariat Tajuddin

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Al Asyariah Mandar

²Kesehatan Masyarakat, Universitas Al Asyariah Mandar

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Al Asyariah Mandar

*Corresponding author

Andisyahid77@gmail.com

Abstract

Andi Darniyanti. Research on the use of Standard Operating Procedures (SOP) in the provision of population administration services (Research on Population and Civil Registration Offices in Polewali Mandar Regency). (Supervised by Aco Dahrul Saharuddin and M. Syariat Tajuddin).

This research aims to identify the extent to which SOPs are a reference in providing services to residents in the Population Administration Service.

Information analysis used in this research is qualitative information analysis which begins with information gathering, information reduction, information presentation and drawing conclusions. This research uses information gathering methods by conducting field observations, interviews and looking for literature study or literature research, research results, written notes, etc. that are relevant to the research objectives.

From the research results, it can be stated that in total the SOP in providing population administration services at the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency has been quite good in terms of system analysis and work processes, task analysis and work process analysis have been carried out well by the Population Service and Civil Registration of Polewali Mandar Regency although there are still obstacles that exist in the provision of services. And residents have been quite satisfied with the services and performance provided by the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency.

Keywords: *Population Administration. Standard Operating Procedure (SOP).*

Abstrak

Andi Darniyanti. Riset tentang penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar). (Dibimbing oleh Aco Dahrul Saharuddin serta M. Syariat Tajuddin).

Riset ini memiliki tujuan buat mengenali sepanjang mana SOP jadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada warga di dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Analisis informasi yang digunakan dalam riset ini yakni analisis informasi kualitatif yang dimulai dengan pengumpulan informasi, reduksi informasi, penyajian informasi dan penarikan kesimpulan. Riset ini memakai metode pengumpulan informasi dengan melaksanakan observasi ke lapangan, wawancara serta mencari studi kepustakaan ataupun literatur, hasil riset, catatan tertulis, dll yang relevan dengan tujuan riset.

Dari hasil riset, bisa disebutkan kalau secara totalitas SOP dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar telah lumayan baik dalam perihal analisis sistem serta proses kerja, analisis tugas serta analisis proses kerja telah dijalankan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar meski masih terdapat hambatan yang terjalin di dalam pemberian pelayanan. Serta warga telah lumayan puas dengan pelayanan serta kinerja yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

Kata kunci: *Administrasi Kependudukan. Standar Operasional Prosedur (SOP).*

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v6i1.3237>

Received : 25 Desember 2023 | Received in revised form : 12 Februari 2024 | Accepted : 09 Mei 2024

1. PENDAHULUAN

Wujud dalam birokrasi pemerintah pusat serta wilayah yang sepanjang ini cenderung pada upaya pembuatan kepribadian birokrasi yang efektif, responsif serta dinamis sudah menanggapi tuntutan birokrasi itu sendiri, bersumber pada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam menjawab manajemen. Transparansi serta akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik, salah satu tugas pemerintah ialah membagikan pelayanan yang baik kepada warga cocok dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia No 25 Tahun 2009. Salah satu upaya pemerintah yang bisa dicoba dalam perihal ini buat memaksimalkan pemakaian teknologi data serta komunikasi yang baik.

Prinsip transparansi yakni menghasilkan keyakinan diantara warga terhadap pemerintahan menimpa sistem prosedur pelayanan, rincian bayaran serta persyaratan administrasi. Sebaliknya dalam aspek akuntabilitas, yakni pertanggungjawaban pegawai terhadap tugas serta kewenangannya cocok guna yang sudah diberikan.

Kenaikan dalam mutu pelayanan publik sangat dibutuhkan apalagi sangat berarti. Salah satunya yakni fasilitas yang bisa digunakan buat mendesak terciptanya transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan pemakaian tata cara berbasis standar operasional prosedur (SOP). SOP tiap-tiap organisasi jadi acuan ataupun fasilitas perlengkapan di dalam daya guna pelayanan administrasi kependudukan.

Standar Operasional Prosedur yakni sistem yang disusun buat mempermudah, merapikan serta menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melaksanakan proses kerja dari dini hingga akhir. (Ekotama, 2015: 41).

