

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG

Muh Alfian Usman<sup>1\*</sup>, Abdi<sup>2</sup>, Sitti Rahmawati Arfah<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out the Standard Operating Procedures (SOP) of population service administration at the Population and Civil Registry Office of Enrekang Regency. This study used qualitative research. This study used descriptive research. The data sources were primary data and secondary data, the data collection techniques used observation, interview, documentation. Then, data analysis techniques in this study used data reduction, data presentation and conclusion. The results of this study about Standard Operational Procedures (SOP) for population administration at the Department of Population and Civil Registration of Enrekang Regency using seven indicators, namely ease and clarity, efficiency and effectiveness, harmony within, dynamic, orientation, legal compliance and legal certainty, where from the results of the study showed that the implementation of the SOP had been implemented properly and the employees had carried out their duties in accordance with the SOP that had been applied.*

**Keywords:** *population administration, standard operational procedure*

## Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif, Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dengan menggunakan tujuh indikator yaitu kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukunan, dinamis, berorientasi, kepatuhan hukum dan kepastian hukum, dimana dari hasil penelitian menunjukkan Implementasi SOP telah diterapkan dengan baik dan para pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah di terapkan.

**Kata kunci:** administrasi kependudukan, standar operasional prosedur

---

\* muhalfianusman@gmail.com

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah memiliki peran penting sebagai salah satu aktor strategis untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Peran pemerintah diperlukan untuk melaksanakan fungsi regulasi, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut harus dilaksanakan oleh pemerintah secara optimal. Namun kenyataannya keberadaan birokrasi pemerintah seringkali dipandang secara dikotomi, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi sering juga dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintah dan layanan publik tersendat atau bertele-tele.

Seluruh kegiatan dalam organisasi harus langsung tertuju dan mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi berdasarkan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya (Sondang P Siagian, 2006). Tantangan utama yang ada dalam organisasi pemerintah adalah bagaimana mengolah sumber daya manusia yang ada dalam organisasi dengan efektif dan dan menghapuskan praktek yang tidak efektif (Sedarmayanti, 2010). Oleh karena itu perlu dilakukan dibirokrasi

untuk membebaskan penyakit inefisiensi dalam lembaga-lembaga pemerintah. Salah satu aspek penting sebagai tolak ukur dalam menilai kerja instansi pemerintah yang profesional, efektif dan efisien, dalam melaksanakan program kerjanya adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP-AP) diseluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintah. SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Berdasarkan Insani (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu ataupun kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Penerapan SOP dalam proses penyelenggaraan administrasi pemerintah dinilai penting karena Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP-AP)

dapat menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai fungsinya. SOP dijadikan sebagai alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Penerapan SOP administrasi pemerintah dalam lembaga pemerintah diharapkan dapat mengubah citra lembaga pemerintah yang selama ini dianggap selalu lamban dan berbelit-belit dalam hal pelayanan pada masyarakat. Selain itu diharapkan juga dapat memperbaiki kinerja jajaran birokrasi pemerintah yang ada di Indonesia agar tidak tertinggal dengan negara lain dalam ber-birokrasi.

Setiap instansi pemerintah dibuatkan Standar Operasional Prosedur, sebagaimana pada Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pembuatan e-KTP, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak dan pengesahan anak.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan tentang proses-proses

penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Istyadi Insani, 2010). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Silendra, 2015).

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, aparatur harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur agar memperoleh hasil kerja yang efektif. Penggunaan standar operasional prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan pelayanan yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Soemohadiwidjojo, 2014). Hasil penelitian (Nurhayatun Nopus, 2017). Pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk pada Disduk Capil Kabupaten Kampar masih menggunakan sistem kekerabatan yang tidak profesional, adil, dan merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Enrekang yaitu mengatur tentang gambaran atau langkah-langkah dan alur tentang pelayanan kependudukan. Walaupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih ada kinerja pelayanan publik di organisasi atau instansi pemerintah yang masih kurang baik dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) seperti yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, dengan adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan karena dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang masih ada pegawai yang bekerja tidak konsisten, demikian halnya dengan pengguna layanan yang tidak mengetahui langkah-langkah layanan sehingga pelayanan terkesan kurang maksimal dan alur yang terkesan berbelit-belit.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur sudah diterapkan dengan baik, sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan penduduk pada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Istilah administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan menurut A Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008) administrasi diartikan sebagai arahan pemerintah, kegiatan, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2009). The lianggie dalam Pasolong (2011) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai

dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur. Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional.

Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011). Standar operasional prosedur dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya agar cepat dan tepat. Standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas dan proses yang dilakukan oleh orang dalam organisasi berjalan efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013).

Menurut Moekijat (2008) Standar Operasional Prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, dimana melakukannya dan siapa yang melakukannya. Standar Operasional

Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Pada dasarnya semua manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, (2010). Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong, 2013) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong, 2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Defenisi pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ratminto mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMD dan BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam (Bilgah, 2018) pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah,

pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Panji Santoso). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti, 2010) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara, baik penyelenggara BUMN, BUMD, maupun swasta.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang artinya mengumpulkan data bukan dalam bentuk angka-angka melainkan data tersebut melalui pengamatan langsung,

wawancara, serta dokumen-dokumen terkait.

Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif salah satu jenis penelitian dengan mengumpulkan data yang bukan dalam bentuk angka-angka tetapi dengan memahami suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan mendalam, dengan mendeskripsikan suatu variabel dengan masalah yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan. Observasi difokuskan pada standar operasional prosedur administrasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kemudian kegiatan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat langsung dalam standar operasional prosedur, dan masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat menilai kinerja pelayanan publik sesuai standar yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Dokumentasi merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, dokumen, gambar yang dapat mendukung penelitian, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik

analisis data interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yaitu: Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, menggolongkan data, membuang hal-hal yang tidak perlu sehingga data dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, serta hubungan antar kategori yang mudah diraih dan Penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam hasil penelitian ini dimana peneliti akan membahas tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dengan menggunakan delapan indikator di tambah dengan satu pembahasan tentang faktor penghambat dimana indikator tersebut memiliki penjelasan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan adapun pembahsan dari kedelapan indikator yang di angkat oleh peneliti tentang SOP ditambah dengan faktor penghambat yang menjadi pembahsan yaitu:

### **Kemudahan dan Kejelasan**

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah diinformasikan baik kepada masyarakat baik melalui pamflet yang terpasang didalam maupun diluar ruangan serta diinformasikan melalui *website* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dan kejelasan waktu penyelesaian administrasi kependudukan berdasarkan SOP yaitu 1 hari kerja dan bisa selesai dalam beberapa jam tergantung dari dokumen yang dibuat seperti pembuatan kartu keluarga, sudah diinformasikan oleh penyelenggara pelayanan. Tetapi akan lama jika ada kendala teknis dan itu semua sudah diinformasikan sebelumnya dan tersebut telah menunjukkan hal baik karna para petugas dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat. Dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Ighfar Hidayatullah (2018) menyebutkan bahwa kemudahan dan kejelasan tidak akan berjalan dengan baik bila tidak ada pengawasan yang dilakukan secara terus menerus oleh pihak pemerintah tentang pemberitahuan atau sosialisasi kepada masyarakat karena pada dasarnya masih banyak

mayarakat samapai sejauh ini masih kebingungan dalam melakukan pengurusan.

### **Efisiensi dan Efektifitas**

Standar Operasional Prosedur menunjukkan waktu penyelesaian 1 hari kerja dan tidak ada pungut biaya. Dengan demikian keefektifan dan keefisienan sudah terlaksana dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam hal dalam menerapkan inplementasi SOP telah berjalan dengan baik sehingga membuahkan hasil kinerja yang baik karena para petugas konsisten dengan efisien dan efektif dalam bekerja terutama menerapkan waktu bekerja Dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Lulu Shobihatun Naqibah, Yaqub Cikusin dan Agus Sainal Abidin (2021) menyatakan bahwa *responsiveness* adalah salah satu hal yang harus di perhatikan dalam melakukan pelayanan publik tanpa respon dari petugas maka aktifitas dalam pengurusan tidak akan berjalan dengan baik.

### **Keselarasan**

Keselarasan SOP yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan juga

prosedur lainnya juga saling mendukung sehingga SOP yang di terapkan dapat berjalan dengan baik selama ini dan SOP yang di terapkan selama ini sudah sangat baik bahkan dapat selaras dengan prosedur lainnya karena apa bila ada masalah akan di evaluasi dengan cepat sehingga sampai sejauh ini dapat berjalan dengan baik dan juga beberapa prosedur dapat berjalan dengan selaras dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa dalam keselarasan tidak akan berjalan dengan baik bila tidak memahami dengan baik tentang SOP dan juga toleransi oleh pegawai tentang aturan yang ketat maka dari itu para pegawai akan di berikan pelatihan tentang penerapan SOP.

