

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**

**Disusun dan diusulkan oleh**

**NOVI RISMAYANTI**

**Nomor stambuk: 105610483714**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**

**NOVI RISMAYANTI  
105610483714**

**Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada  
jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Novi Rismayanti  
Nomor Stambuk : 105610483714  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I



**Prof. Dr. Alyas, M.S**

Pembimbing II



**Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si**

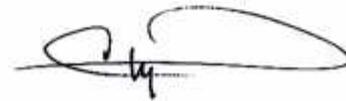
Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Islam Makassar



**Dr. H. Hiyati Malik, S.Sos., M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



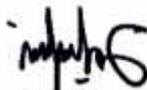
**Nasrul Haq, S.Sos, MPA**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim penguji skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0034/FSP/A.1-VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari sabtu tanggal 12 januari 2019.

## TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Inyani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hj. Rulinawati Kasmad, S.Sos, M.Si
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si
4. Abdul Kadir Adys, SH, MM



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Novi Rismayanti

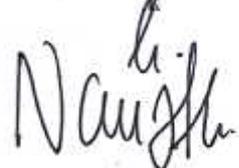
NomorStambuk : 105610483714

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, November 2018

Yang menyatakan,



Novi Rismayanti

## **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***

## **KATA PENGANTAR**

### **Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH).

Dalam penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”. Berbagai cobaan ditemui maupun kesulitan, rintangan dan hambatan yang penulis temui sejak dari awal pembuatan skripsi ini hingga menjelang penyelesaiannya tetapi dapat teratasi berkat prinsip yang disadari penulis.

Teriring ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda dan Ibunda yang tercinta dan semua keluarga serta kerabat atas segala jerih payah, dorongan dan doanya demi mencapai keberhasilan penulis dalam menempuh cita-cita. Selanjutnya ucapan terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM selaku Rektor pada Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos.,M.PA selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Prof. Dr. Alyas, M.S dan Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya serta dengan ikhlas memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu Bapak Ambo, S.H., M.H dan Ibu Kusma Sunatri S.E pada bagian sekretariat yang membantu mengarahkan dan memberikan data atau informasi yang dibutuhkan peneliti sehubungan pembahasan skripsi disela-sela kesibukan kerjanya serta masyarakat yang bersedia meluangkan waktunya dalam member informasi.
6. Ucapan terimakasih yang teramat istimewa saya hanturkan kepada kedua orang tua yang telah merawat, mendidik, dan menyekolahkan penulis serta pengorbanan dan doa yang tiada henti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi.
7. Ucapan terimakasih saya hanturkan kepada keluargaku dan kepada temanku Wulan, Juli, Syafitri, Fifi, Daya, Asyah, Winda, Rusna dan ani yang telah membantu dan memberikanku semangat dalam mengerjakan Skripsi ini.
8. Kepada rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi kangkatan 2014 terutama IlmuAdministrasi Negara kelas A 2014 terimakasih atas hari-hari yang kiranya kita rasakan bersama, insyaallah semua moment yang kita jalani tidak terlupakan nantinya. Amin

9. Serta semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari tidak ada potensi sedikitpun bahwa skripsi ini sempurna dan bersifat final, Untuk itu kritik dan saran masih terbuka lagi bagi semua pihak. Semoga skripsi ini dapat menambah wacana ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya atau bagi pihak yang berkepentingan. Akhir kata, semoga ALLAH SWT memberikan imbalan bagi semua pihak yang telah memberikannya kepada penulis dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Makassar, November 2018

Penulis



Novi Rismayanti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Penerimaan Tim .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	10
B. Konsep Standar Pelayanan Publik .....	16
C. Administrasi kependudukan.....	23
D. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan .....	26
E. Kerangka Fikir .....	27
F. Fokus Penelitian.....	28
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	29
C. Sumber Data.....	30

D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Pengabsahan Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
B. Penerapan SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN.....	80

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Informan penelitian .....	31
Tabel 2 Daftar nama kecamatan kabupaten Gowa.....	37
Tabel 3 Jumlah penduduk kabupaten gowa .....	48
Tabel 4 Status keluargadan rata-rata anggota keluarga.....	49
Tabel 5 Biaya dalam pemberian pelayanan .....	62
Tabel 6 waktu penyelesaian Administrasi kependudukan .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka fikir .....	27
Gambar 2 bagan struktur oganisasi .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi 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.

Berdasarkan Caiden dalam Puspitasari (2014) 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.

Berdasarkan Insani (2016), 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 2012 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.

Berdasarkan santoso dalam Gabriele (2018), Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri beberapa hal pokok yang terdapat didalamnya: konsistensi ialah ketepatan dan kemantapan dalam melaksanakan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan, efisiensi yang meliputi suatu pelaksanaan kegiatan harus tepat, cepat dan juga sesuai tujuan yang diinginkan, penyelesaian masalah ialah pada

penerapan SOP biasanya terdapat suatu masalah antara belah pihak yang terkait dalam menyelesaikan masalah SOP menjadi pedoman yang tertulis dalam menyelesaikan konflik, peta kerja sebagai pola aktivitas yang sudah tersusun rapi dalam melakukan suatu aktivitas rutin dan batasan pertanahan. Dalam pelaksanaannya, SOP menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus.

Suatu prosedur harus distandarkan agar pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan aparat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah memberikan pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), masyarakat selaku pengguna layanan dapat memahami apa saja prosedur pelayanan dalam menyelesaikan hal-hal yang terkait. Pada setiap instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik diharapkan memberi pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, Masih ada yang

harus dikoreksi dari pelayanan publik yang tidak sesuai standar pelayanan di Indonesia dan pada instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan pelayanan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut Nisjar dalam Prayugo (2016), memberikan ulasan bahwa karakteristik pelayanan yang harus dapat dimiliki organisasi dalam memberikan pelayanan yaitu: (a) Prosedur dalam melakukan pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan, agar terhindar dari prosedur yang berbelit-belit. (b) Dalam memberikan Pelayanan harus jelas dan pasti bagi pengguna layanan. (c) Pemberian pelayanan diperhatikan agar efektif dan efisien. (d) pemberi pelayanan harus cepat dan tepat sesuai waktu yang ditentukan. (e) pengguna layanan harus mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan terbuka. (f) dalam melayani, pelanggan diberlakukan dengan motto: *“customer is king and customer is right”*

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa adalah salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan yang meliputi penerbitan Kartu Tanda penduduk (e-KTP), penerbitan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran (AK) dan administrasi kependudukan lainnya. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa berfungsi dalam membantu pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, konsisten, efektif dan efisien tentang prosedur pelayanan

yang harus dilakukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu mengatur tentang gambaran atau langkah-langkah dan alur tentang pelayanan Administrasi Kependudukan. Walaupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih ada kinerja pelayanan publik di organisasi atau instansi-instansi pemerintahan yang masih kurang baik dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, adanya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan karena dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan pada pelayanan Administrasi Kependudukan seperti pada pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Akte Kelahiran (AK) dan akte lainnya, dalam menyelesaikan hal tersebut harus melalui beberapa tahap yang telah tercantum pada SOP di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa. Namun yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu masih adanya pegawai yang bekerja tidak konsisten atau masih ada pegawai yang masih kurang mengetahui langkah-langkah alur pekerjaan/layanan sehingga dalam menindaklanjuti pekerjaan

tersebut menjadi lambat. Demikian halnya dengan pengguna layanan yang tidak mengetahui alur/langkah-langkah pekerjaan/ layanan sehingga terkesan pelayanan kurang maksimal dan alur yang terkesan berbelit-belit serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa menerapkan waktu proses penyelesaian Administrasi Kependudukan yaitu 1 (satu) Hari jam kerja.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik mengangkat judul penelitian dengan Judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun tujuan penelitian dalam proposal penelitian ini adalah

1. Bagaimana transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana akuntabilitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana aturan hukum (rule of law) dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun tujuan penelitian dalam proposal penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
3. Untuk mengetahui aturan hukum (rule of law) dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Adminstrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat secara teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagi sumber informasi. Bagi penulis dan pembaca adalah sebagai sumbangan pemikiran dalam memperluas kajian aspek tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan yang menyangkut Alur pelayanan yang harus dipahami oleh pegawai dan para pengguna pada organisasi. Dan Menambah konsep dan pemikiran baru yang dapat

dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

## 2. Manfaat praktis

Manfaat praktis adalah sebagai input dan evaluasi bagi pemerintah tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan hasil pada penelitian ini agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dalam mencermati aspek dalam penerapan SOP pelayanan Administrasi Kependudukan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan organisasi di masa mendatang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### 1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek dalam menjalankan pekerjaan pada suatu organisasi yaitu dengan adanya prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau sering disebut Prosedur merupakan suatu instruksi tertulis dalam melaksanakan suatu kebijakan, menjadi pedoman dalam melakukan suatu aktivitas rutin dalam suatu organisasi. Gareth dalam Arnina (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Sedangkan, Insani (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan.

Berdasarkan Atmoko dalam Arnina (2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman atau suatu acuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan dijadikan sebagai suatu alat penilaian pada setiap instansi pemerintah yang berdasar pada indikator teknis, prosedural sesuai dengan sistem tata kerja yang ada pada instansi yang bersangkutan. Sedangkan Arnina (2016), menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur(SOP) biasa digunakan dalam menyebut semua dokumen kegiatan operasional organisasi misalnya seperti prosedur tetap, intruksi kerja, dan diagram alir.

Purnamasari (2015), menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa prosedur kerja yang telah dibuat sedetail mungkin yang ditujukan bagi semua karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi, misi dan tujuan suatu organisasi. SOP adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi. SOP atau biasa disebut dengan Prosedur yaitu menggambarkan strategi yang digunakan untuk menghasilkan digunakan untuk memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif, dan efisien. Didalam prosedur, dinyatakan secara lebih jelas hal-hal seperti, apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, apa atau dimana ruang lingkup tugas, siapa yang harus melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumber daya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas, bagaimana hubungan antar unit kerja dalam tugas dan apa saja dokumentasi yang harus dibuat untuk menunjukkan atau membuktikan bahwa tugas tersebut telah dilaksanakan.

