

## PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

**Two Bagus Hidayatullah, Muslim**

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b></p> <p>Resident Administration Standard Operating Procedures Services</p>	<p><i>This research was conducted at the Department of Population and Civil Registry of Tanah Datar District. The purpose of this study was to determinethe Application of Standard Operating Procedures (SOP) for Population and Civil Registry Administration Services in Tanah Datar Regency, West Sumatra. This type of research used Descriptive Qualitative. Data obtained from thisstudy by interviews, observation and documentation. The data processing technique that the researcher uses is descriptive technique. Based on the research conducted, it can be obtained that the implementation of the Standard Operating Procedures has been carried out in accordance with the Standard Operating Procedures at the Population and Civil Registry Office of Tanah Datar Regency, West Sumatra, although there are several inhibiting factors, namely external factors and internal factors.</i></p>
Info Artikel	SARI PATI
<p><b>Kata Kunci:</b></p> <p>Adminstrasi Kependudukan, Standart Oprasional Prosedur Pelayanan</p> <hr/> <p>Corresponding Author: <a href="mailto:muslim.msi@uin-suska.ac.id">muslim.msi@uin-suska.ac.id</a></p>	<p>Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Standar Operasiona Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat. Jenis penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah Teknik deskriptif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diperoleh hasil bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat walaupun ada beberapa faktor penghambatnya yaitu faktor eksternal dan faktor internal</p>

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat atau pun pemerintah daerah sebab tujuan utama dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik yang baik kepada seluruh masyarakat

negaranya (Ali, 1988). Kebijakan pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat (Ahlan, 2018).

Bersamaan dengan tuntutan Undang-Undang, agama mayoritas di Indonesia yaitu agama Islam juga secara kompilasi memotivasi penciptaan pelayanan yang baik dengan membangun sistem berdasarkan pada aqidah syariah dan akhlak nilai Islam. Secara riil terlihat pada adanya persamaan jenjang antar manusia, masyarakat, persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian itu ibadah, ikhlas, memberikan pertolongan, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian (Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016).

Dalam penerapan hal diatas dipandang perlu adanya Standar Opraional Prosedur dalam pelayanan agar lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaiannya. Adapun jenis pelayanan yang dapat dilakukan sebagaimana diutarakan oleh Muslim, L. H. (2019) ada tiga, *pertama* pelayanan dengan lisan, apa-apa yang dilakukan yang berkaitan dengan informasi. Biasanya pelayanan ini dilakukan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas). *Kedua*, layanan dengan tulisan, layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan aspek-aspek pelayanan. *Ketiga*, layanan dengan perbuatan, pada umumnya pelayanan dilakukan dengan perbuatan yang dilakukan oleh petugas-petugas yang tunjang oleh paktor keahlian dan keterampilan.

Guna sebagai pedoman mengenai tugas yang akan diserahkan yang mana Standar Oprasional Prosedursalah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Berdasarkan Undang-undang No 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sekarang menjadi Undang undang No 24 Tahun 2013. Peraturan Pemerintah No 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan.

Dalam hal ini terdapat masalah atau isu yang terjadi di kantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar yaitu terkendalanya staf kantor tersebut dalam menginput data yang masuk dan juga terkendalanya dalam proses permintaan data masyarakat yang masuk, dan terjadinya lamanya proses yang diperlukan dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Kurangnya aparatur kantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar sehingga proses pelayanan terhadap masyarakat menjadi lama dan terkendala.

**Tabel 1 Jenis Pelayanan Dinas Capil dan Standart waktu**

No	Jenis Pelayanan	Standar waktu penyelesaian
1	Kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp)	1 Hari kerja
2	Kartu Keluarga (KK)	1 Hari Kerja
3	Surat Akte Kelahiran	1 Hari Kerja
4	Surat Akte Kematian	1 Hari Kerja
5	Surat Pindah	1 Hari Kerja
6	Surat Kedatangan	1 Hari Kerja

Sumber : *Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar 2021*

Beberapa kendala yang biasa terjadi adalah gangguan jaringan internet, dan juga kurangnya staf tenaga yang menangani permohonan KTP yang masuk jika terjadi banyak permohonan yang masuk.

