**PENGARUH IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUNGAI PENUH**

**BAHAUDIN ZERI, NAFFRITMAN, AWAL KHAIRI**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

[bahaudinzeri@gmail.com](mailto:bahaudinzeri@gmail.com)

[nafritman@gmail.com](mailto:nafritman@gmail.com)

[awalkhairi@gmail.com](mailto:awalkhairi@gmail.com)

***ABSTRACT***

*The Effect of Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) (X1) on the Quality of Service for Identity Cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. With the Problem Formulation Is there an effect of implementing standard operating procedures (SOP) on the quality of service for electronic identity cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City, how much influence does the implementation of standard operating procedures (SOP) have on the quality of identity card services? electronic resident (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. The purpose of this study was to determine the effect of implementing standard operating procedures (SOP) on the service quality of electronic identity cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City and also to find out how much influence the implementation of standard operating procedures (SOP) has on service quality of electronic identity card (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. From the results of the research using this method, it is known that the effect of the implementation of standard operating procedures (SOP) has a positive effect on the quality of service for identity cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. This is evidenced by the obtained value of tcount > table of 15,952 > 2,048 with a significant level of 0.000 (Signification < 5%). Then Ho is accepted and Ha is rejected. The conclusion of this study is that the implementation of standard operating procedures (SOPs) greatly influences the quality of service for identity cards (E-KTP) at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City.*

***Keywords:*** *Implementation, Service Quality.*

**ABSTRAK**

Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Dengan Rumusan Masalah Apakah terdapat pengaruh implementasi standar opersional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh,Seberapa besarkah pengaruh implementasi standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh implementasi standar opersional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh dan juga untuk mengetahui seberapa besarkah pengaruh implementasi standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Dari Hasil Penelitian dengan menggunakan metode ini Diketahui Bahwa Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai thitung > able sebesar 15.952 > 2.048 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka Ho diterima dan Ha di tolak. Kesimpulan Dari Penelitian Ini Yaitu Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh.

**Kata kunci :** Implementasi, Kualitas Pelayanan.

**I. PENDAHULUAN**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan bantuan orang lain, sehingga dalam kehidupannya manusia tidak terlepas dari suatu organisasi. Hal itu terlihat dari sejak lahir hingga tutup usia, manusia selalu berhubungan dengan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi non publik (swasta). Melalui organisasi, manusia akan saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari aktifitas-aktifitas atau kekuatan-kekuatan dari dua atau lebih orang yang dikoordinasi secara sadar, disengaja, dan memiliki tujuan (Barnard dalam Kadarman dan Udaya, 2001:8).

Untuk memudahkan pencapaian tujuan tersebut, organisasi memerlukan strategi dan tenaga yang terampil dan kompeten. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memberikan nilai tambah tolak ukur keberhasilan organisasi dan merupakan pendukung utama sebagai penggerak berjalannya organisasi. Oleh karena itu, maka struktur organisasi yang ada di dalamnya termuat tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing individu merupakan suatu hal yang harus ada dalam organisasi. Dalam organisasi publik, yang bertanggung jawab dalam menggerakkannya disebut sebagai aparatur Pemerintah atau sering pula disebut sebagai pelayan masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari suatu proses yang benar-benar menunjukan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat dalam mewujudkan suatupemerintahan yang baik atau lebih populer disebut good governance. Salah satunya melalui pelayanan publik.

Pada era otonomi daerah yang sedang berlangsung, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat.Oleh sebab itu, secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di suatu pemerintahan, tepatnya di kantor camat yang salah satunya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Diantaranya seperti kepengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP). Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) berfungsi untuk mencegah terjadinya pemalsuan atas kartu tanda penduduk kepemilikan ganda dan berfungsi sebagai dasar dari setiap kepengurusan dokumen lainnya sehingga sangat penting dimiliki bagi masyarakat.

