

Ayu purbasari 172020100072

Artikel.docx

by

Submission date: 28-Jan-2022 09:27AM (UTC+0700)

Submission ID: 1749686564

File name: Ayu purbasari 172020100072 Artikel.docx (658.71K)

Word count: 2888

Character count: 19577



Konsistensi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Ayu Purbasari¹⁾, Lailul Mursyidah²⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Dosen, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email : ayupurbasari1212@gmail.com¹⁾, lailulmursyidah@umsida.ac.id²⁾

Abstract. *This study aims to identify and analyze the application of population administration service SOPs for making E-KTP in Candi District. This research is a qualitative descriptive study using purposive sampling technique. In this study, the informant was the head of the public service section as key informants, sub-district staff and the community as informants. Data collection techniques by observation, interviews and documentation. Analyzing techniques of data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of research in the field of implementing SOPs for population administration services for making E-KTP in Candi District are consistently carried out by service officers to the community as service recipients that carry out the appropriate SOP. Commitment that the awareness of service personnel is running, continuous improvement of SOPs every year. The application of SOPs is not binding, but is carried out properly and is flexible. All important elements in the implementation of SOPs that are carried out All officers who run SOPs are in accordance with and never violate the SOPs that are made and mutually agreed upon, Good documentation. The existence of supporting and inhibiting factors in the implementation of SOPs..*

Keywords – Administrative, SOP, E-KTP

Abstrak. *Penelitian bertujuan mengetahui dan menganalisis konsistensi penerapan SOP pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP Di Kecamatan Candi Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dalam penelitian ini yang menjadi informan Kepala seksi pelayanan umum sebagai key informan, staf kecamatan dan masyarakat sebagai informan. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penganalisis pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian di lapangan penerapan SOP pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi konsisten dijalankan oleh petugas pelayanan pada masyarakat sebagai penerima layanan bahwa melakukan SOP yang sesuai. Komitmen bahwa berjalannya kesadaran dari petugas pelayanan, perbaikan berkelanjutan SOP di setiap tahunnya. Penerapan SOP tidak mengikat, tetapi dijalankan dengan seharusnya dan fleksibel. Seluruh unsur penting dalam penerapan SOP yang dijalankan Semua petugas yang menjalankan SOP sesuai dan tidak pernah menyalahi SOP yang dibuat dan disepakati bersama, Dokumentasi dengan baik. Adanya Faktor Pendukung dan peggambat dalam penerapan SOP.*

Kata Kunci – Pelayanan Administrasi, SOP, E-KTP

How to cite: Ayu Purbasari, Lailulmursyidah (2022) Analisis Penerapan Atandar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *IJCCD* 1 (1). doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843

I. PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk³ Elektronik (E-KTP) adalah identitas individu setiap warga negara yang diterbitkan Instansi Pemerintah dan berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Menurut peraturan Republik Indonesia Nomer 126 Tahun 2012 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomer 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu³ nda Penduduk berbasis Nomer Induk Kependudukan secara Nasional. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk, bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, pengurusan kepentingan pelayanan publik di intansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan, dan swasta yang berkaitan, dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, asuransi, perpajakan, dan pertanahan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 10 A

⁴ Tujuan implementasi daerah dari kebijakan otonomi yaitu meningkatnya suatu jasa pemerintahan yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan jasa yang harus disediakan oleh suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar atau hak seseorang

penduduk di suatu negara [2]. Ketiadaan atau ketidakcukupan pelayanan publik akan menimbulkan banyak hak asasi manusia yang tidak dapat dipenuhi oleh penyelenggara negara.

2 Prosedur pelayanan harus mempunyai standar yang ditetapkan kepada masyarakat agar hasil dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 15 tahun 2014 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) akan m2perbaiki kualitas pelayanan publik, oleh sebab itu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari pemerintah dapat memahami prosedur pelayanan dalam penyelesaian hal-hal terkait.

Peraturan Menteri Negara Pemanfaatan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2008, SOP (Standar operasi prosedur) ialah serangkaian tugas tertulis yang dilaksanakan (terdokumentasi) mengenai suatu prosedur penyeleng4ranan administrasi pemerintah, suatu yang harus dilakukan, dilaksanakan oleh siapa dan dimana. SOP (Standar Operasional Prosedur) pada hakikatnya ialah pedoman yang mempunyai komponen prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu kelompok yang digunakan untuk membuktikan bahwa semua ketentuan dan aksi, serta penggunaan akomodasi suatu proses yang diselenggarakan oleh warga dalam organisasi berjalan secara efektif serta efisien, konsisten, standar, dan tersusun [2].