### **Keterukuran**

Standar Operasional Prosedur Administrasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang mengandung standar kualitas mutu tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya dan kinerja dapat berjalan dengan baik maka para pegawai dapat mengikuti aturan telah ditetapkan seperti cara pelayanan dan penargetan dalam melakukan pelayanan sehingga dapat mengurangi resiko para

masyarakat mengeluh atas pelayanan yang dilakukan dan hal ini menunjukkan bahwa keterukuran implementasi SOP telah berjalan dengan baik karna sampai sejauh ini para pegawai masi dapat mengatasi masalah masyarakat dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa dalam keterukuran tidak akan berjalan dengan baik bila tidak ada ada pengawasan dan survey yang dilakukan secara langsung oleh para petugas sehingga SOP bisa diukur melalui beberapa hasil observasi.

### **Dinamis**

Standar Operasional Prosedur dalam bentuk pelayanan *online* sudah memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan SOP selama ini telah berjalan dengan baik karena sampai sejauh ini bisa mengikuti perkembangan zaman sehingga dapat mempermudah pekerjaan para petugas dan masyarakat dapat mengefesienkan waktu selain itu masyarakat juga dapat mendapat informasi dengan mudah tentang tata cara dalam pengurusan dan hal ini bisa terbilang bahwa implemntasi SOP sangat dinamis dan berjalan dengan baik dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama

Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa SOP tidak akan dinamis bila tidak ada pengawasan dan survey yang dilakukan secara langsung oleh para petugas sehingga SOP bisa dievaluasi sesuai dengan kondisi yang terjadi kebutuhan masyarakat.

### **Berorientasi Kepada Pengguna Layanan**

Berorientasi kepada pengguna layanan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat atau pengguna layanan untuk memberikan masukan ataupun kritikan tentang prosedur pelayanan yang diberikan dan Standar Operasional Prosedur tentang Berorientasi Kepada Pengguna Layanan sudah ada SOP dimana hal tersebut memang diwajibkan kepada petugas tatacara dalam melayani yang baik seperti sopan saat melakukan pelayanan selalu mengarahkan masyarakat membutuhkan petunjuk saat melakukan pengurusan dan hal sudah diterapkan sejak dulu dan bisa dikatakan bahwa berpendapat bahwa dalam Standar Operasional Prosedur tentang SOP tentang Berorientasi Kepada Pengguna Layanan sudah sangat baik karena para petugas selalu mengikuti instruksi sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama

Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa dalam berorientasi kepada pengguna layanan tidak akan berjalan dengan baik bila tidak ada hasil survey yang dilakukan tentang pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai.

### **Kepatuhan Hukum**

Kepatuhan hukum dilihat dari adanya dasar hukum yang menjadi acuan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga pelayanan bisa berjalan dengan optimal dan hal telah berjalan dengan baik dan Standar Operasional tentang kepatuhan hukum bahwa sampai sejauh ini pelayanan yang dilakukan sudah sangat baik karena pada dasarnya pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan seperti saat melakukan antrian dalam pengurusan maka dalam atur yang digunakan harus melakukan antrian tanpa memandang status seseorang agar antrian yang dilakukan tetap terjaga dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa dalam kepatuhan hukum tidak akan berjalan bila salah satu dari pihak ada yang tidak memahami tentang prosedur dalam pengurusan SOP maka dari itu para pegawai diharuskan memahami

hukum dalam melakukan pelayanan agar dapat megarahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan.