Sejalan dengan semakin berkembangnya jaman, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik pun terus berkembang. Hal itu menuntut aparatur Pemerintah untuk semakin meningkatkan eksistensi organisasi publik dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas didefenisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan(Wibowo,2007:271), dan suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi masyarakat apabila apa yang mereka rasakan melebihi atau sama dengan apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh (kinerja jasa) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (ekspektasi) (Soetjipto dalam Monika,2016). Dalam hal ini, jika kinerja di luar/di bawah dari ekspektasi maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, dan apabila kinerja sama atau bahkan melebihi dari ekspektasi maka layanan disebut memuaskan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan masyarakat yang berkunjung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sungai penuh, kendala yang sering terjadi dalam pengurusan e-KTP adalah :

1. Rusaknya jaringan sehingga data masyarakat terhambat untuk diproses.
2. Ketidakjelasan waktu pelayanan dalam membuat e-KTP juga menjadi keluhan masyarakat karena informasi yang diberikan pegawai kantor sering kali tidak sesuai dengan kenyataan.
3. Banyaknya permasalahn dari segi data yang tidak akurat, gagal dan ada yang memang belum terdata sehingga proses pembuatan E-KTP membutuhkan waktu yang lama.
4. Proses cetak E-KTP yang sering terkendala karena chip dalam blangko kartu ternyata tidak tersedia sehingga berdampak pada data diri pemohon tidak bias ditanamkan dalam kartu E-KTP.
5. Proses pembuatan E-KTP yang terbilang tidak sesuai dengan jam pelayanan, akibat dari petugas yang sering terlambat datang sedangkan masyarakat sudah mengantre lama untuk pembuatan E-KTP.
6. Dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP sering ditemukan maladministrasi dan banyak di manfaatkan oleh oknum untuk mengambil keuntungan pribadi, hal tersebut mengakibatkan masyarakat merasa jengkel dan kesal.
7. Dalam proses pembuatan E-KTP sering ditemukan petugas yang lebih mengutamkan orang terdekat mereka dibandingkan masyarakat sehinga merasa di abaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”**Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sungai penuh”.

**II. TINJAUAN PUSTAKA**

**Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek maupun jangka panjang. Setiap visi misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun seluruh anggota perusahaan harus bergerak, agar visi-misi tersebut dapat tercapai. Menurut Fajar Nur’Aini (2016:14) agar semua anggota bergerak menuju titik yang sama, yaitu pencapaian visi-misi, maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi.

Menurut Ekotama (2011: 19) SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Sedangkan menurut Tambunan (2013:86) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Fajar Nur’Aini, (2016:17) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu. (Budiharjo, 2014:7)

**Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Tambunan (2013:142-165) unsur-unsur SOP yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada di dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil pada saat melaksanakan suatu prosedur dan kegiatan.

1. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan prosedur operasional standar bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

1. Petunjuk operasional

Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan di dalam prosedur yang bersangkutan. Petunjuk operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur.

1. Pihak yang terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang; yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

1. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Didalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur.

1. Masukan

Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

1. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Proses (dan sub proses) adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

1. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

1. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

1. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur- prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut,

**III. METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Untuk menganalisis pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumpen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, jenis penelitian yang peneliti gunakan merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16-17) metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat potivisme, digunakan untuk meneiliti pada populasi dan sampel tertentu. Penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner.

**Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Lokasi penelitian ditentukan dengan pertimbangan bahwa lokasi yang dipilih secara cermat berdasarkan fenomena yang terjadi.

**Variable dan Definisi Operasional**

**Klasifikasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Adapun variabel-variabel yang akan di teliti dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi, sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini diwakili dengan symbol “X”. Yang menjadi variabel independen yaitu implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) (X).

1. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas). Variabel dependen diwakili dengan symbol “Y”. Yang menjadi varibel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Y).

**Definisi Konseptual dan Operasional Variabel**

Definisi konseptual penelitian akan menyajikan konsep dari masing-masing variabel berdasarkan teori dan pendapat para ahli. Sedangkan operasional variabel akan menjelaskan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini. Definisi dari masing-masing variabel, antara lain:

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) (X)

Menurut Lumenta (2001:1), dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) setidaknya memenuhi 3 indikator, yaitu Efisien, Efektif, dan Konsisten . Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan skor 1 sampai 4, untuk menunjukkan respon dari implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima indikator yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: (1) Berwujud (*Tangible)*, (2) Empati (*Emphaty*), (3) Keandalan (*Reliability*), (4) Keresponsifan (*Responsiveness*), dan (6) Keyakinan (*Assurance*). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan skor 1 sampai 4, untuk menunjukkan respon dari Kualitas Pelayanan.

**Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Melalui skala likert, variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel.

