

PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DI DESA JUNREJO, KOTA BATU

(Magang Kerja di Kantor Desa Junrejo)

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh:

MARINDA TRIA APRILIANI

NIM. 2022210012

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA JUNREJO KOTA
BATU**

SKRIPSI

**OLEH:
MARINDA TRIA APRILIANI
2022210012**

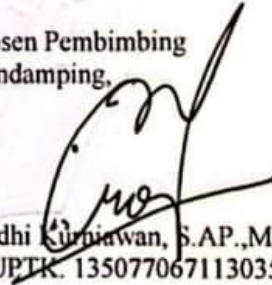
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 15 Januari 2026

Dosen Pembimbing
Utama,



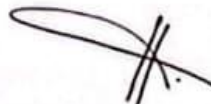
Roro Merry Chornelia W, S.Pd.,M.AP
NUPTK. 57357666672230322

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Ardhi Suniawan, S.AP.,M.AP
NUPTK. 1350770671130353

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA JUNREJO KOTA
BATU**

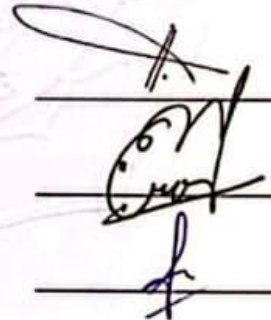
SKRIPSI

**OLEH:
MARINDA TRIA APRILIANI
NIM. 2022210012**

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 15 Januari 2026

Tim Penguji:

1. Roro Merry Chornelia W, S.Pd.,M.AP
2. Ardhi Kurniawan, S.AP.,M.AP
3. Firman Firdausi, SH.,MH



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK- 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marinda Tria Apriliani
NIM : 2022210012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA
JUNREJO KOTA BATU”**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 15 Januari 2026
Yang menyatakan



Marinda Tria Apriliani
NIM. 2022210012

MOTTO

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

(1 Korintus 10:13)



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Dengan ucapan terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan dan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tuaku dan Kedua Kakak ku, Babah dan Mamah yang sudah senantiasa menyelipkan di setiap doa, dukungan, cinta, motivasi, pengorbanan bekerja keras tanpa kenal lelah demi Putrinya yang sedang duduk di bangku kuliah sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar. Terimakasih atas perjuangan yang tangguh meskipun banyak lika-liku, masalah dan tantangan yang sudah di hadapi selama ini. Teruntuk kedua kakak ku terimakasih yang sudah mendukung, doa, dan bekerja keras. Semua ini saya persembahkan untuk kalian semua.
2. Untuk diri saya Marinda Tria Apriliani, terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan saat kuliah, magang dan penyusunan Tugas Akhir ini dan mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih atas perjuangan, air mata, dan keluh kesah itu, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.
3. Untuk teman-teman seperjuangan saya yaitu teman-teman Magang terimakasih sudah menjadi tempat bertukar pikiran, berbagi cerita, yang selalu memberi semangat dan penguatan, membantu saya dalam kesulitan dan semangat yang tak pernah padam. Terkhusus untuk Derry Augusti Aloysius Mali Luan, yang sudah menjadi tempat berkeluk-kesah, membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir, selalu mau di repotkan, memberi motivasi, nasehat dan selalu memberi saya semangat.

MARINDA TRIA APRILIANI, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2026

PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA JUNREJO, KOTA BATU

Dosen Pembimbing Utama : Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Ardhi Kurniawan, S. AP., M. AP

RINGKASAN

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 sistematis, partisipatif, dan berbasis pada kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di lapangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012. Di Desa Junrejo yang memiliki populasi sekitar 11.145 jiwa, proses pembuatan SOP masih menghadapi kendala seperti belum tersedianya SOP secara fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pembuatan SOP dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambatnya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Junrejo, Jalan Diponegoro No. 45, Kota Batu selama enam bulan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan dokumentasi dengan *purposive sampling* untuk penentuan informan, triangulasi teknik untuk keabsahan data, serta analisis data berdasarkan model Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan SOP dilakukan melalui tahapan sistematis mulai dari observasi langsung, analisis alur pelayanan, hingga wawancara dengan aparatur desa. SOP yang disusun berangkat dari kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan sehingga memiliki relevansi tinggi dan memberikan kejelasan mengenai alur pelayanan, pembagian tugas, persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, serta mutu baku pelayanan yang berdampak positif terhadap konsistensi kerja aparatur dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.