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Dalam pengertian yang lain Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instruksi tertulis yang menjelaskan secara akurat bagaimana melakukan tugas atau pekerjaan [7]. Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakup mekanisme persyaratan peraturan administrasi dan komunikasi, kebijakan organisasi, dan perencanaan strategis pegawai atau m2gunakan istilah "setiap orang membaca ritme musik yang sama". Tujuan yang ingin dicapai dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan ialah agar tercapainya pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelayanan yang baik, efektif dan efisien.

2 Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan berbagai pelayanan Administrasi Kependudukan seperti layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Tempat, Legalisir Dokumen Kependudukan, Surat Pencari Kerja (AK-1), Rekomendasi SKCK, dan Izin Mendirikan Bangunan, Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien mengenai prosedur pelayanan. Penerapan SOP sendiri, dalam bentuk langkah-langkah pada gambar 2. flowchart SOP E-KTP atau gambaran dan alur tentang pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Candi Sidoarjo mempunyai langkah untuk pengurusan pembuatan E – KTP dapat dilihat pada gambar 1 Informasi Alur Pembuatan E-KTP Kecamatan Candi Sidoarjo dengan alur pertama di foto, lalu pengiriman berkas dan lain-lain melalui aplikasi whatsapp kemudian berkas di proses dan terakhir menunggu konfirmasi petugas melalui nomor whatsapp petugas yang tertera.



Gambar 1. Informasi Alur Pembuatan E-KTP Kecamatan Candi Sidoarjo



Gambar 2. flowchart SOP E-KTP

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur berhasilnya suatu instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. tetapi masih ada saja instansi pemerintah yang belum maksimal dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan E-KTP seperti yang terjadi di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas masih terkesan berbelit-belit dan penyelesaiannya masih tidak tepat waktu. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo menerapkan penyelesaian waktu pengurusan berkas pembuatan E-KTP dalam 1 (satu) hari kerja. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan masyarakat dalam pemberian pelayanan, sementara dalam praktek penyelenggaraanya tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo".

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo diantaranya konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat seluruh memiliki unsur penting, dan terdokumentasi dengan baik, kemudian faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan E-KTP Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Lokasi ini dilakukan di Kecamatan Candi Jl. Moch. Ridwan No 1 Gelam, Candi, Kabupaten Sidoarjo. Adapun informan pada penelitian ini kepala seksi pelayanan umum, staf kecamatan pengadministrasi kependudukan, dan masyarakat Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penganalisisan data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsistensi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Konsisten di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah menjalankan Prinsip Pelaksanaan secara konsisten pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, yaitu terdapatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan E-

KTP dan penerapan pada pelayanan E-KTP sudah berjalan dengan sejalaknya dan konsisten dijalankan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga adanya penegasan dari masyarakat yang menggunakan pelayanan pembuatan E-KTP dijelaskan bahwa pelayanan di kecamatan Candi melakukan sesuai SOP dan konsisten. Adanya peraturan baru secara mendadak karena adanya Covid-19 sehingga sekarang serba online, tatap muka jarang dilakukan dan diarahkan mengakses melalui internet.

Komitmen dijalankan dengan kesadaran dari petugas pelayanan di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo mengacu pada sarana dan prasarana dan juga pemeliharannya yang sesuai untuk tenaganya melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) nya masing-masing sampai dengan E-KTP tercetak, komitmen sebagai prinsip di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo untuk ketetapan waktu selesai E-KTP dan di perhatikannya berkas yang dikumpulkan serta diproses sesuai SOP yang dijalankan oleh petugas pembuatan E-KTP yang bertanggung jawab, Standar Operasional Prosedur (SOP) awal sampai dengan akhir semuanya mengacu pada pimpinan di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Terlaksananya komitmen di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo juga dari hal Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik menjadikan Standar Operasional Prosedur (SOP) terlaksana sesuai alur yang di tetapkan oleh semua petugas dan pimpinan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 3. Informasi Pergantian SOP pengurusan secara online