Setiap jawaban dari responden diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pernyataan** | **Skor** |
| Sangat Setuju | 4 |
| Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

*Sumber: Sugiyono (2019:147)*

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Walikota, mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Walikota Sungai Penuh No. 12 Tahun 2009 Tentang tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sungai penuh.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada no 1 diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Pelayanan administratif.

**Visi**

Visi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh yaitu “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

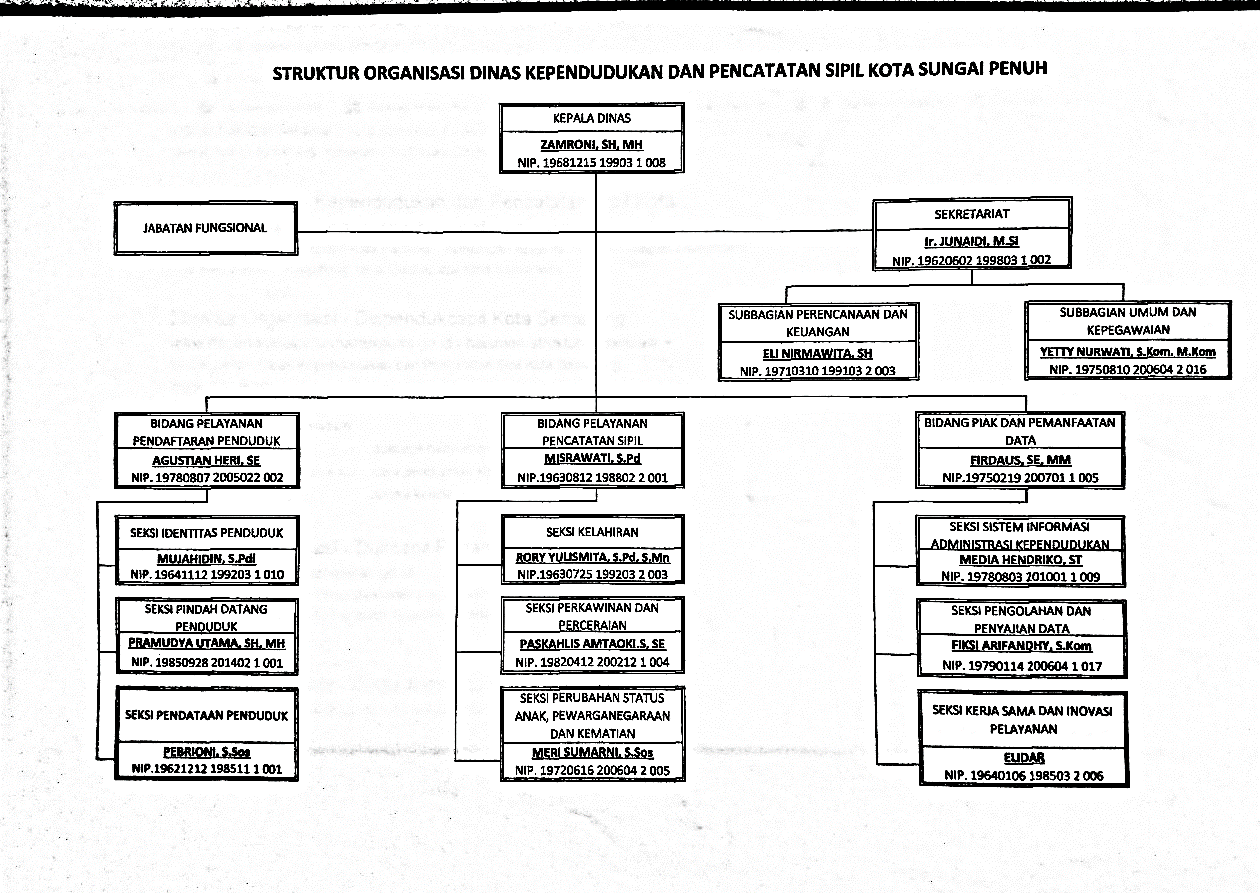
**Misi**

Adapun misi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, yaitu:

1. Pelayanan Prima;
2. Penertiban Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Penertiban Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Peningkatan SDM Aparatur.

