

## PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA

**Lukman Arifin**

Email: [lukmanarifinbelawa@gmail.com](mailto:lukmanarifinbelawa@gmail.com)

\*<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi di Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum (*rule of law*) dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Pengambilan sumber data primer berasal dari wawancara dan sumber data sekunder berasal dari arsip dan dokumen-dokumen. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu harus transparansi, akuntabilitas dan adanya aturan hukum (*rule of law*) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan sudah tertera secara rapih dan jelas tetapi masih ada masyarakat yang masih kurang memahami prosedur karena kurangnya sosialisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Dalam proses penyelesaian Administrasi kependudukan sudah tepat waktu sesuai apa yang diterapkan dalam SOP, serta adanya dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan.

**Kata Kunci :** *Prosedur, penerapan SOP, Pelayanan*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Refomasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah dalam mencapai *good governance* untuk melakukan dan berusaha memperbaharui hal-hal mendasar yang berkaitan pada penyelenggaraan pemerintahan terutama perbaikan aspek kelembagaan, ketatalaksanaan serta Sumber Daya. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan suatu penataan agar terciptanya keefektifan dan keefisienan dalam suatu organisasi.

Reformasi administrasi menyangkut rangkaian kegiatan yang dibuat dan disusun oleh manusia atau aparat yang ada pada organisasi. Memberikan gambaran nyata bahwa faktor sangat mendukung suatu keberhasilan organisasi adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mempunyai keahlian di bidangnya dalam upaya melakukan pekerjaan sesuai bidang kemampuannya dan upaya dalam mengatur suatu pekerjaan.

Pemerintah telah mencanangkan prinsip-prinsip dalam mencapai *Good Governance* yaitu salah satu prinsip penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah ialah dengan penyusunan Standar. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat erat kaitannya dengan organisasi terutama instansi pemerintahan yang merupakan suatu

pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu ataupun kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah selaku pemberi layanan harus memberi pedoman pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk meningkatkan produktivitasnya. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Secara konseptual prosedur dapat diartikan sebagai strategi yang menggambarkan suatu tugas rutin atau tugas yang berulang maka suatu prosedur yang baik yaitu prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat.

Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki Administrasi Pemerintahan dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi agar tidak terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui peraturan Menteri Pendayagunaan & Reformasi Birokrasi No. 35 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi pemerintahan (SOP AP). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat.

Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pedoman bagi aparatur penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas harian dipandang sangat penting dan diperlukan. Bertolak dari pedoman ini maka kinerja dan kegiatan yang dilaksanakan di setiap unsur pemerintah bisa dievaluasi dengan mudah. Dari evaluasi tersebut, selanjutnya dilakukan pengembangan atas proses kerja sehingga akhirnya rantai birokrasi yang panjang dan berbelit-belit bisa disederhanakan. Salah satu jawaban atas permasalahan tersebut adalah dengan menghadirkan Standard Operating Procedures (SOP). Melalui penerapan SOP, setiap kegiatan bisa digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya sekaligus di dalamnya tergambar pula personil/pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut. Tidak hanya itu, dalam SOP tergambar pula input, waktu, proses dan output. Penggunaan SOP menjadi sebuah jalan bagi terwujudnya birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik mengangkat judul penelitian dengan Judul *"Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa"*

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun tujuan penelitian dalam proposal

penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana hasil akhir dari penelitian ini digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang pencarian fakta dengan penafsiran yang tepat .

Menurut Nazir (2015:63), penelitian deskriptif ini menjelaskan tentang mempelajari masalah-masalah dalam bermasyarakat serta tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap, pandangan serta proses yang berlangsung dan berpengaruh dari suatu fenomena. Sedangkan dalam penggunaan data kualitatif terutama dalam penelitian yang digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan dan peristiwa tertentu (Milles, 2014:94).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah menyebabkan semua urusan yang terkait dengan pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dapat berjalan dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) salah satu yang memegang peranan penting dalam proses pelayanan Administrasi. Prosedur yang dimaksud ialah agar pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap satu pekerjaan. Apabila prosedur ditetapkan maka siapapun yang tidak mengikutinya, tidak menghasilkan apa yang akan dituju.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaiannya tepat waktu, biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan pegawai-pegawai di suatu instansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat, jika pelayanan yang diberikan tidak baik menurut masyarakat maka pemerintah harus merubah meandset masyarakat bahwa tidak semua instansi pemerintah memberikan pelayanan yang tidak optimal. Adapun menurut Bhatta dalam Srijayanti (2006), mengemukakan sistem dan prosedur kerja mengacu pada prinsip *good governacey* yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas dan Aturan Hukum (*rule of law*).

Menurut beberapa penjelasan diatas dan hasil dari observasi, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu kedisiplinan pemohon dapat dilihat kesesuaian jam pelayanan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Dengan tingkat kedisiplinan ini merupakan bagian dari konsistensi agar penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bisa tercapai dengan baik.

