

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SAMBUTAN

Ayu Siami Sulistiani¹

Abstrak

Judul penelitian ini standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di kecamatan sambutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dengan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan wawancara untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dari hasil penelitian yang di peroleh gambaran secara keseluruhan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan sudah cukup baik karena dalam hal kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektifitas, berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani dan kepatuhan hukum sudah dijalankan kecamatan sambutan dengan cukup baik walaupun masih ada kendala yang terjadi. Dan masyarakat sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Sambutan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi kependudukan, efektifitas, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya-upaya pembentukan karakter birokrasi yang efisien, mampu, tanggap dan dinamis terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokrasi itu sendiri yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) terutama prinsip transparansi, dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik.

Prinsip transparansi yaitu pemerintah harus terbuka mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administratif, rincian biaya, dan waktu penyelesaian. Sedangkan untuk aspek akuntabilitas, yaitu pegawai dituntut untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan kewenangan sesuai fungsinya.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayusiamis@gmail.com

Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memacu terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi. Dan sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik. Secara operasional untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga akan lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria dan uraian tugas yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja.

Di Kecamatan Sambutan Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan sudah diterapkan dan dijalankan tapi penyelenggaraan SOP tersebut belum sepenuhnya efektif seperti pada pelayanan KTP dan KK padahal sudah di tetapkan waktu penyelesaian tetapi masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian. Hal itu terjadi ditandai dengan masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi berkas-berkas yang sudah di tetapkan, sehingga dengan ketidaklengkapan berkas tersebut pegawai tidak dapat memprosesnya secara langsung. Selain itu hambatan lain juga terjadi pada saat pemadaman listrik, jaringan internet pun terputus sedangkan dalam memproses KTP dan KK menggunakan internet, sehingga pekerjaan pun menjadi terhambat.

Rumusan Masalah

Bagaimana Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan KTP dan KK dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan KTP dan KK dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan.”

Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian maka, setelah penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengetahuan khususnya pengetahuan yang terkait dengan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik atau aparatur negara dalam menjalankan pemerintahan di suatu kecamatan sambutan.

2. Kegunaan Praktis

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi yang tertarik dengan permasalahan yang sama.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Standar Operasional prosedur

Menurut Atmoko (2011: 2) Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/ instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Menurut MenPAN dan RB No. 35 tahun 2012 Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang menjadi pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Pengertian Administrasi Kependudukan

Menurut Sondang P. Siagian (2001:4) mengemukakan Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dan Menurut Said Rusli (2002:2003) Kependudukan adalah ilmu yang mempelajari persoalan dan keadaan perubahan-perubahan penduduk atau segala hal yang berhubungan dengan komponen-komponen perubahan tersebut seperti

kelahiran, kematian, perpindahan, sehingga menghasilkan suatu keadaan dan komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban data kependudukan dalam memberikan pemenuhan atas hak-hak administrasi penduduk dalam pelayanan publik.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sadu Wasistiono (2003:51) dalam bukunya Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum/publik adalah, “Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pengertian pelayanan publik menurut Moenir (2002:16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

Pengertian Efektifitas

Menurut T.Hani Handoko (2003: 100), yang dimaksud dengan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Supriyono (2000:29) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa efektivitas berarti suatu kegiatan yang dilakukan apakah akan memberikan hasil yang sebanding dengan apa yang telah dilakukan, atau apakah suatu sistem akan mampu memberikan suatu hasil yang optimal.

Definisi Konsepsional

Dalam penelitian ini penulis menguraikan definisi konsepsional yang menyangkut judul skripsi agar mempermudah dalam memahami maksud pembahasan lain. Berdasarkan pemaparan diatas maka definisi konsepsional pada penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik adalah kesesuaian antara tugas pokok dan fungsi dari pejabat atau aparatur Kecamatan Sambutan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya dalam kegiatan penataan dan penertiban data kependudukan sesuai dengan pedoman atau acuan kerja yang telah ditetapkan dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat khususnya di Kecamatan Sambutan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan bentuk dan format judul penelitian, maka dapat di kategorikan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Artikel ini memakai data-data dari penelitian di lapangan yang penulis lakukan di Kecamatan Sambutan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