Perbaikan berkelanjutan di Kecamatan Candi Sidoarjo perbaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri disetiap tahunnya ada atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tahunan dapat dilihat pada gambar 3. Informasi pergantian SOP pengurusan secara online. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo bisa saja diganti pada waktu yang tidak tertentu atau yang sifatnya penting contohnya pada saat sekarang adanya pandemi Covid-19 ini SOP yang sebenarnya belum genap satu tahun maka Standar Operasional Prosedur (SOP) diganti dengan tidak tatap muka dikarenakan adanya peraturan pemerintahan yang mengharuskan semua jenis pelayanan yang dilakukan harus menerapkan protokol kesehatan. Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo akan merevisi atau menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP) apabila adanya rapat yang membahas yang akan diperbarui atau diperbaiki, Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Candi juga tidak pakem bisa saja SOP diganti apabila mendesak dengan contoh E-KTP jadi 5 hari bisa saja Standar Operasional Prosedur (SOP) diganti dengan 2 sampai 3 hari selesai. Hasil dari perbaikan berkelanjutan dilihat dari wawancara warga bahwa Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo melakukan perbaikan berkelanjutan seperti sekarang ini Standar Operasional Prosedur (SOP) mengumpulkan berkas yang sebelumnya tatap muka berganti ke serba online, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah menjalankan perbaikan berkelanjutan dalam proses pembuatan Administrasi Kependudukan berupa E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan baik.

Mengikat pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo tidak mengikat, tetapi dijalankan dengan seharusnya dan fleksibel untuk E-KTP dukcapil sudah menyampaikan membuat E-KTP hanya cukup membawa Kartu Keluarga (KK), setelah itu pihak Kecamatan akan segera memproses setelah itu E-KTP pun jadi dan dikota manapun bisa mencetak E-KTP. Petugas juga mengacu Surat Wapres Tahun 2019 yang berbunyi hanya cukup membawa dokumen Kartu Keluarga (KK) pembuatan E-KTP bisa dilakukan, dari hasil wawancara masyarakat juga di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo membuat E-KTP hanya membawa fotocopy Kartu Keluarga dan petugas juga menjalankan sesuai SOP yang telah dijalankan, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo tidak mengikat dan fleksibel hanya saja untuk petugas sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari pemerintah pusat sesuai Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara

Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, masyarakat mengurus E-KTP hanya dengan mengupulkan Kartu Keluarga (KK).

Seluruh unsur memiliki peran penting semua petugas yang menjalankan SOP sesuai dan tidak pernah menyalahi SOP yang dibuat dan disepakati bersama, petugas-petugas melayani masyarakat sesuai SOP yang tertera. Semua itu tidak terlepas dari peraturan, jika ada kesalahan yang dilanggar, maka yang melanggar pasti akan diberi sanksi, untuk sanksi berlaku di Sasaran Kerja Pegawai (SKP) masing-masing petugas ada tupoksi yang sudah dikerjakan. Apabila tidak memenuhi maka atasan berhak untuk menyetujui atau menolak Sasaran Kerja Pegawai (SKP)nya dampaknya akan berpengaruh di nilai, seta tunjangan dan disiplinier kinerja pegawai Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Hukuman disiplin yang tidak sesuai akan ada dari Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah (BKD).

Terdokumentasi dengan baik di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sudah terdokumentasi untuk berkas berkas atau data dari bapak Camat atau dari masyarakat-masyarakat yang mengurus E-KTP, dokumentasi atau arsip di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berbentuk dua, satu dalam bentuk perangkat keras atau kertas dan berbentuk data atau file di computer di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

B. Faktor pendukung dan penghambat dalam Konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Faktor pendukung Adanya pelatihan secara khusus, pembelajaran dan praktik lapangan serta cara menggunakan alat yang akan dioperasikan sebagai pembuatan E-KTP untuk petugas-petugas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Lalu faktor pendukung dari segi peraturan pemerintah dalam menjalankan pembuatan E-KTP disebutkan regulasi atau aturan pemerintah membantu peranan karena adanya regulasi yang ditetapkan menjadi masyarakat akan mengetahui informasi yang di tetapkan untuk pengurusan E-KTP hanya membawa Kartu Keluarga (KK) saja untuk mencetak E-KTP, sehingga masyarakat mengerti dan membantu petugas agar lebih efisien dan efektif. Selain itu pembuatan E-KTP gratis juga menjadikan faktor pendukung pada penyelenggaraan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis, jadi di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang bertugas membuat E-KTP tidak memungut biaya apa pun kepada masyarakat, sehingga tidak adanya pungutan liar di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Selain itu partisipasi masyarakat juga menjadi faktor pendukung, partisipasi masyarakat menjadi peran penting dalam berlangsung proses pelayanan yang diberikan pemerintah, adanya kemauan untuk datang di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo untuk mengumpulkan berkas dan melakukan perekaman termasuk bentuk kemaun masyarakat sehingga Standar Operasional Prosedur (SOP) juga berjalan dengan baik dan benar.