## 2. Hal-Hal penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat erat kaitannya dengan organisasi. Didalam suatu Organisasi terdapat orang-orang yang saling bekerjasama secara rasional dan sistematis dengan memanfaatkan Sumber Daya, sarana dan prasarana, data dan lain sebagainya secara efektif dan efisien. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses

pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Dalam mencapai prosedur yang efektif dan efisien ada beberapa hal-hal penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP). Purnamasari (2015), mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam menerapkan SOP yaitu :

1. Konsistensi. Dalam melaksanakan SOP pegawai harus bekerja dengan konsisten maka semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi agar konsistensi bisa tercapai dengan baik.
2. Efisiensi. Pada penerapan SOP semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi.
3. Meminimalkan Kesalahan. SOP menjadi instruksi kerja bagi pegawai maupun karyawan. Oleh sebab itu, pegawai yang terkait diharapkan agar tidak membuat kesalahan yang fatal bagi organisasi
4. penyelesaian Masalah. Dalam suatu organisasi biasanya terdapat konflik antara sesama karyawan maupun antara pimpinan dan karyawan. Biasanya konflik bisa berkepanjangan seakan-akan tidak ada penengah, jika dikembalikan pada SOP maka konflik tersebut dapat segera diatasi dengan mudah.
5. Peta kerja. semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapi dan dijalankan sesuai SOP yang telah diatur.
6. Batasan Pertahanan. Secara procedural semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Oleh sebab itu,apabila ada

inspeksi-inspeksi tambahan yang datangny dari luar maka prosedur itu bukanlah prosedur yang telah ditetapkan.

### 3. Tujuan dan manfaat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelaksanaan SOP yang baik ialah dengan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan yang menghasilkan kemudahan, pelayanan serta dan pengaturan yang seimbang. Berdasarkan Hambudi (2015), tujuan dan manfaat dari implementasi SOP yaitu memudahkan tugas dan tanggungjawab, memudahkan proses pemahaman pegawai secara sistematis, menghindari *error* dalam bekerja, mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan dalam prosedur kerja, serta memudahkan *monitoring* fungsi control dari suatu proses kerja.

Arnina (2016), memberi ulasan tentang tujuan dari menerapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu, Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi, Memberikan kejelasan tentang alur proses kerja, Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja, Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisien. Sedangkan berdasarkan Tathagati (2017), manfaat dari pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu sebagai referensi tertulis dalam menetapkan kebijakan perusahaan, sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan organisasi, baik operasional maupun administratif, Menjamin konsistensi dan keandalan, sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan dan validasi rangkaian kegiatan (birokrasi)

dalam organisasi, Mencegah terjadinya pemborosan Sumber Daya (Tenaga, Biaya, material, waktu), Mengurangi resiko kesalahan dalam setiap aktivitas kerja.

Dapat disimpulkan bahwa, sebuah prosedur yang baik harus dibuat secara ringkas, sistematis, tepat, dan jelas agar mudah dipahami. Sasaran organisasi ialah tujuan yang akan dicapai yang dinyatakan secara spesifik, terukur, realistis serta berlaku pada kurun waktu tertentu. Perlu diketahui bahwa tujuan dan manfaat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu memudahkan organisasi dalam menentukan langkah-langkah kegiatan kedepannya. SOP dibuat tepat dengan sasaran utama yang digunakan oleh individu maupun unit kerja agar sesuai kebutuhan. Dengan adanya petunjuk kerja maka dalam mencapai produktivitas kerja agar efektif dan efisien seorang karyawan harus mampu menghindari kesalahan sekecil apapun itu karena tiap prosedur memiliki jumlah langkah yang berbeda-beda untuk menyelesaikan satu siklus.

#### 4. Faktor pendukung dan penghambat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu faktor yang mendukung dalam menerapkan SOP agar produktif. Berdasarkan Ekotama (2018), faktor pendukung SOP yaitu, kecepatan dan ketepatan kerja serta kecepatan dan ketepatan Hasil yang artinya, kecepatan ketepatan dalam bekerja dilakukan oleh pegawai yang berkompeten sesuai keahliannya dan professional dalam bekerja serta tepat pada tujuan yang meliputi waktu, Sumber Daya, tingkat kehadiran dan sebagainya. Kecepatan dan ketepatan kerja bisa diperoleh dari peralatan dan perlengkapan yang memadai. Sedangkan kecepatan dan kecepatan hasil yaitu kualitas kerja atau hasil kerja yang dihasilkan

tidak hanya cepat dalam bekerja tetapi juga tepat pada waktu yang ditentukan sesuai yang ditargetkan organisasi.

Adapun faktor yang dapat mendukung SOP agar efektif dan efisien dalam menerapkannya ialah: pertama, struktur organisasi yang efektif ialah suatu elemen organisasi yang memiliki peran dan fungsinya. Agar menciptakan organisasi yang efektif ialah dengan mengetahui peran dan fungsi organisasi yang tertulis. Kedua, Komitmen akan sistem ialah suatu sistem keadaan yang harus dipatuhi didalam setiap organisasi. Apabila adanya ketidakpatuhan maka akan menyebabkan hilangnya peranan dominan dari setiap individu ataupun kelompok. Ketiga, Kualitas organisasi ialah salah satu hal terpenting agar dapat memastikan adanya budaya positif. Bentuk dari budaya positif yaitu dalam bentuk efektivitas pembelajaran serta sistem pelaksanaan yang terbentuk. Dan Keempat, Pengukuran kinerja yang obyektif ialah suatu penilaian terhadap produktivitas yang telah dicapai.

Penerapan SOP pada suatu organisasi yaitu memberi kemudahan dalam praktik implementasinya. Namun dalam praktiknya seringkali ada yang tidak sesuai harapan, biasanya penerapan SOP dianggap suatu yang dapat membatasi ruang gerak. Berdasarkan Arnina (2016), Ada beberapa problematika yang mungkin harus diwaspadai dalam penerapan SOP diantaranya yaitu:

a. Hambatan Organisasional/ manajerial

Hambatan ini terjadi akibat problematika manajemen yang terjadi pada organisasi seperti dalam gaya manajemen organisasi yang birokratis dan feodal, Struktur organisasi dengan lapisan terlalu banyak, komunikasi dalam suatu

organisasi atau perusahaan yang tidak efektif, organisasi tidak menyatakan visi, misi dan strategi perusahaan secara nyata, serta tidak adanya pemantauan dan pengendalian terhadap implementasi SOP.

b. Hambatan Operasional

Hambatan ini muncul akibat dari masalah operasional prosedur diantaranya, kurang matangnya operasional perusahaan, hal ini bisa disebabkan pada organisasi tersebut didirikan serta karakteristik bisnis yang menyesuaikan dengan jenis kegiatan, produk dan budaya pelanggan. Misalnya suatu organisasi dengan pelanggan menuntut kecepatan menyampaikan suatu Standar.

c. Hambatan personal

Hambatan ini muncul dari individu ataupun kelompok dalam sebuah organisasi yang dilatar belakangi oleh faktor-faktor meliputi, tidak memiliki kemampuan dalam mengikuti perubahan, tidak memiliki motivasi untuk berkembang atau berubah serta adanya kepentingan pribadi akibat dari tidak diberlakukannya SOP terdahulu. Standar Operasional Prsedur (SOP) yang diimplementasikan dalam suatu oganisasi bertujuan memastikan kegiatan operasional organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien.

## **B. Standar pelayanan publik**

1. pelayanan publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang secara langsung yang dilakukan dalam proses. Berdasarkan Gronroos dalam Sulila (2015), pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak bisa diraba karena adanya suatu interaksi antara karyawan dan konsumen dalam suatu

organisasi guna menyelesaikan keebutuhan konsumen/pelanggan. Sedangkan, kotler dalam Daryanto (2014), mendefenisikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam kesatuan yang menawarkan suatu kepuasan meskipun tidak terkait suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Ratminto dan Winarsih dalam Lestari (2016), mendefenisikan pelayanan umum atau biasa disebut pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan jasa publik yang mempunyai prinsip tanggungjawab yang di laksanakan pada setiap instansi pemerintah baik dipusat, daerah maupun BUMN atau BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum ialah suatu aktivitas yang dilakukan baik dari sektor pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai suatu kepuasan berdasarkan kriteria-kriteria standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan yaitu penyelenggara pelayanan harus memperhatikan dan melaksanakan Standar, prinsip, pelayanan khusus, pola penyelenggara, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan dalam penyelenggaraan, biro jasa pelayanan serta evaluasi pada penyelenggara suatu pelayanan.

Setiap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan agar adanya kepastian dari pelayanan. Standar yang harus dipenuhi tersebut agar pelayanan publik berjalan dengan baik dan terwujudnya pelayanan prima disebut dengan standar pelayanan publik. Berdasarkan Ratminto (2017),

Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan yang terkait dengan kemampuan penyelenggara dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungannya. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan wajib ditaati baik oleh pelayanan (pemerintah) maupun pengguna layanan (masyarakat).

Standar pelayanan hendaknya dipahami oleh setiap pemberi pelayanan kemudian dipublikasikan sehingga terjaminnya kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut dimaksudkan agar kualitas pelayanan publik memberi jaminan kepastian pada penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga masyarakat selaku penerima layanan akan merasa puas pada pelayanan yang diberikan dan merasakan adanya nilai yang tinggi. Oleh karena itu, tanpa adanya suatu standar pelayanan publik akan timbul kesenjangan harapan yaitu pelayanan yang telah diberikan jauh dari harapan publik.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik dan masyarakat selaku penerima layanan dapat dengan mudah memahami apa yang telah ditentukan pada standar pelayanan.

## 2. Prinsip standar pelayanan publik

Penyelenggara pelayanan (pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat) harus dapat memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan agar terwujudnya konsistensi pada pelayanan publik. Adapun prinsip pelayanan publik, Berdasarkan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 (tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status dari masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- m. Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang dapat diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan Ratminto (2017), prinsip standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian yang dilaksanakan sesuai standar, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja dari pelaksana.

Agar terwujudnya suatu indeks kepuasan kepada penerima pelayanan seorang penyelenggara layanan harus betul-betul memperhatikan dan menerapkan prinsip tersebut. Oleh karena itu melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi (keterbukaan), Akuntabilitas (tanggung jawab) serta Partisipasi Masyarakat (Caiden dalam Yusriadi 2018).

Adapun menurut Bhatta dalam Srijayanti (2006), mengemukakan sistem dan prosedur kerja mengacu pada prinsip *good governace* yang menekankan pada:

1. Transparansi, mengarah adanya kejelasan mekanisme, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
2. Akuntabilitas, mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala aktivitas yang dilakukakannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance*, bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat
3. Aturan hukum (*rule of law*), terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan mencapai hasil yang dikehendaki. Oleh sebab itu, SOP selain dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi dimata masyarakat.

### 3. Faktor pendukung dan faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan

faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan menurut Moenir (2010), antara lain pertama, Faktor Kesadaran yaitu suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan

dilakukan kemudian. Kedua, Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Ketiga, Faktor Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Keempat, faktor kemampuan dan keterampilan yaitu mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Kelima, faktor sarana pelayanan sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut.