**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**Gambar 2.2**

**Struktur Organisasi**

Adapun tugas dan tangggung jawab dari struktur organisasi di atas adalah:

1. Kepala Dinas
2. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Menyusun program kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak;
5. Menyusun kebijakan operasional keluarga prasejahtera;
6. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk;
7. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan dan organisasi dinas;
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.
9. Sekretaris
10. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
11. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib;
12. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program dan administrasi keuangan;
13. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor;
14. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen;
15. Memelihara, menjaga, merawat dan mengawasi inventaris kantor;
16. Kasubbag Umum dan Kepegawaian;
17. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan diposisi atasan;
18. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian;
19. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan;
20. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca diposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas.
21. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
22. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data;
23. Melakukan study dan survei/indentifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait;
24. Mengkoordinir atau merumuskan program/proyek pembangunan/kegiatan dengan institut terkait;
25. Melaksanakan proses revisi DIP/PO bilamana diperlukan;
26. Menyelesaikan bahan laporan tahunan Dinas dan dengan institusi/Kepala bidang terkait;
27. Menyiapkan kebijaksanaan teknis di masing -masing bidang dan institusi kepala bidang terkait;
28. Menuyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiantan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran;
29. Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP);
30. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan;
31. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas;
32. Meneliti konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan;
33. MengajukanSurat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutine. Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang- bidang;
34. Meneliti, mengawasi dan mengurusi pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SKPD;
35. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawa.
36. Kasubag Umum dan Kepegawaian
37. Menyusun rencana program/kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman dan acuan kerja;
38. Membagi tugas kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
39. Mempelajari, menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan, juklak, dan juknis di bidang pengelolaan barang dan pengelolaan kepegawaian untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
40. Melaksanakan pengelolaan surat keluar dan surat masuk untuk krlancaran administrasi perkantoran;
41. Melaksankan penyimpanan arsip agar mudah diemukan kembali;
42. Melaksanakan pengadaan alat tulis kantor untuk memenuhi kebutuhan kantor;
43. Menginventaris aset daerah agar tercipta tertib administrasi barang;
44. Melayani administasi kepegawaian melputinusaha ujian dinas, ijin belajar, karpeg, karis/karsu, menerbitkan surat ijin cuti, legalisasi suratsurat kepegawaian;
45. Menyusun data penjagaan pegawai, daftar urut kepangkatan, kebutuhan pegawai dan meyiapkan daftar hadir;
46. Menyiapakn bahan usulan diklat meningkatkan kompetensi pegawai;
47. Menyiapkan bahan penyusunan kaporan kepegawaian;
48. Menyiapakn bahan penyusunan laporan inventaris barang;
49. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
50. Menyusun laporan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan;
51. Menilai kinerja bawahan secara obyektif sesuai ketentuan;
52. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai peraturan perundangan.

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa, dapat diambil kesimpulan seperti berikut:

1. Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) diketahui thitung > tabel sebesar 15.952 > 2.048 dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi < 5%) Maka Ho diterima dan Ha di tolak berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh (Y).
2. Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) (X1) berpengaruh terhadap variable Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh (Y) sebesar 90,1%. Sedangkan sisanya 100% - 90,1%= 9aas,9% dipengaruhi oleh varibel lain, yang artinya Implementasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk ( E-KTP ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain dari variabel yang ada pada penelitian ini dan juga diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat mengunakan alat analisis seperti PLS, AMOS dan Eview.

**VI. DAFTAR PUSTAKA**

G. Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta :PustakaPelajar.

Arnina, P. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta.

Batinggi dan Badu Ahmad. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta:. CV Andi Ofset.

Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Ekotama, Suryana. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Anlisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit.

Kadarman, A.M. &Udayana Jusuf. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: PT. Prehallindo.

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lumenta, Nico. 2001. *Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan*. Jakarta: Modul.

Lupiyoadi. 2007. *Enterpreneurship from Mindset to Strategy*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Nur’ Aini, Fajar. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.

Peraturan Walikota Sungai Penuh No. 12 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Rusydi, Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen.

Soemohadiwidjojo. 2014.  *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

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

Tathagi, Arini. 2007. *Step by Step SOP* . Yogyakarta: Efata Publishing.

Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyususnan Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI offset

Utami, Cristina Widya. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua. Jakarta: Murai Kencana.

Wijaya. 2012. *Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya*. Jakarta: PT. Grsindo.