**Tabel 2 Jumlah data permohonan masuk Disdukcapil 2021**

Jenis Pelayanan	Jumlah
E-KTP	9850
Kartu Keluarga	12883
Surat Akte Kelahiran	6965
Surat Akte Kematian	998
Surat Pindah	3355
Surat Kedatangan	1697
<b>Total</b>	<b>35748</b>

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar 2021*

Kendala yang terjadi biasanya adalah gangguan terhadap jaringan internet dan juga staf yang menangani pengurusan permohonan yang masuk yang kurang, ada juga kendala lain adalah kurang lengkapnya persyaratan yang dibawah oleh pemohon dalam melakukan pengurusan administrasi tersebut, ini terjadi karena kurangnya informasi masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam pengurusan tersebut. Rumusan Masalah Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan Jenis dan Tipe Penelitian Deskriptif kualitatif. lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten Tanah Datar jalan Baringin, Lima kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat yang 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. Jangka Waktu penelitian adalah 2 Bulan. Data

primer merupakan suatu data yang dapat langsung diperoleh dari lapangan atau tempat penelitian Data primer dapat diperoleh langsung dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Oleh karena, itu penulis menggunakan sumber dari informasi yang terpilih. (Siyoto, 2015). 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. (Siyoto, 2015). Informan pada penelitian tersebut berjumlah 8 orang, dengan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. teknik penganalisaan yang digunakan adalah teknik deskriptif yaitu menggunakan keadaan yang sesungguhnya disesuaikan dengan gejala- gejala permasalahan yang timbul di lapangan kemudian ditentukan interpretasi sehingga diperoleh kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Jenis Layanan Administrasi Kependudukan di Dsdukcapil Kabupaten Tanah Datar**

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. Secara umum adapun layanan administrasi kependudukan meliputi (Sedarmayanti, 2009) :

1. Layanan Kartu Identitas Anak (Kia)
2. Layanan Akta Kematian
3. Layanan Akta Kelahiran WNI
4. Layanan Pencatatan Perkawinan WNI
5. Layanan akta perceraian
6. Layanan kartu keluarga
7. Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing
8. Layanan Surat Keterangan Pindah Antar Kab/Kota Dan Antar Provinsi
9. Layanan Penerbitan Kutipan Kedua

### **2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan**

Peraturan Menpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibaku kan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya untuk memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis. Dengan terkontrolnya aktivitas, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan penyusunan SOP untuk perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya (Fatimah, 2015).

Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Dalam proses kepengurusan Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), Akta Kelahiran dan lainnya, DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar di mulai sesuai prosedur yang telah berlaku, dan tertib hukum tentang administrasi kependudukan teruma KK dan akte kelahiran. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan yang baik kepadamasyarakat adalah tujuan utama yang harus di lakukann dalam penyelenggaraan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena hal ini sudah menjadi kewajiban, maka pemerintah harus mencari solusi terbaik dalam meghadapi berbagai masalah- masalah yang sering di hadapi termasuk kepada kendala intern yaitu kendala yang bersumber daridalam instansi itu sendiri atau pun kendala ektern yakni kendala dari masrakat.

Masih banyak nya kendala-kendala masyarakat yakni masyarakat yang datang mengurus, masih banyak yang belum lengkap dalam persyaratannya dan lainnya, kendala teknis dari pihak kantor DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar misalnya jaringan internet dan beberapa kendala lainnya. Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar antara lain:

1. Pendaftaran dan Pemberkasan
2. Validasi dan Verifikasi Data
3. Penandatanganan Oleh Kepala Dinas
4. Menyerahkan Hasil permohonan kepada yang bersangkutan.

#### **a. Pendaftaran dan Pemberkasan**

Pada tahap ini masyarat yang ingin mengurus wajib memba wa/ melengkapi persyarat sesuaidengan prosedur, maka jika persyaratan tidak lenggkap maka tidak dapat melakukan Pendaftaran karna berkas atau persyaratan yang tidak lengkap aparat yang bertugas harus memberikan arah yang baik kepada masyarakat atau memberikan petunjuk kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah berlaku sesuai Undang-undang atau peraturan pemerintah daerah.