Adapun faktor penghambat pada pelayanan publik menurut Moenir (2010), yaitu Pertama, Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas

maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Kedua, Sistem/prosedur dan metode kerja yang adakadang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya. Ketiga, Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya. Keempat, Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum. Kelima, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Keenam, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

### **C. Administrasi Kependudukan**

Ali (2011), Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola yang artinya mengurus dan pengurusan diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan ditentukan pada pencapaian tujuan yang tepat. Jika mengatur diarahkan pada kegiatan yang diinginkan. Mengatur dan pengaturan tentunya diarahkan pada penciptaan keteraturan. Jika mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik, maka pengelolaan diarahkan pada pengaturan yang bersifat menyeluruh baik yang dilakukan atas dasar penggerak yang dilakukan atas dasar pengaruh maupun penggerak yang dilakukan secara holistik. Setiap masyarakat mempunyai suatu identitas agar menjamin hak-hak setiap penduduk. Identitas penduduk dapat dituangkan dalam surat-surat kependudukan. Berdasarkan Siswosoediro (2008), surat kependudukan ialah surat yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia yang resmi tinggal di wilayah Republik Indonesia sebagai suatu identitas diri yang sah dikeluarkan oleh

pemerintah yang berwenang. Surat-surat kependudukan meliputi KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat atau Akte nikah serta surat kependudukan lainnya dan Surat-surat kependudukan ini perlu dimiliki sejak penduduk lahir dan hidup.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & pembangunan sector lain. berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa 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 (dalam Lestari 2016). Sedangkan, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 terkait administrasi kependudukan yang diarahkan dalam memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan, Meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib untuk berperan pada pelaksanaan administrasi kependudukan, Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal, Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi kependudukan, berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, administrasi

kependudukan bertujuan untuk Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tindakan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses. Sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah pembangunan dan masyarakat.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Dengan demikian administrasi kependudukan ialah suatu dokumen ataupun data kependudukan yang harus dimiliki setiap Warga Negara melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan terkait administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan yang berkelanjutan. Setiap masyarakat wajib melaporkan peristiwa kependudukannya serta hal-hal penting yang dialaminya terkait dengan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, setiap peristiwa penting yang dialami seperti kelahiran, pernikahan serta kematian akan berakibat pada penerbitan ataupun perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte

Kelahiran serta administrasi kependudukan lainnya yang terkait yang meliputi surat keterangan pindah/datang, perubahan alamat, perubahan status baik pendidikan maupun pekerjaan.

#### **D. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan**

Agar memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara Konsisten. Berdasarkan Arnina (2016) Agar dapat memberikan pelayanan prima, maka suatu instansi menyusun sejumlah SOP untuk memastikan bahwa suatu instansi khususnya dipemerintahan dapat melayani masyarakatnya dengan baik. Disamping itu, pada pelayanan Administrasi Kependudukan yang meliputi pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), serta Akte Kelahiran agar penyelenggara dan pengguna layanan dapat mengetahui dan memahami ketentuan-ketentuan terkait administrasi kependudukan serta mampu menjelaskan kepada masyarakat tentang prosedur serta persyaratan tersebut.

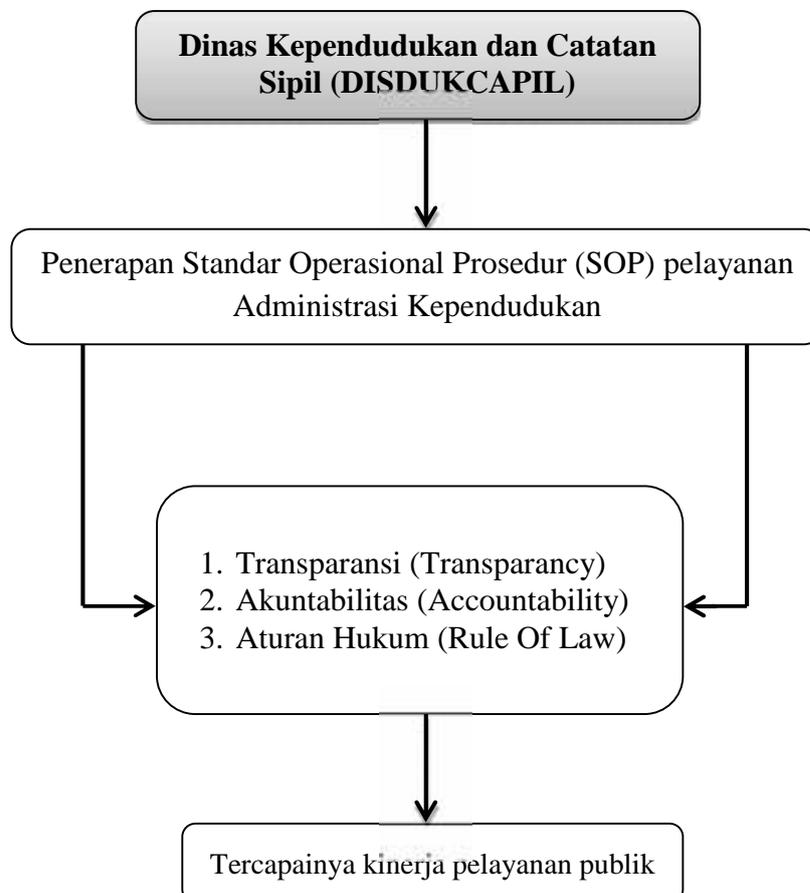
Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted* agar proses pelayanan dapat berjalan terus, untuk memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan, Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan,

Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.

### E. Kerangka Fikir

Penelitian ini nantinya akan mendeskripsikan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dijamin adanya transparansi (keterbukaan), Akuntabilitas (tanggung jawab), dan Aturan Hukum (rule of law) dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Bhatta dalam Srijayanti 2006). Untuk itu, maka dapat digambarkan kerangka fikir sebagai berikut:

Gambar 1 Bagan Kerangka fikir



### **E. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini, penulis pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa meliputi: Transparansi, Akuntabilitas, serta Aturan Hukum (rule of law) dalam penerapan SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan.

### **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa, meliputi:

1. Transparansi (Transparency) meliputi: Kejelasan tentang mekanisme/prosedur dan persyaratan pelayanan agar urusan lancar, Kejelasan tentang biaya dan waktu penyelesaian serta terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
2. Akuntabilitas (Accountability) meliputi: Kecepatan layanan yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat, ketelitian serta kedisiplinan pegawai.
3. Aturan Hukum (Rule of Law) meliputi: Dasar Hukum dan rasa keadilan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten gowa ini adalah 2 bulan dari sejak selesainya seminar proposal.

Adapun lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten gowa jalan Tumanurung No.2 sungguminasa. Disdukcapil kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi pemerintah yang menangani Administrasi Kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran (AK), dan administrasi kependudukan lainnya.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian dengan judul penelitian “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa” menggunakan Jenis dan Tipe Penelitian Deskriptif kualitatif.

Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ialah data dalam bentuk kata, kalimat, serta gambar. Artinya data yang dikumpulkan bukan dalam bentuk angka-angka melainkan data tersebut melalui wawancara, pengamatan langsung, serta penelaahan tentang dokumen-dokumen terkait. Sedangkan Hariwijaya (2017) Jenis/Tipe Penelitian Deskriptif yaitu bertujuan

membuat deskripsi secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.

Penelitian Deskriptif (penggambaran) yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Oleh karena itu penulis menggunakan jenis dan tipe penelitian Deskriptif agar penulis dapat menganalisis, mengidentifikasi menjelaskan kemudian menggambarkan data dan fakta mengenai objek penelitian dan menganalisa bagian-bagian yang menjadi indikator yang akan diteliti sehingga akan terlihat tentang Penerapan Standar Operasional (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

### **C. Sumber Data**

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan suatu data yang dapat langsung diperoleh dari lapangan atau tempat penelitian. Berdasarkan Siyoto dan Sodik (2015), bahwa sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah data dalam bentuk kata-kata, tindakan dan perilaku. Yang artinya Data primer dapat diperoleh langsung dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Oleh karena, itu penulis menggunakan sumber dari informasi yang terpilih.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari suatu dokumen, foto-foto, benda-benda yang akan memperkaya data primer (Siyoto dan Sodik 2015), yang artinya data sekunder diperoleh secara tidak langsung tetapi ada penelitian sebelumnya, seperti dokumen, buku-buku laporan, peraturan-peraturan

pemerintah, dan data yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian.

#### **D. Informan Penelitian**

Informan adalah suatu objek penting yang terdapat pada sebuah penelitian yang dimanfaatkan dalam memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi penelitian. Sebelum peneliti melakukan pemilihan informan, maka terlebih dahulu ditetapkan situasi sosial penelitian, yang merupakan tempat dimana permasalahan yang terjadi betul-betul ada. Informan yang telah terpilih merupakan informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu merujuk pada orang-orang yang betul memahami tentang SOP pengurusan Administrasi Kependudukan sehingga dapat memberi data yang benar. Informan pada penelitian tersebut berjumlah 8 orang dengan menggunakan tehnik *Accidental Sampling* yang merupakan siapa saja pelaksana pelayanan dan siapa saja yang mengurus terkait Administrasi Kependudukan di Disdukcapil kabupaten Gowa, dimana sebelumnya telah ditetapkan informan yang akan diwawancarai. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1 informan penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	1 orang
2.	Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa	3 orang
3.	Masyarakat sebagai pengguna layanan	4 orang
Jumlah		8 orang

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Observasi

Observasi merupakan bagian dari mengumpulkan suatu data yang langsung dapat diperoleh dari lapangan, Observasi dalam penelitian ini adalah melihat penerapan SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

### 2. Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan rekaman suatu kegiatan, yaitu pada penelitian berlangsung peneliti melakukan cara dengan melihat hal-hal yang dianggap penting. Perekaman tersebut berupa foto untuk memperoleh gambaran visual tentang penerapan SOP pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

### 3. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat langsung dari penerapan Standar Operasional (SOP) dan Masyarakat selaku pengguna layanan yang dapat menilai kinerja pelayanan publik yang sesuai standar yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan dalam menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat tiga

komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono, (2014:169).

Ketiga komponen tersebut yaitu:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah cukup banyak, oleh karena itu reduksi data adalah suatu proses dalam memilih suatu data. Seperti halnya peneliti yang semakin lama dilapangan melakukan penelitian maka data yang diperoleh akan semakin banyak dan menimbulkan kerumitan. Untuk itu dilakukan proses pemilihan melalui reduksi data. Mereduksi data ialah memilih hal-hal penting, menggolongkan data, membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasikan suatu data yang ditarik, dan disimpulkan .

### 2. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif yaitu kumpulan informasi yang disusun dari penarikan kesimpulan pada penelitian. Penyajian dilakukan dengan bentuk bagan, uraian singkat serta hubungan antar kategori yang mudah diraih.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif. Apabila kesimpulan pertama yang telah dikemukakan masih memiliki sifat sementara dan akan berubah ketika penganalisis (peneliti) menemukan bukti yang kuat dalam mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika suatu data yang dikemukakan pada kesimpulan pertama telah didukung dengan bukti-bukti yang akurat dan konsisten ketika penganalisis (peneliti) telah kembali kelapangan untuk melakukan tinjauan ulang dalam mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut kredibel.