### **Kepastian Hukum**

Kepastian hukum dalam menegakkan SOP berpendapat bahwa selama ini aturan tentang penilaian kinerja telah diatur dalam aturan pemerintah sehingga membuat para petugas termotivasi dalam melakukan pekerjaan yang bertujuan untuk pencitraan bagi mereka dan masa depan mereka nama baik instansi dalam hal ini petugas juga takut bila ada masyarakat yang melapor hasil kinerja mereka buruk karena hal ini bisa memperburuk pencitraan mereka dan hal tersebut bisa saja dibawa ke hukum karena tentang penilaian sudah ada memang dalam aturan pemerintah dan pelaksanaan tugas selama ini yang dilakukan oleh petugas memang sudah di atur dalam ketentuan hukum maka dan hal tersebut dilakukan demi kebaikan masyarakat nama baik instansi seperti halnya dengan tata cara melakukan pelayanan yang baik dan hal ini telah di atur jauh sebelumnya peraturan pemerintah yang kemudian dipertegas dalam penerapan SOP sehingga kinerja para petugas dapat maksimal dalam kegiatannya dan hal ini menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam menerapkan SOP telah

berjalan dengan baik dan salah satu pendapat dari penelitian terdahulu yang bernama Ighfar Hidayatullah (2018) menyatakan bahwa dalam kepastian hukum adalah aturan telah tertulis dalam melakukan pelayanan publik tentang pegawai yang lalai dalam melakukan tugasnya selain itu bentuk penilaian juga sudah diatur dalam aturan-aturan yang telah di tetapkan.

### **faktor Penghambat**

Menjadi faktor penghambat yaitu masih ada beberapa masyarakat yang menjadi faktor penghambat saat melakukan pengurusan yang menganggap bahwa hanya dirinya yang sedang diurus sedangkan diketahui bahwa Kabupaten Enrekang begitu banyak masyarakat setiap hari melakukan pengurusan yang harus dilayani oleh petugas dan faktor penghambat bagi petugas saat memberikan informasi kepada masyarakat dimana diketahui bahwa daerah Enrekang sampai sejauh ini masih banyak yang memiliki koneksi jaringan sangat lemah bahkan ada sama sekali tidak memiliki koneksi yang membuat masyarakat tersebut kekurangan informasi yang diberikan kepada pemerintah dan hal yang menajdi masalah daerah tersebut susah dijangkau karena kondisi medan yang

tidak memungkinkannya jaringan untuk melintas dan salah satu ungkapan dari penelitian terdahulu yang bernama Meiffa Herfianti dan Ida Anggriani (2017), mengatakan bahwa dalam hal faktor penghambat bisa diatasi bersama bila semua pihak berusaha mengatasi hal tersebut seperti halnya daerah terpencil yang sangat minim dalam mendapatkan informasi tapi para pemerintah menyiapkan program sosialisasi kepada daerah yang sangat minim dalam mendapatkan informasi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, secara garis besar maka kesimpulan pada penelitian ini adalah: Kemudahan dan kejelasan dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Pelayanan Kependudukan sudah berjalan cukup baik dilihat dari kejelasan prosedur, persyaratan dan dalam kejelasan waktu penyelesaian administrasi kependudukan diinformasikan secara jelas dan terbuka. Efisiensi dan efektivitas dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan dilihat dari kedisiplinan, biaya, dan kecepatan layanan yaitu kemampuan dalam menyelesaikan

administrasi kependudukan dengan menerapkan proses penyelesaian dalam satu hari kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Keselarasan dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang selaras dengan prosedur standar lain yang terkait. Keterukuran dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat diukur kualitas dan kuantitasnya. Dinamis dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi kependudukan dilihat dari pengadaan pelayanan *online* untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Berorientasi kepada pengguna layanan dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan dilihat dari penyediaan media untuk masyarakat dalam memberikan masukan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kepatuhan hukum dan kepastian hukum dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan berjalan dengan baik berdasarkan aturan hukum

yang ada, hal ini terlihat dari persyaratan layanan yang dicantumkan dalam Standar Operasional Prosedur yang digunakan dalam pelayanan.

## REFERENSI

- Afatih, M. (2010). *Administrasi Kebijakan Publik*. Jakarta: LAN-RI.
- Soemohadiwidjoyo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Atik, R. (2013). *Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ekotama, S. (2011). *Cara Gampang Bikin Standar Operating Procedure agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Harbani, P. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Insani, I. (2010). Standar Operasional Prosedur sebagai Prdoman Pelaksanaan administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. *Penyempurnaan Makalah pada Workshop manajemen Perkantoran Dilingkungan Perkantoran Kementerian Informatika Bandung*.
- Kurniawan, A. (2005). *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Laksmi, dkk. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Pernaka.
- Miles, dkk. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moekijat. (2008). *Administrasi Daerah*. Bandung: Alqa Print.