Standar operasional prosedur merupakan pedoman ataupun petunjuk penerapan tugas kerja cocok dengan kewenangan dan guna evaluasi kinerja lembaga serta pegawai pemerintah bersumber pada penanda teknis, administratif, serta prosedural cocok dengan tata kerja serta sistem kerja di unit pemerintah terpaut. Tujuan SOP merupakan buat melindungi serta menghasilkan keterlibatan pegawai pemerintahan di dalam tugasnya selaku aparat pemerintah supaya good governance tercapai.

Dengan terdapatnya SOP Pemerintah hendak lebih transparan menimpa sistem prosedur pelayanan, rincian beban dan kewajiban administrasi supaya tidak mempersulit proses pelayanan serta pelaporan aplikasi korupsi. Selaku pedoman menimpa tugas serta penerapan yang dibebankan kepada pejabat tertentu hendak mengelola sesuatu proses pelayanan tertentu.

Standar operasional prosedur merupakan salah satu aspek berarti yang wajib diciptakan buat menghasilkan birokrasi yang mempunyai kriteria efisien, efektif serta murah dalam segala rangkai proses penyelenggaraan penyelenggaraan pemerintahan. Anggaran universal reformasi birokrasi pemerintahan dipergunakan buat tingkatkan mutu pelayanan publik. Secara operasional serta prosedur mewujudkan birokrasi yang efisien, efektif serta murah tidak lain merupakan

revisi proses pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan sehingga lebih mencerminkan birokrasi yang sanggup melaksanakan guna pemerintahan cocok dengan kriteria serta penjelasan tugas tiap-tiap unit kerja dalam pemerintahan.

Administrasi kependudukan merupakan merupakan sesuatu rangkaian aktivitas penyusunan serta penerbitan dalam penerbitan sesuatu dokumen serta informasi kependudukan lewat registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data penduduk dan pendayagunaan yang hasilnya buat pelayanan publik serta pembangunan zona yang lain (Wahono, 2018: 74).

Pelayanan ialah tugas utama yang hakiki dari wujud aparat, selaku abdi negeri. Tugas ini sudah digariskan dalam UUD 1945 alinea ke 4, ialah melindungi segenap bangsa Indonesia serta segala tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan universal, mencerdaskan kehidupan bangsa serta melakukan kedisiplinan dunia yang bersumber pada kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Sebagian ahli berkomentar kalau peranan pemerintah wajib berfokus pada upaya tingkatkan pelayanan kepada warga (penerima layanan) tidak hanya pemberdayaan serta pembangunan. (Massyat, 2017).

Pelayanan publik pemberian layanan ataupun melayani keperluan orang ataupun warga (penerima layanan) serta/ ataupun organisasi lain yang memiliki kepentingan dengan organisasi itu, cocok dengan ketentuan pokok serta tata metode yang ditetapkan serta diperuntukan buat membagikan kepuasan kepada penerima pelayanan". (Hardiyansyah, 2018).

Fakta lapangan sebagaimana hasil observasi awal yang Peneliti lakukan adalah peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Polewali Mandar (Polman) dinilai kurang optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya sejumlah opini publik yang menyebutkan bahwa, pelayanan pengurusan administrasi dan dokumen kartu keluarga serta data kependudukan Disdukcapil Polewali Mandar kurang jelas mekanisme pelayanannya.

Bahkan sejumlah masyarakat juga mengaku kurang puas terhadap pelayanan yang dalam pandangan mereka terhadap perilaku pelayanan yang diperoleh dinilai berbelit-belit dan membuat waktu pelayanan terbilang panjang. Selain itu juga ditemukan adanya fakta warga masyarakat yang datang mengurus data kependudukannya bolak balik di arahkan dari satu meja ke meja yang lainnya. Akhirnya yang diperoleh bukannya malah pelayanan yang maksimal justru yang diperoleh adalah pelayanan yang membingungkan.

Walaupun kenyataan lapangan juga menunjukkan bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Polewali Mandar justru terkesan berbelit-belit karena pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang jelas di pelayanan sebelumnya. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Studi Tentang Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar). Dalam penelitian ini mengambil 2 peneliti/kajian terdahulu sebagai perbandingan penelitian yang dilakukan yaitu:

Abd. Rais Asmar 2017 Universitas Islam Negara (UIN) Alauddin Makassar Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Riset Permasalahan Kota Makassar) langkah- langkah strategis yang dicoba pemerintah buat tingkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kota Makassar lewat penilaian serta revisi secara berkala terhadap sistem pelayanan serta kinerja satuan kerja fitur wilayah (SKPD) dan pemantauan terus menerus terhadap perkembangannya. Dari berfungsinya aparatur negeri secara tertib. Berikutnya penerapan Peraturan Wilayah Kota Makassar No 9 Tahun 2009 tentang Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kota Makassar, bersumber pada hasil wawancara yang dicoba dinas kependudukan melaporkan sudah benar penuh guna serta perbekalannya serta senantiasa berupaya membagikan pelayanan yang optimal walaupun dengan infrastruktur simpel. Dan Fransisca Agustina 2016 Universitas Mulawaran Daya guna Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang. penyelenggaraan pelayanan publik bidang manajemen kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang belum seluruhnya efisien, ada sebagian penanda paling utama dari segi prosedur, tenggat waktu serta bayaran yang masih belum cocok. dengan peraturan perundang- undangan serta masih jadi bahan pengaduan warga. Perihal ini di buktikan dengan panjangnya prosedur yang wajib dilalui, yang pastinya memakan waktu lama buat di tuntaskan, dan terdapatnya retribusi yang di bebankan kepada pemkot sepanjang proses pelayanan, walaupun di bebankan di daerah pengelolaan kependudukan layanan free.

Serta tujuan penelitian yang dirumuskan dari latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini: Untuk mengetahui sejauh mana SOP menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

2. METODE PENELITIAN

A. Tipe serta Posisi Penelitian

Dalam riset tentang pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, tipe riset yang digunakan dalam riset merupakan riset eksploratif/penjajakan terhadap objek yang diamati dengan memakai pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang paling utama memakai paradigma pengetahuan, dengan tata cara survey ialah tata cara riset yang dicoba buat mengambil generalisasi dari pengamatan langsung di lapangan, setelah itu disajikan dalam wujud pengumpulan informasi berbentuk riset kepustakaan Library Research. (Emzir, 2017: 10)

Tata cara riset eksploratif merupakan riset yang bertujuan buat memetakan sesuatu objek secara relatif mendalam.

Riset Eksploratif ialah riset dengan melaksanakan penelusuran, paling utama dalam pemantapan konsep yang hendak digunakan dalam ruang lingkup yang riset yang lebih luas dengan jangkauan konseptual yang lebih besar (Yusuf, 2017).

Lebih jauh bisa dikatakan kalau, tujuan riset kualitatif merupakan buat membagikan cerminan secara lengkap serta mendalam Studi tentang penggunaan standar operasional prosedur dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar). Setelah itu objek riset penulis merupakan pegawai di lembaga yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Polewali Mandar.

B. Informan

Informan merupakan orang- orang yang tercantum dalam ruang lingkup riset ialah orang yang bisa membagikan data tentang suasana serta kondisi area riset. Buat mendapatkan informasi yang representatif memerlukan informan kunci yang menguasai serta berhubungan dengan permasalahan yang lagi dibahas.

Ada pula informan tersebut merupakan sebagai berikut:

- a. Informan Kunci, yakni mereka yang mengenali serta mempunyai bermacam data pokok yang dibutuhkan dalam riset. Di dasar ini yakni informan kunci di dalam riset:
 1. Kepala Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil
 2. Sekretaris Kepala Dinas
- b. Informan Utama, merupakan mereka yang ikut serta langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Di dasar ini informan utama dalam riset:
 1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
 2. Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil
 3. Staf di Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.
- c. Informan Bonus, ialah mereka yang bisa membagikan data meski tidak ikut serta langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan bonus dalam riset ini merupakan Warga.

A. Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam studi kualitatif ialah perkataan dan perbuatan, selebihnya yakni data bonus semacam dokumen dan sejenisnya. Apabila data studi berasal dari 2 sumber data, yakni:

1. Data primer, ialah data yang pengamat peroleh langsung dari objek penelitiannya. Oleh karena itu, data primer yakni data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di Dinas Kependudukan serta Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.
2. Data sekunder, ialah segala data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek studi. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen tujuan studi.