## **G. Pengabsahan Data**

Untuk mendapatkan keabsahan data, sebagai usaha dalam memenuhi suatu kebenaran penelitian yang bersangkutan pada fenomena judul tersebut, oleh karena itu tersebut, maka paling tidak ada tiga teknik yang penulis gunakan yaitu:

Pertama, teknik perpanjangan kehadiran dalam penelitian yaitu penulis memperpanjang waktu didalam mencari data dilapangan, mengadakan wawancara tidak hanya satu kali tetapi peneliti melakukan berulang kali, sehari-hari, berminggu-minggu, bahkan berbulan-bulan. Hal ini penulis lakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang benar, disamping itu penulis juga mengadakan cek data sampai mendapat data yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Melakukan pengamatan secara terus menerus termasuk kegiatan pengecekan data dengan menggunakan informan lain dalam menanyakan kebenaran suatu informasi serta data lain yang dianggap penting.

Kedua, teknik triangulasi, menurut Sugiyono (2014), teknik triangulasi merupakan suatu pengecekan data dari beberapa sumber, cara dan beberapa waktu yang diperlukan. Lebih lanjut Sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu:

### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber yaitu melakukan pengecekan data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dan menguji data yang sudah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan pengujian data. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu melakukan pengecekan suatu data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang telah diperoleh dari wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila pada tiga teknik tersebut dilakukan dalam menguji kredibilitas data akan menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi kembali pada sumber data yang lain agar memastikan suatu data itu benar atau sebagian benar karena memiliki sudut pandang yang berbeda.

## 3. Triangulasi waktu

Kredibilitas data juga dipengaruhi oleh waktu. Data yang sudah dikumpulkan dari teknik wawancara pada pagi hari dimana narasumber masih kelihatan segar dan belum banyak tuntutan pekerjaan serta masalah maka peneliti akan memperoleh data valid dari wawancara sehingga data tersebut kredibel. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data dengan melakukan suatu pengecekan dalam bentuk wawancara, observasi dalam waktu serta situasi berbeda dan apabila hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda-beda maka akan dilakukan observasi berulang-ulang sampai mendapatkan kepastian data. Triangulasi waktu juga dapat dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari penelitian lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi lokasi penelitian**

##### **1. Gambaran umum Kabupaten Gowa**

Kabupaten Gowa berada pada 12°38.16' Bujur Timur dari Jakarta dan 5°33.6' Bujur Timur dari Kutub Utara. Sedangkan letak wilayah administrasinya antara 12°33.19' hingga 13°15.17' Bujur Timur dan 5°5' hingga 5°34.7' Lintang Selatan dari Jakarta. Kabupaten Gowa terletak pada bagian selatan atau bagian dari Sulawesi selatan yang merupakan daerah otonom berbatasan dengan beberapa kabupaten diantaranya berbatasan dengan kota Makassar dan Kabupaten Maros pada bagian utara, berbatasan dengan kabupaten Sinjai, Bone, Bantaeng dan Bulukumba pada sebelah timur, dibagian selatan berbatasan dengan kabupaten Takalar dan Jeneponto, serta bagian baratnya antara kota Makassar dan Takalar.

Luas wilayah Kabupaten Gowa ialah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau setara dari 3,0 % dari luas wilayah Sulawesi selatan. Wilayah kabupaten gowa terdiri dari 18 kecamatan dan 167 kelurahan/desa serta 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan

Bontonompo Selatan. Sistem pemerintahan kabupaten Gowa diatur dalam wilayah pemerintahan kecamatan diantaranya:

Tabel 2 Daftar nama kecamatan dari kabupaten Gowa

No.	Nama Kecamatan	Luas kecamatan	Dataran
1.	Somba Opu	28,09	Wilayah yang berada pada Dataran rendah
2.	Pallangga	48,24	
3.	Bontomarannu	52,63	
4.	Pattallassang	84,96	
5.	Barombong	20,67	
6.	Bajeng	60,09	
7.	Bajeng Barat	19,04	
8.	Bontonompo	30,39	
9.	Bontonompo selatan	29,24	
10.	Parangloe	221,26	Wilayah yang berada pada Dataran tinggi
11.	Tinggimoncong	142,87	
12.	Tombolopao	251,82	
13.	Parigi	132,76	
14.	Bungaya	175,53	
15.	Bontolempangan	142,46	
16.	Tompo Bulu	132,54	
17.	Biring Bulu	218,84	
18.	Manuju	91,90	

## 2. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi yang melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dibentuk pada awal pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten pada tahun 1995, setelah beberapa tahun berjalan terjadi merger pada beberapa

dinas, maka dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tahun 2002 di gabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja, dan pada tahun 2009 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa kembali berdiri sendiri.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa berkedudukan di Ibukota Kabupaten yaitu di jalan Tumanurung no. 2 Sungguminasa sebelah utara lapangan syekh yusuf dan syekh yusuf discovery. Tergabung di dalam kompleks gabungan dinas-dinas pemerintah Kabupaten Gowa berdekatan dengan musholla Al-Ichsan dan berada di belakang gedung badan perencanaan pembangunan daerah (BAPPEDA) Kabupaten Gowa dengan luas bangunan 120 m<sup>2</sup> dan luas tanah 440 m<sup>2</sup>.

### **3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa**

#### **Visi :**

Terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju masyarakat kabupaten gowa yang berkualitas.

#### **Misi :**

Adapun misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesekretariatan.
2. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
3. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

4. Meningkatnya Akurasi Pengolahan dan Penyajian data kependudukan melalui tata kelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang profesional dan bertanggung jawab.
5. Meningkatnya Kuantitas Pemanfaatan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kerjasama Lintas Sektor, Inovasi serta sistem penataan kearsipan dokumen kependudukan dan pencatatan Sipil secara elektronik.

#### **4. Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa**

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Gowa di Propinsi Sulawesi Selatan
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- d. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2008
- e. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
- f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- g. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- h. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- i. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- j. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- l. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2009
- m. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- n. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- o. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Nasional sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011
- p. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- q. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang Diterbitkan oleh Negara lain
- r. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi.

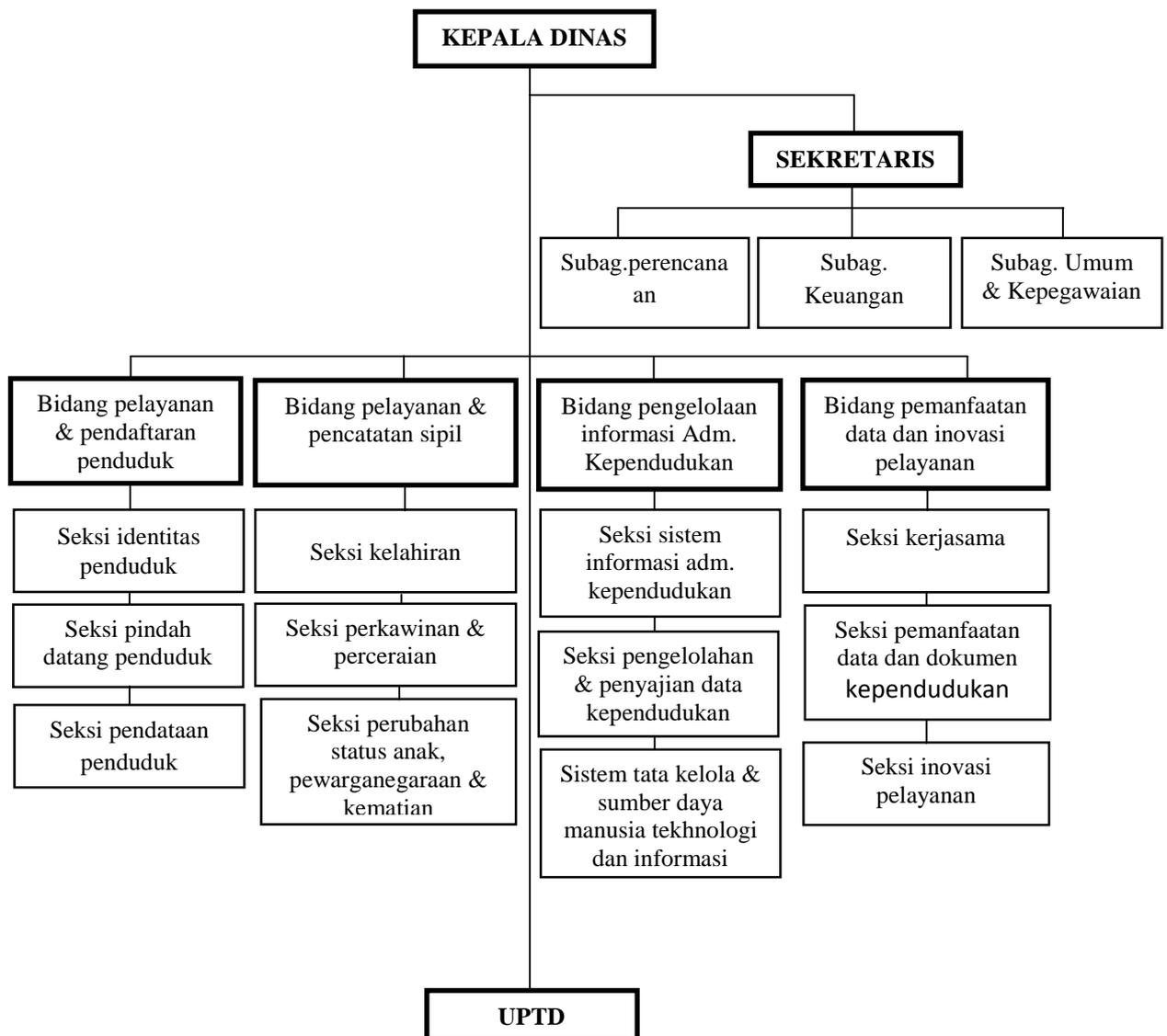
- s. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- t. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- u. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2011 tentang Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk sebagai Akibat Perubahan Alamat
- v. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- w. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Gowa
- x. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa.