Indikator lain untuk melihat Akuntabilitas produk pelayanan publik adalah mengenai penyelesaian waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, masyarakat merasa bahwa pemberian pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (apabila tidak ada gangguan teknis). waktu penyelesaian jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1  
Waktu Penyelesaian Administrasi Kantor Camat

No	Jenis Pelayanan	Waktu penyelesaian
1.	Kartu Keluarga (KK) - Penerbitan KK baru - Pergantian KK - Perubahan KK	1 hari kerja
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) - Penerbitan KTP-el - Pergantian KTP-el	1 hari kerja
3.	Akta Kematian	1 hari kerja
4.	Akta Kelahiran	1 hari kerja

Dari tabel di atas akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa melalui pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil dapat mempertanggungjawabkan penerapan waktu penyelesaian Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang telah diterapkan, seperti adanya kejelasan mengenai kepastian waktu dan kecepatan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat, dapat dikategorikan berjalan cukup baik apabila tidak ada gangguan teknis. Dalam hal ini dibenarkan oleh salah satu informan berinisial BD mengatakan:

kalau semua penyelesaian bisa dilakukan 1 hari, tanpa mengulur-ngulur pihak kami akan berusaha menyelesaikannya karena apa yang telah diterapkan kami harus lakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon, dan semua akan terpenuhi selama persyaratan terpenuhi. Namun proses penyelesaian akan lama ketika pejabat penandatanganan tidak berada ditempat ataupun terdapat kendala lainnya semua sudah diinformasikan pada poster di depan agar tidak ada yang komplain apabila terdapat kendala”

Begitupun hasil yang di dapatkan penulis pada salah satu informan yaitu berinisial RN mengatakan: “kemarin saya melakukan perubahan KK, yaitu merubah identitas pekerjaan dan status pendidikan, dan hari ini saya mengambil KK yang sudah jadi dengan menyerahkan resi bukti pengambilan. Proses penyelesaiannya sudah tepat waktu yaitu 1 hari dan sesuai yang telah dilihat di poster itu.

Hal senada juga dikatakam oleh salah satu informan berinisial NH, dengan ini mengatakan: berhubungan pengurusan yang saya lakukan, dan hari ini saya sudah mengambil Akta Kelahiran yang sudah jadi, saya langsung ke loket dengan memberikan resi bukti pengambilan dan saya tidak dimintai biaya sepeserpun oleh petugas loket, ini sudah sesuai info yang saya dapat.

Menurut penjelasan diatas, Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menunjukkan waktu penyelesaian yaitu 1 hari proses kerja selama persyaratan terpenuhi, maka setiap pegawai bertanggungjawabkan kecepatan pelayanan yang telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, dengan ini akan memiliki kemauan yang kuat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Mereka akan tertantang untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka tepat waktu dan membuahkan hasil yang baik. Akan tetapi, Proses penyelesaian akan tidak tepat waktu apabila pejabat penanda tangan tidak berada ditempat ataupun terdapat kendala teknis lainnya.

Akuntabilitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil , KabupatenGowa, penyelenggara pelayanan mampu bertanggungjawab dan mempertanggung

jawabkan segala aktivitas pelayanan (bhatta dalam srijayanti 2006), berdasarkan hal tersebut dilihat dari tingkat ketelitian dalam menyampaikan prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi, kedisiplinan pegawai serta kecepatan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

kinerja Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka pada garis besar kesimpulan pada penelitian ini ialah:

1. Transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil berjalan cukup baik, dapat dilihat dari kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka. Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur, persyaratan, biaya, waktu pelayanan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil , Kabupaten Gowa.
2. Akuntabilitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilihat dari tingkat ketelitian, kedisiplinan dan kecepatan layanan yaitu kemampuan dalam menyelesaikan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil dengan menerapkan proses penyelesaian Administrasi Kantor Camat yaitu 1 hari proses kerja di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil , Kabupaten Gowa.

### **Saran**

Ada beberapa saran dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang ditemui dilapangan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil , Kabupaten Gowa, diantaranya: Prosedur yang sudah ditetapkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa, perlu disosialisasikan dengan jelas, baik dan benar agar masyarakat dapat memahami dengan baik tata cara kepengurusan Administrasi Kantor Camat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif , dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Daryanto. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Buku Beta. Ekotama, Suryono. 2024. *Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP*. Jakarta: Elex Media
- FisipolUnismuh Makassar. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Makassar.
- Gabriele. 2024. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada*. Fakultas Manajemen. Jurusan manajemen Bisnis. Universitas krispetra. Jurnal
- Hambudi, Teguh. 2015. *Professional Generik Affai (Panduan Bagian Umum Penyelenggaraan Perusahaan Modern*. Jakarta: Visi Media

- Hariwijaya, M. 2017. *Metodology dan Tekhnik Penulisan Skripsi, Tesis Desertasi untuk ilmu-ilmu social dan Humaniora*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Insani, itsyadi.2016. *Standard Operating Procedures (SOP)*.Depok: Huta edia. Lestari, Eka, Desyana. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Bontang*. Fakultas Ilmu social dan ilmu politik. Jurusan Administrasi Negara. Universitas Mulawarman Samarinda. Jurnal.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- P, Arnina. 2016. *Langkah-langkah efektif menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Prayugo, Rommy. 2016. *Kinerja Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tanjung Pinang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang. Jurnal.
- Purnamasari, P evita. 2015. *Panduan Menyusun SOP (standard Operating Procedure)*. Kobis: Yogyakarta.
- Puspitasari, Dian. 2014. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang*. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang. Jurnal
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima (pedoman penerapan momen kritis pelayanan A sampai Z )*. UGM Press: Yogyakarta
- Siswosoediro, S. Henry. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan*. Jakata: Trans Media Pustaka
- Siyoto, Sandu dkk. 2015. *Dasar Metodology Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Srijayanti. 2006. *Etika Berwarga Negara: pendidikan kewarganegaraan di perguruan tinggi*. Yogyakarta: Salemba empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susila, Ismet. 2015. *Implementasi, dimensi layanan public dalam konteks otonomi daerah*. Yogyakarta: HakCipta.

Thathagati, Arini. 2017. *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*.  
Yogyakarta: Evata Publishing.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan

Yusriadi.2024. *Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik*. Sleman: Deepublish

Yusuf, Muri. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*.  
Jakarta: Prenada Media.