B. Tata cara Pengumpulan Data

Tata cara pengumpulan data yang dipergunakan dalam studi ini ialah:

1. Observasi, yakni pengamat mengumpulkan data studi melalui observasi langsung di lapangan.
2. Wawancara, yakni kegiatan tanya jawab antara 2 orang maupun lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai tata cara pengumpulan data kala pengamat ingin melakukan studi pendahuluan buat menghasilkan kasus yang perlu diteliti dan kala pengamat ingin mengidentifikasi hal- perihal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden yang sedikit. Tata cara pengumpulan data ini didasarkan pada self- declaration maupun self- declaration, maupun sangat tidak bersumber pada pengetahuan dan/ maupun keyakinan orang.
3. Studi Kepustakaan, yakni dengan menekuni novel maupun literatur, hasil- hasil studi, catatan tertulis dan sebagainya yang relevan dengan tujuan studi.

C. Tata cara Analisis Data

Analisis data dalam studi kualitatif dicoba pada disaat pengumpulan data dan sehabis pengumpulan data berakhir dalam jangka waktu tertentu. Pada disaat wawancara, pengamat telah menganalisis anggapan responden. Apabila jawaban orang yang diwawancarai tidak memuaskan sehabis analisis, pengamat hendak mengajukan kembali perkara itu, sampai titik tertentu, buat mendapatkan data yang dikira kredibel. Langkah- langkah analisis data sehabis pengumpulan ialah:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilah yang esensial, memfokuskan pada yang esensial, mencari tema dan pola. Dengan demikian, data yang telah direduksi hendak memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah periset buat melaksanakan pengumpulan informasi lebih lanjut serta mencarinya pada dikala diperlukan.

2. Penyajian informasi(Informasi Display)

Sehabis informasi diminimasi, langkah berikutnya merupakan memandang informasi. Dalam riset kualitatif, penyajian informasi bisa berbentuk deskripsi pendek, grafik, ikatan antar jenis, diagram alur, serta sejenisnya. Tetapi, yang sangat universal digunakan buat menyajikan informasi dalam riset kualitatif merupakan bacaan naratif. Memvisualisasikan informasi mempermudah buat menguasai apa yang terjalin serta merancang pekerjaan berikutnya bersumber pada apa yang sudah dimengerti.

3. Menarik/ memverifikasi kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif ialah menarik dan memverifikasi kesimpulan. Kesimpulan dini yang dikemukakan masih bersifat tentatif dan hendak berubah apabila tidak ditemui kenyataan yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, apabila kesimpulan yang dicapai pada tahap dini didukung oleh kenyataan yang valid dan tidak berubah- ganti kala pengamat kembali ke lapangan buat mengumpulkan data,

sampai kesimpulan yang diajukan ialah kesimpulan yang kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Konsep pelayanan administrasi kependudukan di dalam pemberian pelayanan berbasis standar operasional prosedur merupakan suatu alur kerja yang sudah terstandarisasi di dalam sesuatu lembaga ataupun dinas buat mengendalikan di dalam pelayanan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil.

a. Dokumen Kependudukan

Menguraikan seluruh wujud jasa baik berbentuk benda, jasa ataupun dokumen yang sudah diolah dengan baik sehingga layak diterbitkan selaku produk jasa cocok dengan syarat peraturan perundang- undangan.

b. Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Prosedur pelayanan yang dibakukan serta ditetapkan oleh keputusan pimpinan unit pelayanan umumnya ialah prosedur yang sama yang digunakan oleh unit pelayanan yang lain. Perihal ini membolehkan komunikasi serta koordinasi antar unit layanan jadi lebih gampang.

c. Perlindungan Atas Data Pribadi

Pengendalian internal dalam perlindungan atas data pribadi menarangkan mekanisme pengawasan langsung dari pengelola unit pelayanan kepada operator buat mengestimasi seluruh wujud kasus yang bisa jadi ataupun lagi terjalin.

d. Kepastian Hukum Atas Kepemilikan Dokumen

Ada berbagai produk hukum yang mengendalikan layanan yang diberikan. Dapat berupa undang- undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan menteri, peraturan bupati, maupun produk hukum yang lain berbentuk Undang- undang Republik Indonesia No 35 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

e. Informasi Hasil Data

Informasi hasil data ini menggambarkan wujud pengabdian buat menawarkan rasa nyaman, tanpa bahaya serta resiko keraguan untuk warga. Wujud garansi ini bisa berbentuk kode servis- servis di unit servis manapun. Kode etik pelayanan sekurang- kurangnya wajib memuat hal- hal selaku berikut:

- 1) ketepatan waktu pelayanan;
- 2) keramahan serta kesopanan petugas pelayanan;
- 3) tanggung jawab petugas pelayanan;
- 4) keamanan berkas serta dokumen;
- 5) tanggung jawab penanggung jawab pelayanan;
- Dan
- 6) Profesionalisme petugas pelayanan.