#### **5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antar bagian serta posisi yang ada pada organisasi tersebut dalam menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan karena struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat yang penting agar suatu organisasi/instansi dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya struktur organisasi kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan. Suatu

organisasi/instansi akan berhasil mencapai prestasi kerja yang efektif dari karyawan apabila terdapat suatu sistem kerja sama yang baik, dimana fungsi-fungsi dalam organisasi tersebut mempunyai pembagian tugas, wewenang, dan tanggungjawab yang telah dinyatakan dan diuraikan dengan jelas. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa telah dinyatakan dan diuraikan menekankan wewenang dan tanggung jawab secara jelas dan tegas dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi



## **6. Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa**

### **a. Kepala Dinas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas, mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. pelaksanaan administrasi Dinas dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

### **b. Sekretaris**

Sekretariat terdiri dari Subag Umum dan Kepegawaian, Subag perencanaan dan Subag Keuangan. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan perencanaan, keuangan dan umum dan kepegawaian dalam lingkungan Dinas berdasarkan pedoman yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Untuk

melaksanakan suatu tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

1. pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas
2. pengoordinasian penyusunan perencanaan
3. pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian
4. pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan dan pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

**c. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari 3 seksi yaitu Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, Seksi Pendataan Penduduk. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai perundang-undangan dan pedoman yang berlaku. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
2. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk
4. pelaksanaan administrasi bidang pendaftaran penduduk dan pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

**d. Bidang pelayanan pencatatan sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, serta Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan

dan Kematian. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang mempunyai fungsi :

1. perumusan kebijakan teknis bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
2. pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4. pelaksanaan administrasi bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

**e. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan serta Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh kepala bidang yang mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas dalam mengoordinasikan Penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan sesuai lingkup tugasnya untuk pelaksanaan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
2. pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
4. Pelaksanaan administrasi bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

**f. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan terdiri dari Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan serta Seksi Inovasi Pelayanan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Perumusan kebijakan teknis.

3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pada pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
5. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan.
6. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
8. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya

## **7. Kependudukan**

Kependudukan merupakan hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan. Pentingnya informasi mengenai kependudukan bagi seorang perencana pembangunan daerah terutama menyangkut keadaan jumlah penduduk, perkembangan antara kelahiran dan kematian, proyeksi penduduk dan sebagainya. Pertumbuhan penduduk merupakan perubahan populasi sewaktu-waktu dan dapat dihitung sebagai perubahan dalam jumlah individu dalam sebuah populasi menggunakan “per waktu unit” untuk pengukuran.

Penduduk Kabupaten Gowa dari tahun ke tahun mencatat kenaikan yang cukup pesat, penyebaran penduduk kabupaten Gowa masih bertumpu dikecamatan Somba Opu yang merupakan wilayah dataran rendah sebanyak 158.050 jiwa atau 20,96 % sedangkan Kecamatan yang jumlah penduduknya

terkecil berada di kecamatan Parigi yang termasuk wilayah dataran tinggi yaitu sebanyak 13,850 atau 1,58% jiwa. Berdasarkan tahun 2018 jumlah penduduk yang berada di Kabupaten Gowa sebanyak 753.935 jiwa.

Jika ditinjau dari proyeksi jumlah penduduk menurut kecamatan dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 3 Jumlah penduduk berdasarkan kecamatan dikabupaten Gowa dalam tahun 2018

No.	Nama Kecamatan	Jumlah penduduk	Persentase (%)
1.	Somba Opu	158.050	20,96
2.	Pallangga	117.628	15,60
3.	Barombong	44.343	5,88
4.	Bajeng	68.088	9,03
5.	Bajeng Barat	26.452	3,51
6.	Bontonompo	42.313	5,61
7.	Bontonompo Selatan	32.519	4,31
8.	Bontomarannu	36.717	4,87
9.	Pattallassang	27.232	3,61
10.	Parangloe	17.910	2,38
11.	Manuju	15.568	2,06
12.	Tinggimoncong	22.435	2,98
13.	Tombolopao	30.043	3,98
14.	Parigi	13.850	1,84
15.	Bungaya	18.132	2,40
16.	Bontolempangan	17.793	2,36
17.	Tompobulu	28.364	3,76
18.	Biringbulu	36.498	4,84
<b>JUMLAH</b>		753.935 jiwa	100,00

Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Gowa

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa mengajak masyarakat tentang pentingnya Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang

dialaminya kepada Instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Jika ditinjau dari komposisi status kepala keluarga dan rata-rata anggota keluarga yang sudah terdaftar menurut kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Status keluarga dan rata-rata anggota keluarga tahun 2018

No.	Nama kecamatan	Kepala keluarga		Rata-Rata Anggota Kepala Keluarga
		n(Jiwa)	%	n(Jiwa)
1.	Somba Opu	40.416	19,98	3,91
2.	Pallangga	30.275	14,97	3,89
3.	Barombong	11.619	5,74	3,82
4.	Bajeng	18.602	9,30	3,66
5.	Bajeng Barat	7.535	2,73	3,51
6.	Bontonompo	11.767	5,82	3,60
7.	Bontonompo Selatan	8.506	4,21	3,82
8.	Bontomarannu	9.799	4,84	3,75
9.	Pattallassang	7.285	3,60	3,74
10.	Parangloe	4.801	2,37	3,73
11.	Manuju	4.327	2,14	3,60
12.	Tinggimoncong	6.160	3,05	3,64
13.	Tombolopao	7.711	3,81	3,90
14.	Parigi	4.159	2,06	3,33
15.	Bungaya	4.876	2,41	3,72
16.	Bontolempangan	5.090	2,52	3,50
17.	Tompobulu	7.919	3,92	3,58
18.	Biringbulu	11.414	5,64	3,20
<b>Jumlah</b>		202.261	100,00	4,00

Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Gowa

#### **B. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan Di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa**

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah menyebabkan semua urusan yang terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan 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 governace* yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas dan Aturan Hukum (*rule of law*). Dalam hal ini, pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. setelah melakukan beberapa peninjauan secara ilmiah di lapangan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan diperoleh informasi yang berkaitan pada transparansi, akuntabilitas, dan Aturan Hukum (*rule of law*) adalah sebagai berikut:

### **1. Transparansi**

Transparansi adalah suatu konsep pertama yang menjadi salah satu faktor ukuran penting dari *good governance*. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk

dinilai dari adanya sebuah transparansi dalam pemerintahannya. Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai oleh karenanya berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat sehingga mudah dijangkau. Transparansi mengarah adanya kejelasan mekanisme/prosedur, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik (Bhatta dalam Srijayanti 2006). Dalam hal ini, melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi, sebab masyarakat tahu mekanisme alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada dasarnya tujuan pelayanan publik ialah memuaskan atau sesuai keinginan pelanggan/masyarakat sehingga dalam mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai harapan masyarakat khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan yaitu kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan, biaya, waktu harus dipublikasikan secara terbuka serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik terutama pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa sehingga mudah diketahui oleh masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Prosedur dan persyaratan pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sedangkan persyaratan merupakan suatu hal yang harus dilengkapi dalam proses pelayanan. Prosedur dan persyaratan pelayanan ini

merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Setiap pengguna layanan mengharapkan bisa melewati prosedur dan memenuhi persyaratan mengarah pada kejelasan dan mudah serta sederhana dalam menerima pelayanan. Prosedur dan persyaratan pelayanan dalam hal ini, merujuk kepada suatu keadaan dimana untuk mendapatkan pelayanan menjadi jelas sehingga pengguna layanan dengan mudah memahami berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam proses pelayanan. Keadaan seperti ini akan membuat para pengguna layanan mematuhi berbagai prosedur dan persyaratan pelayanan yang ditentukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Berikut diuraikan prosedur dan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. Prosedur dan persyaratan penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru

Kartu Keluarga adalah kartu yg harus dimiliki oleh setiap keluarga di suatu kelurahan. Kartu tersebut memuat nama semua anggota keluarga lengkap dengan jenis kelamin, hubungan keluarga, umur, dan pekerjaan. Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga. Penerbitan Kartu keluarga dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK baru WNI (F-1.01).
2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
3. Petugas registrasi Kelurahan memaraf dan membuat surat pengantar, selanjutnya Lurah menandatangani Formulir Permohonan KK baru WNI (F-1.01).
4. Petugas kecamatan memberikan Formulir permohonan KK baru kepada Kepala kecamatan untuk ditanda tangani (selaku mengetahui).
5. Petugas registrasi di Dinas merekam data ke dalam database dan menerbitkan KK baru.
6. Petugas registrasi di Dinas menyerahkan print out KK baru untuk ditandatangani Kepala Dinas
7. Kepala Dinas menandatangani KK baru
8. Pemohon menerima KK baru.

Berdasarkan prosedur penerbitan Kartu Keluarga, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, Fotocopy Akta Nikah/Akta perkawinan dan surat pengantar Desa/Kelurahan diketahui Camat (Formulir KK F1.01).

b. Prosedur dan persyaratan pergantian Kartu Keluarga (KK)

Pergantian Kartu Keluarga (KK) dapat disebabkan dari faktor hilang atau rusaknya Kartu Keluarga, dapat ditentukan dengan ketentuan yang berlaku, ialah sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK hilang/rusak.

2. Pemohon melaporkan dan dibuatkan surat keterangan hilang serta disahkan oleh petugas kepolisian.
3. Petugas registrasi kelurahan membuat surat pengantar
4. Kelurahan memaraf untuk selanjutnya Lurah menandatangani formulir permohonan KK hilang/rusak
5. Petugas kecamatan memberikan Formulir permohonan KK baru kepada Kepala kecamatan untuk ditandatangani (selaku mengetahui)
6. Petugas registrasi di Dinas menyerahkan print out KK kepada kepala dinas untuk ditandatangani
7. Pemohon menerima KK sebagai pengganti yang hilang/rusak

Berdasarkan prosedur pergantian Kartu Keluarga, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu Surat Keterangan hilang dari Kepala Desa /Lurah mengetahui camat dan KK yang Rusak (apabila rusak).

c. Prosedur dan persyaratan perubahan Kartu Keluarga (KK)

Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena perubahan data dan/atau biodata yang disebabkan penambahan kelahiran, penambahan pindah datang, pengurangan anggota Keluarga, perubahan status kependudukan dan perubahan biodata penduduk dilakukan. Perubahan KK yang akan dibahas ialah penambahan yang disebabkan dengan kelahiran, dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pemohon ke Desa/kelurahan melaporkan penambahan nama
2. Petugas registrasi kelurahan membuat surat pengantar
3. Petugas registrasi di Dinas merekam data ke dalam database
4. Petugas registrasi Dinas menerbitkan KK perubahan

5. Petugas registrasi di Dinas menyerahkan print out KK perubahann untuk ditanda tangani Kepala Dinas
6. Kepala Dinas menandatangani KK perubahan
7. Pemohon menerima KK perubahan.

Berdasarkan prosedur perubahan kartu keluarga yang disebabkan dari penambahan atau pengurangan anggota keluarga serta perubahan biodata penduduk, Dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu KK Lama (asli), Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, Surat Keterangan Kematian dari Desa atau Lurah (apabila salah satu anggota keluarga ada yang suda meninggal), Surat Keterangan Kelahiran (apabila ada anggota keluarga baru) dan Surat Pengantar Desa/kelurahan dan diketahui Camat.

d. Prosedur dan persyaratan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah kartu pengenalan yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Kartu ini memuat nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, serta domisili pemilik KTP. Penerbitan KTP-el dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pemohon ke petugas dinas menyerahkan persyaratan
2. Petugas registrasi Dinas mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)
3. Petugas registrasi Dinas merekam data penduduk, pas foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan pemohon
4. Petugas registrasi mencetak KTP
5. Pemohon menerima KTP-el

Berdasarkan prosedur penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu telah berusia 17 tahun keatas atau sudah kawin atau pernah kawin dan melampirkan fotocopy Kartu Keluarga (KK) terbaru.