Faktor penghambat dalam suatu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pembuatan E-KTP tentunya akan menemui suatu problematika atau faktor penghambat yang menyebabkan jalannya penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berjalan dengan lancar. Faktor Penghambat pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo adanya pandemi Covid-19 saat ini karena kebijakan protokol kesehatan dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga petugas Kecamatan Candi pengurusan E-KTP beralih secara online tidak bertatap muka secara langsung sehingga membuat masyarakat menjadi bingung sehingga pekerjaan pembuatan E-KTP bisa saja tidak tepat waktu, selain itu faktor sarana prasarana dalam hal yang berbau online seperti jaringan internet yang sering bermasalah sehingga dokumen tidak terkirim untuk itu menunggu jaringan internet yang stabil untuk mengirim data-data, kemudian adanya faktor eksternal dari kecamatan kurangnya blanko dari Pemerintahan Pusat sehingga membuat E-KTP yang seharusnya 3 hari jadi menjadi terlambat, faktor penghambat kurangnya ketersediaan blanko menyebabkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berjalan dengan semestinya. Tidak berhenti pada faktor hambatan yang menyebabkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berjalan semestinya, Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo juga akan mengupayakan untuk memecahkan masalah pada hambatan-hambatan yang ada dengan mencari solusi baru agar tidak terjadi suatu hambatan yang ada di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Konsistensi penerapan SOP pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo diperoleh bahwa konsisten dijalankan oleh petugas pelayanan dibuktikan pada masyarakat sebagai penerima layanan bahwa Kecamatan Candi melakukan SOP yang sesuai. Komitmen di buktikannya bahwa berjalannya kesadaran dari petugas pelayanan, mengacu pada sarana dan prasarana adapun juga pemeliharannya yang sesuai. Bahwa adanya perbaikan berkelanjutan SOP di setiap tahunnya. Penerapan SOP Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo tidak mengikat, tetapi dijalankan dengan seharusnya dan fleksibel.

Seluruh unsur penting dalam penerapan SOP yang dijalankan dibuktikan dari hasil wawancara Semua petugas yang menjalankan SOP sesuai dan tidak pernah menyalahi SOP yang dibuat dan disepakati bersama. Dokumentasi di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo berbentuk dua, satu dalam bentuk perangkat keras dan berbentuk data atau file di computer

2. Faktor Pendukung dalam konsistensi penerapan SOP pelayanan administrasi kependudukan pembuatan E-KTP yang ada di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, Adanya Aparatur yang terlatih, adanya regulasi yang pasti untuk seluruh Indonesia, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembuatan E-KTP. Sedangkan dari faktor penghambatnya ialah adanya kebijakan baru saat pandemi faktor sarana prasarana yang masih kurang dalam hal jaringan internet yang sering bermasalah, dan kurang tersedianya blanko E-KTP.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Terselesainya skripsi ini tidak terlepasnya dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Asmunif, selaku petugas Kecamatan Candi
2. Ibu Likha selaku petugas Kecamatan Candi.
3. Ibu Ning selaku petugas Kecamatan Candi
4. Bapak Dwi dan ibu satris sebagai masyarakat informan
5. Ibu Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP. selaku selaku Dosen Pembimbing

VI. REFERENSI

- [1] AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Manika. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189.
- [2] Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 93–102. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378>.
- [3] Bastaman, A., & Yazid, M. (2015). Strategi Diversifikasi Usaha Dalam Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Konstitusi, Jakarta).
- [4] Budihardjo, I. R. M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP. RAS.
- [5] H. Zarkani (2019). Standar Pelayanan Publik. Penyusunan standar pelayanan publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- [6] Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- [7] Mulyadi deddy , et all, 2018. Administrasi Untuk Pelayan Publik. Bandung : ALFABETA Bandung
- [8] Nigro, F. A., & Nigro, L. G. (1970). *Modern public administration*. Harper & Row New York.
- [9] Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik, Cetakan Kelima, CV. Alfabeta, Bandung, 128.
- [10] Sari, R. E. (2019). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Kutai Barat. *Administrasi Publik*.

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo

Student Paper

11%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

5%

3

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

2%

4

jurnal.unived.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On