2.Studi Tentang Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar)

Buat mengenali Riset Tentang Pemakaian Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kependudukan (Riset Permasalahan Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar). Periset memakai penanda penataan SOP Bagi Atmoko: 2012 buat lebih mempermudah dalam menguasai kasus yang diteliti. Penanda penataan SOP Bagi Atmoko merupakan melaksanakan analisis sistem serta prosedur kerja, analisis tugas, serta melaksanakan analisis prosedur kerja. Hal-hal tersebut diatas hendak dianalisis bersumber pada hasil wawancara periset sebagaimana di uraikan lebih lanjut di dasar ini:

1). Analisis sistem serta proses kerja

Analisis sistem serta proses kerja merupakan aktivitas yang bertujuan buat menetapkan guna utama sesuatu pekerjaan serta langkah-langkah yang dibutuhkan buat melaksanakan guna sistem serta proses kerja. Analisis sistem serta prosedur kerja yang periset iktikad merupakan maksimalnya SOP yang sudah diterapkan di Disdukcapil. Bersumber pada hasil periset, hingga periset merumuskan kalau SOP dalam konsep analisis sistem serta prosedur kerja sepanjang ini telah berjalan dengan baik meski masih terdapat yang belum mengerti seluruhnya.

2). Analisis tugas

Analisis pekerjaan merupakan proses manajemen yang terdiri dari pengecekan merata serta tertib di tempat kerja. Oleh sebab itu, analisis tugas sangat dibutuhkan dalam tiap perencanaan serta revisi organisasi. Analisis pekerjaan bertujuan buat membagikan data tentang pekerjaan, watak pekerjaan, persyaratan peraturan, serta tanggung jawab peraturan. Analisis tugas yang diartikan periset ialah kinerja pegawai terhadap pemberian pelayanan kepada warga yang berstandarkan SOP. Bersumber pada hasil periset, bisa disimpulkan kalau kinerja pegawai di Disdukcapil Polewali Mandar sudah efisien walaupun hanya stafnya saja yang kurang dalam kerjanya.

3). Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja merupakan aktivitas buat mengenali urutan langkah-langkah kerja yang berkaitan dengan apa yang dikerjakan, gimana mengerjakannya, dimana dikerjakan, kapan dikerjakan serta siapa yang mengerjakannya. Analisis prosedur kerja yang dimaksud peneliti adalah tentang kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan yang ada di Disdukcapil. Berdasarkan hasil peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat kabupaten Polewali Mandar sudah cukup puas terhadap prosedur dan standar pelayanan yang diberikan dengan menggunakan SOP yang ada.

B. Pembahasan

1. Analisis sistem dan proses kerja

Dengan adanya perubahan sistem dan proses kerja di dalam standar operasional prosedur di Disdukcapil yang berdasarkan dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan di daerah

dulunya melakukan sistem yang lama yaitu sistem pelayanan manual, karena dianggap tidak terlalu makmial maka direalisasikan prosedur pelayannya menggunakan metode pelayanan berbasis service point dan manufacturing berupa penyampaian pelayanan dan pengelolaan pelayanan.

Dalam penulisan ini, peneliti memberikan penjelasan terhadap penelitian sebelumnya dengan membandingkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dewasa ini menimpa penerapan SOP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Dengan memandang sebagian kajian dalam riset lebih dahulu yang cuma memfokuskan pada penerapan pelayanan administrasi kependudukan, pada riset ini periset memfokuskan menimpa penerapan standar operasional prosedur tersebut pada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Periset mengambil 2 tipe responden ialah pegawai serta warga perihal tersebut diseleksi oleh periset karena bisa membagikan masukan kepada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar utamanya dalam tingkatkan penerapan pelayanan yang cocok dengan standar operasional prosedur.