- e. Prosedur dan persyaratan pergantian Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena hilang atau rusak

Pergantian Kartu Tanda penduduk (KTP-el)) dapat disebabkan dari faktor hilang atau rusaknya KTP, dapat ditentukan dengan ketentuan yang berlaku, ialah sebagai berikut:

1. Pemohon melaporkan dan dibuatkan surat keterangan hilang serta disahkan oleh petugas kepolisian.
2. Petugas registrasi dinas melakukan validasi dan verifikasi data dengan persyaratan yang telah dilampirkan (sudah tidak melakukan perekaman ulang).
3. Petugas registrasi dinas mencetak KTP
4. Pemohon menerima KTP

Berdasarkan prosedur pergantian Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) yang disebabkan karena hilang ataupun rusak, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi surat keterangan hilang dari kepolisian, KTP-el rusak ( apabila KTP-el rusak) dan fotocopy Kartu Keluarga (KK).

- f. Prosedur dan persyaratan penerbitan Akte Kelahiran

Akta Kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bayi yang dialporkan kelahirannya akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) dan diberi

Nomor Induk Kependudukan (NIK), sebagai dasar memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Dasar hukum tentang pembuatan akta kelahiran yaitu diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa ialah sebagai berikut.

1. Pemohon menyerahkan berkas yang sudah lengkap ke petugas registrasi dinas.
2. Petugas registrasi Dinas melakukan verifikasi, validasi data dan merekam data kelahiran ke dalam database.
3. Petugas registrasi Dinas mencatat dalam register Akta Kelahiran dan Buku Daftar Kelahiran WNI (Bk-2.01) serta mencetak Kutipan Akta Kelahiran
4. Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran.

Berdasarkan prosedur penerbitan Akta Kelahiran, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan kelahiran dari bidan/dokter/rumah sakit, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy KTP-el orang tua pelapor, fotocopy buku Nikah/Akta Perkawinan orang tua dan mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTM) bagi yang tidak memiliki buku Nikah/Akta perkawinan orang tua.

g. Prosedur dan persyaratan Penerbitan Akta Kematian

Akta kematian ialah surat keterangan tentang hari, tanggal, dan tempat kematian seseorang. Akta kematian ini bermanfaat sebagai prasyarat pengurusan pembagian warisan, sebagai salah satu persyaratan bagi janda/duda terutama bila bertugas sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menikah lagi, sebagai salah satu prasyarat mengurus pensiun bagi ahli waris. Berikut merupakan ketentuan pada prosedur penerbitan Akta Kematian yang dapat dilakukan pemohon ialah:

1. pemohon ke Desa/kelurahan melaporkan kematian yang bersangkutan dengan melampirkan persyaratan.
2. petugas registrasi desa/kelurahan membuat surat keterangan kematian
3. Petugas registrasi dinas melakukan verifikasi dan validasi data permohonan
4. Petugas registrasi melakukan pencatatan ke dalam register akta kematian
5. Petugas registrasi melakukan perekaman data kematian ke dalam database.
6. Kepala Dinas menerbitkan register Akta dan Kutipan Akta Kematian
7. Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian.

Berdasarkan prosedur penerbitan Akta Kematian, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan kematian dari Desa/Kelurahan, fotocopy Kartu Keluarga(KK) dan fotocopy KTP-el Pelapor.

Transparansi peyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukanyaitu terbuka dengan adanya kejelasan prosedur dan persyaratan Administrasi Kependudukan yang mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Dalam hal ini, terlihat jelas dari SOP dan persyaratan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang diinformasikan dan disalurkan secara berjenjang melalui aparat kantor Desa/Kelurahan hingga kecamatan, juga diinformasikan melalui papan pengumuman serta website resmi atau petugas pelayanan memberikan arahan kepada masyarakat. Berdasarkan dari uraian diatas wawancara yang dilakukan penulis kepada informan berinisial AB menerangkan bahwa:

“SOP yang kita informasikan yaitu persyaratan serta prosedur baik melalui aparat kantor Desa/Kelurahan hingga kecamatan, diinformasikan dalam bentuk poster yang ada dalam ruangan maupun luar ruangan serta terdapat

website resmi dikantor ini agar pemohon bisa mengakses informasi tentang persyaratan serta prosedur pembuatan Administrasi Kependudukan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami sehingga akan dijelaskan oleh petugas pelayanan” (Wawancara 30 juli 2018)

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu masyarakat berinisial SS juga mengatakan :

“yang saya lihat persyaratan serta prosedur sudah di informasikan dalam bentuk poster pengumuman depan pintu Disdukcapil ini. Tapi yang saya liat petugas loket kalau prosedur kurang dipahami atau dalam melengkapi persyaratan maka petugas layanan akan memberi tahukan atau memberi arahan, tetapi jika masih bingung juga ada website dinas yang dapat diakses” (Wawancara 2 agustus 2018)

Menurut penjelasan diatas bahwa penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa informasi pelayanan sudah bersifat terbuka syarat-syarat serta prosedur dalam pembuatan Administrasi Kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di informasikan secara berjenjang melalui aparat kantor Desa/Kelurahan hingga kecamatan, melalui pajangan poster dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dan juga di infomasikan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Keberadaan website belum bisa membantu sebagian masyarakat dalam memperoleh informasi dikarenakan sebagian masyarakat masih ada yang kurang mengetahui internet ataupun website, walaupun isi website tersebut memuat informasi tentang persyaratan dan juga alur proses sehingga masyarakat khususnya daerah pedesaan yang jauh dari lingkup Dinas harus datang langsung ke DISDUKCAPIL untuk memperoleh informasi. Dalam hal ini dibenarkan oleh salah satu masyarakat berinisial BN, mengatakan:

“ iya, ada sebagian masyarakat masih tidak tau mengakses internet apalagi website terutama yang sudah tua, apalagi yang berasal dari daerah pedesaan yang jauh dari lingkup kantor kalau tidak diinformasikan dari tetangga yang sudah berpengalaman, ya..harus terjun langsung untuk memperoleh informasi apa-apa saja yang harus dilengkapi dan harus kemana dulu dalam pengurusan, ini memerlukan waktu yang lama harus bolak-balik dalam pengurusan” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu masyarakat berinisial RN, mengatakan:

“informasi prosedur dan persyaratan melalui internet, hanya digunakan orang yang paham saja yang menggunakannya, tetapi yang tidak tau menggunakan internet, dia harus ke kantor dinas menanyakan secara pasti dan harus bolak-balik dalam pengurusan sehingga dianggap berbelit-belit” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Menurut penjelasan diatas dan hasil pengamatan yang penulis lakukan, menilai bahwa ini cukup baik bagi yang mengerti tentang internet dan *website*, sehingga tak perlu lagi harus bolak-balik untuk menanyakan langsung ke pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian Administrasi Kependudukan, dalam hal ini akan timbul anggapan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan terbilang berbelit-belit.

SOP pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu kejelasan mekanisme/prosedur dan aktivitas (Bhatta dalam Srijayanti 2006). Dalam hal ini yang diinformasikan secara terbuka melalui aparat Desa/Kelurahan Maupun Kecamatan yang memberi arahan, melalui poster yang ada di kantor Dinas serta melalui *website* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Selain itu, sosialisasi pihak Dinas kepada masyarakat tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan berupa penerbitan KK, KTP-el, Akta Kelahiran dan

Akta Kematian sejauh ini masih kurang karena masih ada masyarakat yang kebingungan sesampainya di Dinas tanpa memerhatikan SOP yang tertera secara rapih, namun mereka tidak tahu dimana mereka harus mengurus dan melengkapi beberapa persyaratan. Dalam hal ini, adapun tanggapan informan yang berinisial NH , mengatakan:

“iya, sosialisasi masalah prosedur dan persyaratan pe rlu terutama daerah yang jauh dari kantor ini, kasian kalau bingung harus kesana kemari dalam mengurus dan persyaratan apa yang harus dilengkapi” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Walaupun SOP sudah diinformasikan melalui aparat yang memberi arahan, melalui pajangan poster dan *website*, menurut penjelasan diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten perlu mensosialisasikan SOP terutama prosedur dan persyaratan kemasyarakat mereka, agar masyarakat paham bagaimana prosedur dan persyaratannya yang harus dilengkapi dalam penyelesaian Administrasi Kependudukan yang mereka butuhkan.

## 2. Kejelasan Biaya pelayanan

Biaya pelayanan menjelaskan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan dalam menerima setiap layanan yang diberikan setiap instansi. Kejelasan biaya yaitu rincian tarif yang dibebankan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam setiap pelayanan sehingga dapat diketahui oleh setiap masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya keterbukaan masalah biaya pelayanan akan membuat pelayanan semakin optimal karena masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terutama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa agar masyarakat mengetahui secara jelas mengenai jumlah

yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan. Biaya/tarif proses pelayanan Administrasi Kependudukan yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dalam pemberian pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Biaya dalam pemberian pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif/Biaya
1.	Kartu Keluarga (KK) - Penerbitan KK baru - Pergantian KK - Perubahan KK	Gratis
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) - Penerbitan KTP-el - Pergantian KTP-el	Gratis
3.	Akta Kematian	Gratis
4.	Akta Kelahiran	Gratis

Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Gowa

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua bentuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, semua biaya pelayanan Gratis (tidak ada) dan telah diinformasikan secara terbuka. Dalam hal ini dibenarkan oleh salah satu informan yaitu KS, mengatakan:

“pada proses penyelesaian Administrasi Kependudukan baik pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran maupun Akta Kematian di catatan sipil semua dokumen kependudukan yang di terbitkan semua gratis atau tidak ada.” (Wawancara 30 juli 2018)

Adapun wawancara yang penulis lakukan oleh salah satu informan yaitu BD mengatakan:

“dalam poster informasi dan website yang diinformasikan disdukcapil, biaya dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan terbilang gratis (tidak ada) kecuali ada oknum yang menjadi perantarawalaupun sudah tertulis jangan pakai calo” (Wawancara 30 Juli 2018)

Uraian di atas sejalan dengan pernyataan atau tanggapan sebagai warga masyarakat Kabupaten Gowa yaitu berinisial RN mengungkapkan bahwa :

“Bahwa persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan administrasi Kependudukan terutama Pengurusan KK, KTP, Akta Kelahiran dan kematian di Kantor disdukcapil kabupaten Gowa tidak ada yang ditutupi oleh petugas layanan. Memang tidak ada biaya yang dikenakan (gratis), namun ada juga masyarakat yang biasanya memberikan uang kepengurusan kepada staf ataupun orang lain yang mau menguruskan semuanya sampai selesai dan ini bukan pemaksaan, hanya sebatas menghargai jasanya orang lain dengan alasan mereka tidak mau capek dalam mengurus”.(Wawancara 2 Agustus 2018).

