

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan roda pemerintahan yang efektif. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Pemerintah desa, sebagai garda terdepan dalam sistem pemerintahan, memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang langsung dirasakan oleh masyarakat di tingkat lokal. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Ummah, 2019).

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kemudahan akses, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta sikap profesional dari aparatur penyelenggara. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Artinya, pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. (Zikriana, 2016)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja yang harus dilakukan secara sistematis agar setiap proses pelayanan berjalan dengan tertib, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, aparatur pemerintah memiliki acuan yang jelas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat meminimalisir kesalahan, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan efisiensi kerja. SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penerapan SOP yang baik, akan menunjukkan konsisten hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan,

pelayanan, dan pengaturan yang seimbang. (Umiyati, 2021). Penerapan SOP yang baik secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya standar yang baku, proses pelayanan menjadi lebih terukur dan transparan. Masyarakat dapat mengetahui alur pelayanan, waktu penyelesaian, serta persyaratan yang dibutuhkan secara jelas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja profesional di lingkungan pemerintahan desa.

Selain penerapan, aspek yang tidak kalah penting dalam menjamin efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah proses pembuatannya. Proses pembuatan SOP merupakan tahapan strategis yang menentukan kualitas dan keberterimaan SOP dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan. Penyusunan SOP tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan harus melalui tahapan yang sistematis, partisipatif, dan berbasis pada kondisi nyata pelayanan di lapangan. Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat. (Maningkue et al., 2022).

Desa Junrejo, sebagai salah satu desa di Kota Batu, merupakan wilayah dengan, jumlah penduduk sekitar 11.145 jiwa berdasarkan tahun 2023 dengan data dari Kecamatan Junrejo dalam angka 2024. Oleh karena itu, penerapan SOP di Kantor Desa Junrejo menjadi hal penting untuk mendukung peningkatan

kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Menurut analisa saya dalam praktiknya masih belum ada ketersediaan SOP yang fisik. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis dengan ini mengajukan penelitian yang berjudul **“PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA JUNREJO, KOTA BATU”**. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana penerapan SOP berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambatnya. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, transparan, dan berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan yang di angkat adalah: **Bagaimana Proses Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Junrejo, Kota Batu?**

1.3 Tujuan

Dari rumusan masalah yang sudah dipaparkan dapat diketahui tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mengetahui proses pembuatan dari SOP dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Junrejo Kota Batu.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah informasi dan pengetahuan serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya Proses Pembuatan Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai instrumen peningkatan kinerja apratur pemerintah desa.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat membantu dalam menentukan, menganalisis, dan memperjelas tentang Proses Pembuatan Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Junrejo kota Batu.

1. Bagi Pemerintah: dapat dijadikan sebagai acuan dan dukungan kepada pemerintah, khususnya di Desa Junrejo, Kota Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Bagi Peneliti Lain: dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang memiliki ruang lingkup yang sama.
3. Bagi Peneliti: sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir agar mendapatkan gelar sarjana S1 pada program studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuawana Tungadewi Malang.