2. Analisis tugas

Dengan terdapatnya analisis tugas di dalam standar operasional prosedur di Disdukcapil yang bersumber pada dengan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan terpaut tugas serta guna dari jabatan ialah melaksanakan cocok dengan yang diterapkan di dalam standar operasional prosedur.

Dalam penyusunan ini, periset membagikan uraian terhadap riset lebih dahulu dengan menyamakan riset yang dicoba menimpa penerapan tugas pokok kinerja pegawai yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Dengan memandang sebagian kajian dalam riset lebih dahulu yang cuma memfokuskan pada kinerja pelayanan administrasi kependudukan, pada riset ini periset memfokuskan menimpa efektif standar operasional yang berlaku pada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Periset mengambil responden ialah warga yang melaksanakan pengurusan dokumen perihal tersebut diseleksi oleh periset karena bisa membagikan masukan kepada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar utamanya dalam tingkatkan penerapan pelayanan yang cocok dengan standar operasional prosedur.

3. Analisis prosedur kerja

Di dalam penerapan standar operasional prosedur kerja ada sebagian langkah yang wajib dicoba dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ialah salah satunya kelengkapan berkas yang wajib dipadati cocok dengan syarat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta periset mengambil responden ialah staf pelaksana dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

Dalam penyusunan ini, periset membagikan uraian terhadap riset lebih dahulu dengan menyamakan riset yang dicoba menimpa penerapan prosedur kerja kinerja pegawai yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Dengan memandang sebagian kajian dalam riset lebih dahulu yang cuma memfokuskan pada efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, pada riset ini periset memfokuskan menimpa kinerja standar operasional yang berlaku pada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Periset mengambil responden ialah warga yang melaksanakan pengurusan dokumen perihal tersebut diseleksi oleh periset karena bisa membagikan masukan kepada Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar utamanya dalam tingkatkan penerapan pelayanan yang cocok dengan standar operasional prosedur.

4. SIMPULAN

Dari sebagian ulasan serta serangkaian hasil analisis yang sudah periset jalani di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, hingga selaku penutup dari tulisan ini yang bisa disimpulkan ialah:

1. Kalau pemakaian standar operasional prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan (riset permasalahan Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar) menggunakan teori indikator Atmoko:2012 yaitu analisis sistem serta prosedur kerja, analisis tugas, serta melaksanakan analisis prosedur kerja. Perihal tersebut teruji dengan terpenuhinya penanda tersebut, dikala ini pelayanan yang diberikan aparat dinas kependudukan serta pencatatan sipil telah lumayan optimal dengan memakai SOP yang sudah ditetapkan. Tidak hanya itu pelayanan yang dicoba dengan mempraktikkan SOP proses dalam pemberian pelayanan bisa berjalan mudah serta tertib serta warga pula merasa lumayan puas.

5. SARAN

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa buah pikiran untuk peningkatan penggunaa SOP antara lain:

1. Dalam menerapkan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini agar bisa lebih maksimal. Selain itu perlu adanya peningkatan kinerja khususnya staf di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat lebih puas saat melakukan pengurusan di pelayanan administrasi.
2. Perihal berarti yang butuh di perhatikan yang lain ialah pergantian paradigma baik dari aparat ataupun warga.
3. Solusi yang dilakukan adalah pemutakhiran data kependudukan dan penyusunan laporan kependudukan.

Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta : Unpad.

Emzir. 2017. Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif. Depok : Rajawali Pers.

Ekotama, S. 2015. Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta : MedPress

Herdiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Massyat, M. (2017). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju. Mitzal, 18-28.

Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Solo: Cakra Books

Wahyono Suko, Budi Prihatminingtyas, Annisa Purwatiningsih. 2019. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Yusuf, Muri. 2017. Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan). Jakarta: Kencana

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Polewali Mandar tentang pelayanan standar operasional prosedur (SOP).

Sulistiani, a.s. 2016. Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi kependudukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Laman [https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/01/Ayu%20Siami%20Sulistiani%20\(01-12-16-11-18-26\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/01/Ayu%20Siami%20Sulistiani%20(01-12-16-11-18-26).pdf), (Diakses Pada Tanggal 28 Bulan Desember Tahun 2020 Pukul 19.00 WIB).

DAFTAR PUSTAKA