Hal Senada dengan apa yang ungkapan warga tersebut, salah satu staf yaitu berinisial PB, mengatakan searah terus terang bahwa:

“Ada juga beberapa masyarakat yang mengetahui persyaratan-persyaratan untuk pengurusan Adminduk, tetapi karena mereka tidak mau repot mengurus dan hal tersebut, maka mereka meminta bantuan dari perantara untuk pengurusannya, dengan memberikan uang dengan dalih untuk biaya operasional perantara tersebut, padahal sudah dijelaskan tidak ada biaya administrasi yang dipungut di Catatan Sipil.”(Wawancara 30 Juli 2018).

Menurut beberapa penjelasan diatas, biaya pengurusan Administrasi Kependudukan berupa penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran dan Akta Kematian semua biaya Gratis (tidak ada) dan telah diinformasikan melalui pajangan poster, Website resmi DISDUKCAPIL Kabupaten Gowa ataupun media lainnya. Walaupun telah diinformasikan tetapi masih ada yang memakai perantara dikarenakan masyarakat tidak ingin kerepotan dalam mengurus, dengan ini akan memberikan uang untuk biaya operasional perantara tersebut hanya sebatas menghargai jasa orang lain atau perantara.

### 3. Kejelasan waktu

Transparansi juga menjamin adanya kejelasan waktu. Kejelasan waktu yang dimaksud dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan adalah jangka waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk sebuah proses penyelesaian

disesuaikan dengan standar pelayanan, sehingga tidak mengecewakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa menerapkan proses penyelesaian Administrasi Kependudukan lama waktu yang dibutuhkan disesuaikan standar pelayanan yaitu 1 hari proses penyelesaian (apabila tidak ada kendala teknis atau pejabat penandatanganan tidak berada ditempat) dan telah diinformasikan secara terbuka dan jelas yang diinformasikan dalam poster SOP yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa maupun disampaikan melalui penyelenggara pelayanan. Berdasarkan kejelasan waktu, adapun salah satu informan yaitu berinisial BD mengatakan:

“Waktu penyelesaian yaitu 1 hari proses penyelesaian sudah di informasikan dengan jelas, baik dari petugas pelayanan, dilihat dari resi pengambilan dokumen Admuduk dan juga diinformasikan melalui poster, semua itu akan tepat waktu selama tidak ada kendala dan semua itu sudah diberitahu sebelumnya” (Wawancara 30 Juli 2018)

Hal senada juga dikatakan oleh informan berinisial SS yang membenarkan hal ini, dengan mengatakan:

“proses penyelesaian memang satu hari, kalau sudah mengajukan persyaratan lalu diberi resi pengambilan, dan besoknya disuruh datang ke kantor dinas untuk mengambilnya” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Berdasarkan wawancara dan hasil pengamatan yang penulis lakukan pada proses penyelesaian Administrasi yaitu menerapkan proses penyelesaian 1 hari kerja sudah diinformasikan secara jelas pada poster area kantor, dan *Website* dan juga dilihat dari resi pengambilan Administrasi Kantor Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Gowa. Tetapi, akan lama atau terdapat kendala teknis dan semua telah sudah diinformasikan secara terbuka.

4. Terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.

Bentuk terbukanya bagi masyarakat pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan memberikan sumbangsi tanggapan, usul maupun kritik. Mengenai keluhan dan kritik dari masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gowa memiliki wadah sebagai tempat keluhan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, juga membuka sumbangsi dari masyarakat melalui sosial media yang digunakan sebagai tempat bagi masyarakat sekitar untuk memberikan masukan-masukan terhadap pelayanan yang di berikan. Hal ini tentu saja di tuntutan partisipasi masyarakat untuk merespon prosedur tersebut dengan cara memberikan krikitan atau saran yang sifatnya membangun agar pemerintah dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan dari pelayanan Administrasi Kependudukan, dengan ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa menyediakan pelayanan pengaduan untuk memberikan kritik, saran, ataupun informasi pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Hal tersebut salah satu informan yaitu berinisial PB mengatakan:

“bentuk partisipasi memang sangat perlu kami disini menyediakan layanan pengaduan yaitu melayani lewat telepon, whats app, atau layanan online serta melalui website resmi disdukcapil” (Wawancara 30 juli 2018)

Adapun salah satu informan yaitu NH mengatakan:

“setiap pelayanan pasti ada layanan pengaduan untuk mengetahui seputar pelayanan ataupun ada krikitan atau tanggapan dan yang saya lihat layanan pengaduan ada diloket sebelah kanan dan ada juga diinformasikan melalui papan informasi yaitu nomor handphone yang tertera guna untuk partisipasi

yang dilakukan pemohon untuk mengkritik prosedur pelayanan yang telah ditentukan” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa tentu memiliki kekurangan dan kelemahan. Belum lagi pada aspek konsistensi, harus sesuai prosedur administrasi yang benar. Begitu pula bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka mendapatkan dokumen administrasi kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Keinginan masyarakat sangat besar untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut adapun salah satu informan yaitu berinisial BD mengatakan:

“sebelumnya banyak kritikan tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan lama dan masalah antrian, kami. Dengan ini sudah semua sudah diperbaiki menjadi prosedur yang sederhana, system antrian sudah diganti dengan memakai mesin dan menerapkan penyelesaian 1 hari, dan semua harus konsisten dalam bekerja”(Wawancara 30 juli 2018)

Menurut penjelasan diatas, adapun informan membenarkan hal tersebut yaitu berinisial RN mengatakan:

“yang saya lihat semua yang terlibat pelayanan adminduk sudah mengikuti prosedur dari tahap awal hingga akhir dan semua persyaratan semua harus dilengkapinya, serta waktu penyelesaian sudah tepat waktu dan prosedur sudah tidak berbelit-belit” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Berdasarkan Wawancara dan observasi yang penulis lakukan dilapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa memiliki mendapat kritikan bahwa pelayanan yang sebelumnya yaitu Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan system antrian tetapi setelah adanya krian, maka pihak pimpinan membenahi dengan menyederhanakan prosedur, mengusahakan tercapainya program penerapan 1 hari proses penyelesaian (apabila tidak ada kendala teknis) dan mengganti sistem antrian yang sebelumnya manual yaitu

melalui penyelenggara pelayanan menjadi system antrian dengan memakai mesin antrian.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa sangat terbuka mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan, hal ini juga diperkuat dari teori yang dikemukakan oleh Bhatta dalam srijayanti (2006) mengenai transparansi terlihat dari aspek adanya kejelasan mekanisme, program/aktivitas, maupun terbukanya tanggapan/ kritikan pada masyarakat, Sejalan dengan teori tersebut terlihat dari adanya standar operasional prosedur (SOP), adanya standar pelayanan yaitu, persyaratan-persyaratannya, kelengkapan berkas, berapa lama waktunya, berapa biayanya yang dapat diakses melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, melalui poster maupun dari berbagai aparat yang mengarahkan pada pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga masyarakat lebih mudah dalam memperoleh informasi. Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur, persyaratan, biaya, waktu pelayanan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

#### **b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik ialah pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Hal ini teori Bhatta (dalam srijayanti 2006) akuntabilitas yang bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukannya kepada masyarakat. Setiap instansi Pemerintahan dituntut mempertanggungjawabkan segala aktivitas maupun kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan. Seperti halnya di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa terlihat bahwa pegawai-pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup bertanggungjawab, bukan hanya dilihat dari keramahan yang harus ditunjukkan kepada masyarakat tetapi juga profesionalitas pegawai dalam memberikan layanan juga merupakan suatu tanggungjawab dari pegawai pemberi layanan. Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, dikarenakan petugas pelayanan dalam menyampaikan prosedur maupun persyaratan biasanya terdapat kekeliruan. Hal tersebut di buktikan melalui wawancara oleh informan berinisial BD, dimana hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

“kekeliruan petugas pelayanan dalam memberi pelayanan baik dalam menyampaikan prosedur dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pemohon, perlu diketahui semakin banyaknya yang harus dilayani, karena tuntutan ini kadang petugas lupa menyampaikan salah satu persyaratan” (Wawancara 30 Juli 2018)

Hal senda dengan pernyataan yang di berikan oleh salah satu informan yaitu berinisial BN mengatakan:

“Menurut saya tingkat ketelitian dari para petugas masih kurang baik. Itu disebabkan engan adanya faktor kekeliruan dalam menyampaikan prosedur serta persyaratan, karena sebagai petugas pelayanan harus teliti dalam melakukan pelayanan sehingga hasilnya memuaskan .”(Wawancara 2 Agustus 2018)

Adapun salah satu informan yang sedang melakukan pengurusan penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru yaitu SS juga mengatakan:

“kemarin saya mengurus KK, petugas pelayanan lupa beri tahu kalo fotocopy surat nikah harus dilampirkan jadi saya komplain ke petugas layanan, dan tidak diberitahu dari awal jadi saya kembali lagi mengambil fotocopy tersebut tetapi tidak disuruh antri lagi” (Wawancara 2 agustus 2018)

Menurut beberapa penjelasan diatas Ketelitian kerja pemberi layanan terhadap produk layanan yang di hasilkan tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemberi layanan belum teliti, sebab tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik, dengan ini disebabkan adanya kekeliruan dalam memberikan informasi tentang prosedur serta persyaratan sehingga membuat pelayanan tidak berjalan secara optimal.

Adapun Kedisiplinan sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin juga dapat bermanfaat untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan, prosedur maupun kebijakan yang telah di tetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. setiap aparat memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, dalam hal ini aparat di harapkan selalu hadir untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang di berikan, di sisi lain harus selalu hadir dalam memberikan pelayanan bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Petugas pelayanan harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai. Berkaitan dengan hal tersebut dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan mengenai jam pelayanan

pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu hari senin sampai dengan hari kamis melakukan pelayanan Mulai jam 8.00 wita sampai jam 16.00 wita dan pada hari jumat pelayanan mulai jam 8.00 wita sampai jam 16.30 wita. Dari uraian diatas, adapun tanggapan informan berinisial AB mengatakan:

“Setiap pegawai harus tahu dan mengerti tentang peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya. Dengan adanya peraturan tersebut maka akan meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai baik itu aturan mengenai jam kerja maupun kedisiplinan lainnya. Disini kami, sudah memiliki aturan mengenai aturan jam kerja ataupun jam pelayanan, dimana jam pelayanan dilakukan pada pukul 08.00 wita sampai Pukul 16.00 wita. kami sebagai pihak pimpinan selalu berusaha agar kedisiplinan pegawai akan selalu terjaga” (Wawancara 30 Juli 2018)

Hal senada juga dikatakan Oleh salah satu informan yaitu KS :

“petugas pelayanan atau pegawai memulai jam kerja dari jam 8 pagi sampai jam 16.00 wita setiap hari senin-kamis dan hari jumat sampai 16.30 karena dengan adanya waktu pelayanan yang sudah ditentukan petugas pelayanan sudah mengikuti dan termasuk sudah disiplin dalam melakukan pelayanan dan semua sudah sesuai apa yang telah ditentukan (wawancara 30 juli 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan semua pegawai sudah bekerja sesuai yang ditentukan. Adapun salah satu informan yaitu SS mengatakan:

“petugas pelayanan sudah tepat waktu dalam memberi pelayanan, maka dengan adanya ketentuan pelayanan Administrasi Kependudukan pemohon juga harus patuh dan mengikuti apa yang sudah diterapkan sehingga semua pengurusan bisa selesai dan dapat memenuhi persyaratan dengan hal yang terkait” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Menurut beberapa penjelasan diatas dan hasil dari observasi, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Catatan 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 Catatan 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 6 waktu penyelesaian Administrasi kependudukan

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 Catatan Sipil Kabupaten Gowa melalui pelayanan Administrasi Kependudukan dapat mempertanggungjawabkan penerapan waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan 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” (Wawancara 30 juli 2018)

Begitupun wawancara yang penulis lakukan oleh 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 menyerahkn resi bukti pengambilan. Proses penyelesaiannya sudah tepat waktu yaitu 1 hari dan sesuai yang telah dilihat di poster itu...” (Wawancara 2 Agustus 2018)

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 sasuai info yang saya dapat” (Wawancara 2 Agustus 2018)

Menurut penjelasan diatas, Adanya Standar Operational Prosedur (SOP) yang menunjukkan waktu penyelesaian yaitu 1 hari proses kerja selama persyaratan terpenuhi, maka setiap pegawai mempertanggungjawabkan kecepatan pelayanan yang telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan 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 tekhnis lainnya.

Akuntabilitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan 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.

### **c. Aturan Hukum (rule of law)**

Aturan Hukum (Rule of law) merupakan suatu legalisme sehingga mengandung gagasan bahwa keadilan dapat dilayani melalui pembuatan system peraturan dan prosedur yang objektif, tidak memihak, tidak personal dan otonom. Dalam teori Bhatta dalam Srijayanti (2006), yang harus dipenuhi agar terjamin adanya aturan hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki acuan atau dasar hukum dalam melaksanakan pelayanan Administrasi kependudukan. Setiap penyelenggaraan pelayanan tentu memiliki Dasar hukum yang merupakan norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar bagi setiap penyelenggaraan pelayanan. Dasar Hukum yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Presiden Nomor 25Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

4. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 03 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten Gowa
5. Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa

Melihat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa pelayanan Administrasi Kependudukan, secara umum Dasar hukum yang ada pada SOP pelayanan Administrasi Kependudukan telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Hal ini juga terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam Standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam melayani masyarakat.

Dalam hal ini adapun salah satu informan yaitu AB mengatakan :

“dalam SOP memang ada dasar hukum yang mendasarinya, yang menjadi acuan dalam perumusan sehingga dapat dilaksanakan dengan baik pada penyelenggaraan pelayanan terutama pada pelayanan Administrasi Kependudukan” (Wawancara 30 Agustus 2018)

Berkaitan dengan rasa adil dalam pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan terlihat jelas bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, rasa keadilan yang diberikan, dapat dilihat pada tahap sistem antrian, dalam hal ini juga berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yaitu SS mengatakan:

“pelayananyang dilakukan jika dilihat dari sistem antrian, pelayanan sudah adil, karena pegawai melayani sesuai nomor antrian” (wawancara 2 Agustus 2018)

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu informan yaitu BD mengatakan:

“disini sudah bisa dikatakan adil karena tidak membedakan suku, ras, gender atau lainnya. Jika dilihat dari sistem antrian semua disamakan, akan dilayani ketika nomor antrian sudah dipanggil” (wawancara 30 juli 2018)

Bentuk rasa keadilan lain dalam SOP pelayanan Administrasi Kependudukan di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu seluruh masyarakat harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. Dalam hal ini AB mengatakan:

“iya, semua pemohon yang terlibat mengurus Administrasi Kependudukan harus melengkapi persyaratan pelayanan yang sudah ditentukan, tanpa terkecuali guna menyelesaikan penerbitan Administrasi Kependudukan baik dalam penerbitan KK, KTP, Akte Kelahiran maupun Akta Kematian” (wawancara 30 juli 2018)

Berdasarkan dari beberapa wawancara dan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa sesuai yang dikatakan Bhatta (dalam srijayanti 2006) yaitu Aturan hukum (rule of law) yaitu terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. *Rule Of Law* dilihat dengan adanya Dasar hukum yang ada pada SOP menjadi acuan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga pelayanan bisa berjalan optimal. Selain itu, rasa keadilan pada pelayanan Administrasi Kependudukan, sudah adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan suku, ras, gender atau lainnya jikadilihat dari sistem nomor antrian yang dimiliki oleh masyarakat dan harus melengkapinya persyaratan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga tidak ada yang dibeda-bedakan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan 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 Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
2. Akuntabilitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan dapat dilihat dari tingkat ketelitian, kedisiplinan dan kecepatan layanan yaitu kemampuan dalam menyelesaikan Administrasi Kependudukan dengan menerapkan proses penyelesaian Administrasi Kependudukanyaitu 1 hari proses kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
3. Aturan Hukum (Rule of Law) dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu memiliki Dasar Hukum dan rasa keadilan. Dasar hukum yang ada

telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Hal ini terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam SOP yang digunakan dalam melayani masyarakat. Berkaitan dengan rasa adil dalam pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan terlihat sudah adil, jika dilihat dari sistem antrian dalam proses pelayanan yang tidak membedakan.

## **B. Saran**

Ada beberapa saran dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang ditemui dilapangan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, diantaranya :

1. Prosedur yang sudah ditetapkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, perlu disosialisasikan dengan jelas, baik dan benar agar masyarakat dapat memahami dengan baik tata cara kepengurusan Administrasi Kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Buku Beta.
- Ekotama, Suryono. 2018. *Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP*. Jakarta: Elex Media
- FisipolUnismuh Makassar. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Makassar.
- Gabriele. 2018. *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. *Methodology dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis Desertasi untuk ilmu-ilmu social dan Humaniora*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Insani, itsyadi.2016. *Standard Operating Procedures (SOP)*.Depok: Huta Media.
- 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.
- 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
- Srijayanti. 2006. *Etika Berwarga Negara: pendidikan kewarganegaraan di perguruan tinggi*. Yogyakarta: Salemba empat

- Susila, Ismet. 2015. *Implementasi, dimensi layanan public dalam konteks otonomi daerah*. Yogyakarta: HakCipta.
- Siyoto, Sandu dkk. 2015. *Dasar Metodology Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Siswosoediro, S. Henry. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan*. Jakarta: Trans Media Pustaka
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thathagati, Arini. 2017. *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Evata Publishing.
- Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik*. Sleman: Deepublish
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan
- 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 Administrasi 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.
- Yusuf, Muri. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S.O.P)**



**SYARAT PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)**

**BARU**

- Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
- Fotokopi Akta Nikah/Akta Perkawinan
- Surat Pengantar Desa/Kelurahan diketahui Camat (Formulir KK F1.01)

**PENGANTARAN KK**

- Surat Keterangan Hilang dari Kepala Desa/Lurah diketahui Camat
- KK yang rusak

**PERUBAHAN KK**

- KK Lama atau KK yang akan ditumpangai
- Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
- Surat Keterangan Kematian dan Desa/Lurah
- Menunjukkan Surat Keterangan Kelahiran dan Desa/Lurah
- Surat Pengantar Desa/Kelurahan diketahui Camat (Formulir KK F1.01)

**PENERBITAN KTP-el BARU**

- Telah berusia 17 Tahun atau Sudah Kawin atau Pernah Kawin;
- Surat Pengantar dari Desa/ Kelurahan;
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) Terbaru.

**SYARAT PENERBITAN KTP-EL**

**PENERBITAN KTP-el karena HILANG atau RUSAK.**

- Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian;
- KTP-el yang Rusak;
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) Terbaru.

**SYARAT PENERBITAN AKTA PENCATATAN SIPIL**

**KUTIPAN AKTA KELAHIRAN**

- Surat Keterangan Kelahiran dari Bidang/ Dokter Rumah Sakit;
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK);
- Fotokopi KTP-el Orang Tua/ Pelapor;
- Fotokopi Buku Nikah/ Akta Perkawinan Orang Tua;
- Mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM)-bagi yang tidak memiliki Buku Nikah/ Akta Perkawinan Orang Tua

**KUTIPAN AKTA KEMATIAN**

- Surat Keterangan Kematian dari Bidang/Kelurahan dan Rumah Sakit;
- Fotokopi Akta Keluaran SIPIL;
- Fotokopi KTP-el Pelapor

**AKTA-AKTA Lainnya**  
 Konfirmasi ke Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

**GRATIS**

Proses Pelayanan Cepat,  
 Paling Lama 3 (satu) Hari Jam Kerja  
 dan Pemohon Dapat Menunggu  
 Pengambilan Dokumen  
 Selama Pelayanan dan  
 Sistem Pelayanan Terpadu  
 (Tidak Ada Gengguan Ticker)

Jangan ki  
 Pake **CALO**

**SEMUA  
 PENGURUSAN  
 TIDAK  
 DIPUNGUT  
 BIAYA**

Gambar 1 Poster Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 2 Warga yang sadar Administrasi Kependudukan



Gambar 3 Struktur Organisasi (Sumber file Dari Disdukcapil Kabupaten Gowa)



Gambar 4 Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 5 informasi & pengaduan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

## RIWAYAT HIDUP



Novi Rismayanti, Lahir di sungguminasa pada tanggal 3 Januari 1997. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara, buah cinta dari pasangan ayahanda Syarifuddin dan ibunda Nurhayati.

Penulis memasuki jenjang pendidikan dasar dibangku SD Inpres Maccini Ayo pada tahun 2002 dan tamat pada tahun 2008. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Handayani Sungguminasa pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2011. Kemudian ditahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikannya di SMK Handayani Sungguminasa dengan jurusan Administrasi Perkantoran tamat pada tahun 2014 dan pada tahun yang sama, penulis kembali melanjutkan studi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mendaftar di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Berkat perlindungan dan pertolongan Allah SWT serta kerja keras penulis dan juga iringan Doa dari orang tua sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”.