Dalam proses kepengurusan surat, KTP, KK dan lainnya kami pihak DISDUKCAPIL Kab. Tanah Datar telah memberikan informasi mengenai persyaratan Pendaftaran dan pemberkasan yang harus disiapkan untuk melakukan pengurusan, contoh misalnya pembuatan KTP dengan persyaratan (umur 17 tahun, surat pengantar RT dan RW) dan KK).sesusi dengan dasar hukum Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil dan berdasarkan PERDA Kab Tanah Datar keputusan kepala DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar No: 067/05/DUKCAPIL-2022 Tantang penetapan standar oprasional prosedur pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab Tanah Datar. Persyaratan telah kami informasi kan di papan pengumuman di depan Kantor DISDUK CAPIL Kab Tanah Datar, di baleho dan di internet (<https://dukcapil.tanahdatar.go.id>)

## **b. Validasi dan Verifikasi Data**

Kegiatan Validasi dan Verifikasi Data dilakukan untuk mengetahui ketetapan dan kesesuaian aktivitas SOP dan melakukan wawancara kepada aparat/petugas berdasarkan hasil Validasi data sesuai SOP yang telah dilakukan terdapat beberapa perbaikan dalam proses dokumen pemohon:

Dalam proses Validasi Dan Verifikasi data sering terjadi kesalahan penulisan huruf pada nama pemohon, alamat tanggal lahir pemohon, dan tidak ter NIK Tidak Terdaftar di DISDUKCAPIL Kab Tanah Datar. hal tersebut sering terjadi karena beberapa kendala yaitu kekeliruan petugas dalam input manual dokumen dan jaringan internet. Jika masih terjadi masalah maka satu-satunya solusi adalah dengan melakukan perbaikan melalui Dinas Dukcapil setempat. "Jika sudah konfirmasi ke Dukcapil dan sesuai namun masih gagal, silakan melakukan konsultasi ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal pemohon.

## **c. Penandatanganan oleh Kepala Dinas**

Standar Operasional Prosedur penandatanganan dokumen oleh kepala dinas sudah sangat mempermudah masyarakat dan mempersingkat waktu proses dan penerbitan dokumen. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Maka proses penandatanganan dokumen oleh kepala dinas sudah di katakan akuntabel.

## **d. Menyerahkan Hasil Permohonan Kepada yang Bersangkutan.**

Penerbitan dokumen kependudukan di lakukan secara tercetak atau file PDF, dengan penyerahan dokumen secara langsung datang ke kantor DISDUKCAPIL atau via pengiriman dokumen, maka dengan ini aparat wajib merahasiakan data penduduk tanpa terkecuali. maka dengan ini standar operasional prosedur penerbitan dokumen dan Menyerahkan Hasil Permohonan Kepada Yang Bersangkutan. Hal ini SOP penerbitan Dokumen telah di lakukan secara Akuntabel dan sesuai dengan aturan hukum yaitu Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.

## **3. Faktor Penghambat Dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat.**

### **a. Faktor Penghambat Internal**

1) masih kurang telitinya petugas kepengurusan dokumen masyarakat, karna

masih sering di temukan kesalahan dalam penulisan nama, tanggal lahir dan alamat masyarakat yang melakukan kepengurusan

- 2) masih kurang nya Fasilitas jaringan internet yang masih lemah, sehingga menimbulkan kegagalan saat proses verifikasi dan validasi data.
- 3) lama nya waktu kepengurusan dokumen, masih sering terjadinya kelambanan pencetakan, dengan kurun waktu normal 14 hari kerja, namun beberapa terdapat lebih dari 14 hari kerja.

#### **b. Faktor Penghambat Eksternal**

Kurang nya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan dalam pengurusan dokumen, maka dengan adanya ini dapat dikatakan kurang nya kesama yang baik antara aparat/petugas dengan masyarakat. Ini menyebabkan pengulangan perkas yang membuat pengunduran waktu pengurusan dokumen. Karna jika persyaratan tidak sesuai yang dibutuhkan maka pelaksanaan pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik atau tidak sesuai SOP yang berlaku.

### **SIMPULAN**

Pelayanan adminstrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar telah dilakukan sesuai dengan Standar oprasional Prosedur (SOP), penyampaian informasi terkait dengan prosedur dan pemberkasan telah dilakukan dengan maksimal menggunakan media informasi yang dapat menjangkau masyarakat secara umum. Dalam pelayanan tidak ditemukan pungutan liar (pungli) karena pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak di pungut biaya, hal ini sebagaimana tercantum didalam SOP pelayanan. Keterlambatan terjadi di beberapa kasus, disebabkan oleh jaringan yang bermasalah sehingga proses validasi dan verifikasi data bisa terganggu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali Mufiz, (1988), Pengantar Administrasi Negara, Universitas Terbuka, hlm.
- Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 93–102.
- Evita P Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta KOBIS
- Muslim, L. H. (2019). Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi, & Semangat Anti Korupsi).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pemerintah

Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151-167.

Sedarmayanti, Hajjah, 1952-, & Mifka, A. S. (2009). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan : mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik. Bandung : Refika Aditama.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan