

ABSTRAK

Novi Rismayanti, “penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa” (dibimbing oleh Alyas dan Nuryanti Mustari).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 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