

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Proses pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Junrejo, Kota Batu, merupakan langkah strategis dalam memperkuat tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penyusunan SOP dilakukan melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari observasi langsung terhadap praktik pelayanan yang telah berjalan, analisis alur pelayanan, hingga konfirmasi dan pendalaman informasi melalui wawancara dengan aparatur desa. Proses ini menunjukkan bahwa SOP yang disusun tidak bersifat normatif semata, melainkan berangkat dari kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di lapangan sehingga memiliki tingkat relevansi dan keterterapan yang tinggi. Keberadaan SOP memberikan kejelasan mengenai alur pelayanan, pembagian tugas aparatur, persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, serta mutu baku pelayanan. Hal ini berdampak positif terhadap konsistensi dan efisiensi kerja aparatur desa, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan administratif dan perbedaan perlakuan dalam pemberian layanan administrasi kependudukan. SOP juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian internal yang mendukung terciptanya disiplin kerja, koordinasi antarperangkat desa, serta penyelesaian masalah. Dengan demikian, SOP menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan SOP dan Standar Pelayanan (SP) memberikan kepastian dan transparansi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban, prosedur yang harus ditempuh, serta estimasi waktu penyelesaian layanan. Standar Pelayanan (SP) memiliki peran strategis dalam menjamin kepastian layanan bagi masyarakat. SP yang disusun memuat komponen utama pelayanan, seperti jenis layanan, persyaratan, alur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya, serta produk layanan.

Pada kegiatan magang yang dilaksanakan selama beberapa bulan menunjukkan keterlibatan langsung penulis dalam berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sosial. Keterlibatan tersebut mencakup pembuatan dan registrasi berbagai surat keterangan, pengelolaan arsip surat masuk dan keluar, pencatatan bantuan sosial dan kesehatan. Aktivitas ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Junrejo berjalan secara berkesinambungan jenis pelayanan yang cukup beragam, sehingga menuntut ketelitian, kecepatan, serta pemahaman prosedural dari aparat desa.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang dapat di jadikan masukan, yaitu Pemerintah Desa perlu menyediakan media informasi pelayanan yang mudah di akses dan dipahami oleh masyarakat, terkait persyaratan administrasi kependudukan seperti persyaratan memasang banner atau spanduk.