- a. Kemudahan dan Kejelasan
- b. Efisiensi dan Efektifitas
- c. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani
- d. Kepatuhan Hukum

Dengan sumber data yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* tujuannya adalah untuk memperoleh sampel orang yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya. Adapun *key informan* dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Sambutan. Kemudian yang menjadi *informan* dalam penelitian ini adalah staf/pegawai Kecamatan Sambutan. Selain itu juga peneliti memilih beberapa orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan atau yang pernah terlibat langsung dalam hal pelayanan di Kecamatan Sambutan dengan menggunakan teknik *accidental*, dimana peneliti langsung mengumpulkan data dari orang-orang yang ditemui atau kebetulan bertemu di objek penelitian.

Dan penggunaan prosedur teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yang terdiri dari Observasi dan wawancara. Selanjutnya data tersebut direduksi, disajikan, dan diambil sebuah kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kecamatan Sambutan

Kecamatan Sambutan adalah salah satu Kecamatan pemekaran dari Kecamatan Samarinda ilir yang ada di wilayah kota Samarinda yang terletak di Jalan Sultan Sulaiman No. 97 RT.10 Kelurahan Sambutan (Eks. Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. Kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Samarinda ilir, berdasarkan Surat Keputusan Walikota Samarinda Nomor : 02

Tahun 2010 dengan luas wilayah 100,95 KM², yang mempunyai 05 (Lima) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Sambutan
2. Kelurahan Sungai Kapih
3. Kelurahan Makroman
4. Kelurahan Pulau Atas
5. Kelurahan Sindang Sari

Jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Sambutan adalah 43.276 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki 22.333 jiwa dan penduduk perempuan yaitu 20.943. Jumlah pegawai di Kecamatan Sambutan mayoritas Pegawai Negeri Sipil dengan masing-masing golongan, golongan III dengan jumlah 11 pegawai, golongan II dengan 8 pegawai dan golongan IV dengan 5 Pegawai dan jumlah keseluruhan PNS di Kecamatan Sambutan 24 Pegawai, dan sisanya adalah pegawai Honor PTTB/PTTH dengan 10 pegawai.

Kemudahan dan Kejelasan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga turut memberikan sumbangsih terhadap terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan pada Peraturan MenPan dan RB No.35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Kemudahan dan Kejelasan yaitu prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan di terapkan. Sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada di Kecamatan Sambutan, SOP di Kecamatan Sambutan sudah sangat jelas dan memberikan kemudahan pada masyarakat yang ingin melakukan permohonan. Prosedur Pelayanan yang tidak berbelit- belit dan mudah di pahami oleh masyarakat membuat masyarakat tidak bertanya-tanya lagi kepada pihak Kecamatan dan masyarakat merasa mudah dalam mengurus kepentingannya masing-masing.

Jika melihat hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Sambutan melalui wawancara mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan, tentang kemudahan dan kejelasan yang diberikan oleh Kecamatan Sambutan dapat dikatakan sudah baik dan jelas, sehingga dapat dipahami oleh masyarakat yang melakukan permohonan pada Kantor Kecamatan Sambutan. Hal ini dapat dilihat dari pemberian informasi melalui papan pengumuman yang tertera di depan ruang pelayanan Kecamatan Sambutan yang jelas, dan tidak berbelit-belit.

Efisiensi dan Efektifitas

Suatu pelayanan akan bila dikatakan efektif dan efisien jika suatu target tertentu dapat tercapai dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan dengan penggunaan sumber daya dan biaya yang serendahnya-

serendahnya jika dibandingkan secara relatif terhadap kinerja usaha yang sejenis atau antar kurun waktu.

Menyangkut ketepatan waktu pelayanan, dalam proses pelayanan pada Kantor Kecamatan Sambutan, para petugas pelayanan telah menetapkan standar waktu bagi pengurusan KTP 15 menit dan untuk Kartu Keluarga 3-7 hari.

Berdasarkan Peraturan MenPan dan RB No.35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai efisiensi dan efektifitas yaitu prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas. Dalam hal ini Kecamatan Sambutan belum efektif dalam pelaksanaan tugasnya mengenai hal ketepatan waktu penyelesaian. Kecamatan Sambutan masih mengalami hambatan yang di karenakan beberapa kendala seperti berkas yang kurang lengkap dan gangguan teknis sehingga aparatur Kecamatan Sambutan tidak bisa menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

Jika melihat hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Sambutan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Sambutan masih kurang tepat waktu hal itu terjadi karena masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan, kesadaran masyarakat untuk mengurus sendiri masih kurang, dan adanya gangguan teknis pada fasilitas Kecamatan seperti mati lampu dan gangguan lainnya pada fasilitas Kecamatan seperti komputer yang tidak dioperasikan dengan baik.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Moenir (2002:41), bahwa salah satu wujud pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat diselesaikan hendaknya diberitahukan, sehingga masyarakat tidak menunggu-nunggu suatu yang tidak menentu.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan cepat, para aparatur pelaksana pelayanan pada Kantor Kecamatan Sambutan telah menetapkan standar waktu pelayanan. Namun pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan standar waktu pelayanan tersebut tidak dapat sepenuhnya berjalan, baik itu yang berasal dari petugas pemberi layanan maupun dari masyarakat.

Berorientasi pada Pengguna atau Pihak yang Dilayani

Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani yaitu suatu pelayanan yang meletakkan masyarakat sebagai penerima layanan sebagai hal yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara masyarakat. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat diharapkan pelayanan akan lebih responsif dan inovatif.

Maka dari itu perlu adanya kotak saran sebagai sarana bagi masyarakat dalam menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang diberikan sehingga pendapat atau saran masyarakat tersebut dapat di dengar dan bisa menjadi masukan bagi pihak pemberi layanan.

Berdasarkan Peraturan MenPan dan RB No.35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani yaitu prosedur- prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna (masyarakat). Dalam hal ini aparatur Kecamatan Sambutan masih belum memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena menurut masyarakat sendiri masih banyak yang harus di perbaiki dalam pelayanan yang di berikan Kecamatan Sambutan. Di tambah lagi kotak saran dan tempat pengaduan yang masih belum di fungsikan dengan baik sehingga masyarakat pun masih susah dalam menyampaikan aspirasinya kepada aparatur Kecamatan Sambutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Sambutan melalui wawancara bahwa mengenai pelayanan yang berorientasi pada pihak yang dilayani/masyarakat yang di berikan oleh aparat Kecamatan Sambutan pada dasarnya sudah menerapkan dan membuat kotak saran dan tempat pengaduan tersebut jadi jika masyarakat kurang merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh pihak Kecamatan masyarakat bisa menyampaikan kritik/saran atau dapat mengadu langsung ke pihak Kecamatan, akan tetapi dalam pelaksanaannya kotak saran dan tempat pengaduan tersebut belum di fungsikan dengan baik, hal itu terjadi dari pihak Kecamatan yang masih melalaikan dan kurang pengurusan dari kotak saran dan tempat pengaduan tersebut sehingga dengan tidak berjalannya itu semua membuat masyarakat tidak dapat menyampaikan aspirasinya. Dengan tidak berjalannya semua itu, membuat pihak kecamatan hanya bekerja sendiri tanpa memperhatikan peran masyarakat. Pihak Kecamatan seharusnya segera mungkin menangani perihal kotak saran dan tempat pengaduan tersebut sehingga masyarakat bisa ikut turun serta dalam memberikan aspirasinya kepada pihak Kecamatan Sambutan.

Kepatuhan Hukum

Kepatuhan Hukum yaitu prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku. Prosedur tersebut harus berpedoman pada peraturan pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan MenPan dan RB No.35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Kepatuhan Hukum yaitu prosedur-prosedur yang di standarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan- peraturan pemerintah yang berlaku. Untuk hal Kepatuhan Hukum Kecamatan Sambutan sendiri sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu peraturan Walikota No.31 Tahun 2006 tentang pembebasan biaya/gratis atas pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Pihak Kecamatan Sambutan sendiri tidak pernah memintai biaya apapun atas pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga semenjak peraturan tersebut di berlakukan.

Jika melihat hasil penelitian yang penulis lakukan di Kecamatan Sambutan melalui wawancara mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi

Kependudukan, mengenai Kepatuhan Hukum, Kecamatan Sambutan sudah menerapkan prosedur-prosedur yang distandarkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, yaitu tidak adanya pemungutan biaya/gratis dalam pengurusan KTP dan Kartu Keluarga.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan yaitu bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Sambutan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Sambutan belum begitu efektif, karena masih ada beberapa hal yang masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan seperti efisiensi dan efektifitas mengenai ketepatan waktu yang masih mengalami hambatan dan berorientasi pada pihak yang dilayani yang masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat.

1. Kemudahan dan Kejelasan pada Kantor Kecamatan Sambutan dalam prosedur pelayanan sudah sangat jelas karena prosedur yang tidak berbelit-belit dan dengan adanya Standar operasional prosedur di depan ruang pelayanan Kecamatan Sambutan membuat masyarakat mudah mengetahui apa saja persyaratan yang harus dilengkapi dan tidak bertanya-tanya lagi kepada pihak Kecamatan.
2. Efisiensi dan Efektifitas pada Kantor Kecamatan Sambutan dalam ketepatan waktu dapat dikatakan belum memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan. Karena masih mengalami keterlambatan dalam penyelesaian hasil layanan di karenakan oleh beberapa kendala seperti gangguan teknis dan berkas yang kurang lengkap.
3. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sambutan, dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani/masyarakat, karena pelayanan yang di berikan di Kecamatan Sambutan belum memberikan kepuasan pada masyarakat. Ditambah lagi belum difungsikannya kotak saran dengan baik membuat masyarakat tidak dapat menyampaikan saran/kritikannya terhadap pihak Kecamatan.
4. Kepatuhan Hukum pada Kantor Camat Sambutan, dapat dikatakan sudah baik, perihal biaya tidak ada pemungutan biaya/gratis dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Sambutan. Sesuai dengan peraturan Walikota No.31 Tahun 2006 tentang pembebasan biaya/gratis atas pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

Saran

Adapun saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Hendaknya pihak Kecamatan dapat mengatasi hambatan yang terjadi dalam hal ketepatan waktu, jika mengalami keterlambatan waktu hasil layanan, seharusnya pihak Kecamatan dapat menghubungi masyarakat yang

bersangkutan sehingga masyarakat mengetahui kapan hasil layanan dapat di ambil, masyarakat pun tidak menunggu dan mendapatkan kepastian dari pihak Kecamatan.

2. Hendaknya kotak saran yang ada di Kecamatan Sambutan segera di fungsikan kembali sehingga masyarakat dapat memberikan kritikan/saran kepada pihak Kecamatan dengan memasukkan surat kritikan/saran tersebut di kotak saran yang telah disediakan oleh pihak kecamatan, sehingga pihak kecamatan akan mengetahui kekurangan, kelemahan serta kebutuhan masyarakatnya, sehingga pihak kecamatan dapat mengevaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat selama ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rieneka Cipta.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Azwar, Saifuddin. 2010, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cozby. C, Paul. 2009. *Methods in Behasvioral Research: Edisi ke-9*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita, I Nyoman. 2000. *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Liang Gie, The. 2001. *Kamus Administrasi*, Yogyakarta: Penerbit Super Sukses.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Rusli, Said. 2002. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi pembangunan Konsep, Dimensi dan Strategi*, Jakarta : Gunung agung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Erlangga
- Suwandi, Made. 2002. *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia*. Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selektta Manajemen Pemerintah Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung.

Dokumen- dokumen

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintah

Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya/ Gratis atas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. bn

Sumber Internet

<http://repository.uksw.edu/jspui/bitstream> di akses pada tanggal 10 Februari 2015

<http://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id> di akses pada tanggal 7 Desember 2014