Kata Kunci: SOP, Pelayanan Administrasi kependudukan, Pemerintahan Desa

**MARINDA TRIA APRILIANI, FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL
SCIENCE, 2026
DEVELOPING STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) FOR
POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN JUNREJO VILLAGE,
BATU CITY, INDONESIA**

Supervisor : Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M.AP
Co Supervisor : Ardhi Kurniawan, S. AP., M. AP

SUMMARY

The process of developing Standard Operating Procedures (SOP) represents a strategic stage that determines both the quality and practical acceptance of SOP in population administration services. SOP formulation cannot be conducted instantaneously; rather, it must follow a systematic, participatory, and evidence-based process that reflects actual service conditions, as stipulated in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform No. 35 of 2012. In Junrejo Village, which has a population of approximately 11,145 residents, the SOP development process continues to face challenges, including the absence of formally documented SOP. This study aims to examine the SOP development process and to identify supporting and inhibiting factors influencing its implementation. A descriptive qualitative approach was employed, with the research conducted over a six-month period at the Junrejo Village Office on Jl. Diponegoro No. 45, Batu City. Data were collected through observation and document analysis, with informants selected using purposive sampling. Data credibility was ensured through methodological triangulation, while data analysis followed the interactive model proposed by Miles, Huberman, and Saldana. The findings indicate that SOP development was undertaken through systematic stages, including direct observation, service flow analysis, and interviews with village officials. The resulting SOP were grounded in actual population administration service practices, thereby ensuring high relevance and providing clear guidance on service procedures, task allocation, administrative requirements, service completion timelines, and service quality standards. These outcomes contributed positively to improved consistency in administrative performance and enhanced public trust in village government services.

Keywords: SOP, Population Administration Services, Village Government

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. yang berjudul **“PROSES PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA JUNREJO, KOTA BATU”**. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dengan ucapan terima kasih tak terhingga, khususnya kepada :

1. Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang dan sebagai pembimbing Utama yang sudah mendampingi penulis, dan bertukar gagasan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan.
4. Ardhi Kurniawan, S.AP., M.AP Sebagai pembimbing pendamping yang sudah mendampingi penulis, dan bertukar gagasan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan.

5. Bapak Andi Faizal Hasan Kepala Desa Junrejo dan seluruh perangkat desa yang telah menerima, membersamai, mengajarkan, menuntun, dan menemani saya dalam melaksanakan magang
6. Kedua Orang Tua dan Kedua kakak, Bapak Yakanto, Ibu Enemi, Kak Febri dan Kak Nela yang dengan sabar memberikan motivasi, semangat yang tidak pernah putus kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan.
7. Tidak lupa juga kepada teman-teman seperjuangan yang sudah menjadi teman berpikir, menuangkan gagasan kritisnya.
8. Terimakasih untuk diri sendiri karena sudah berjuang, bertahan, kuat dan pantang menyerah sampai akhir.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini berguna bagi pembaca dan mahasiswa yang akan mengambil penelitian dibidang ini.

Malang, oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktisi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Standar Oprasional Prosedur (SOP)	6
2.1.1 Pengertian Standar Oprasional Prosedur (SOP)	6
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)	7
2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	19
2.2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	22
2.3 Pemerintahan Desa.....	23
2.3.1 Susunan Organisasi Pemerintah Desa	25
2.3.2 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Kegiatan.....	32
3.2 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan	33
3.3 Fokus Kegiatan.....	33
3.4 Jenis Dan Sumber Data	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Observasi	35

3.5.2 Dokumentasi.....	35
3.6 Informan Kegiatan.....	35
3.7 Instrumen Kegiatan	36
3.8 Analisa Data	36
3.8.1 Dara <i>Reduction</i>	37
3.8.2 Data <i>Display</i>	37
3.8.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i>	38
3.9 Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Profil Desa Junrejo	39
4.1.1 Sejarah Kepemimpinan Pemerintahan Desa Junrejo.....	39
4.1.2 Geografi dan Topografi Desa Junrejo.....	40
4.1.3 Desa Junrejo Mempunyai luas wilayah.....	40
4.1.4 Keadaan Sosial Ekonomi Budaya Masyarakat Desa Junrejo	41
4.1.5 Peta Desa Junrejo	42
4.1.6 Bagan Susunan Organisasi Pemerintahan Desa Junrejo	43
4.1.7 Data Aparat Desa Junrejo	43
4.2 Kegiatan MBKM Di Desa Junrejo	44
4.2.1 Bulan Pertama tanggal 25 – 29 Agustus 2025.....	44
4.2.2 Bulan Kedua tanggal 01 – 30 September 2025	46
4.2.3 Bulan Ketiga tanggal 1 – 31 Oktober 2025	48
4.2.4 Bulan Keempat tanggal 03 – 28 November 2025	51
4.2.5 Bulan Kelima tanggal 01 – 31 Desember 2025.....	53
4.3 Analisis Pelayanan Kependudukan Di Desa Junrejo.....	55
4.3.1 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	55
4.3.2 Jumlah Kunjungan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	57
4.3.3 Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Junrejo	58
4.4 Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP).....	59
4.4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP)...59	59
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kepala Desa Junrejo Dari Masa Ke Masa.....	39
Tabel 4.2 Profil Perangkat Desa.....	42
Tabel 4.3 SOP Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	62
Tabel 4.4. SOP Surat Keterangan Kehilangan KK Dan KTP	63
Tabel 4.5 SOP Surat Keterangan Usaha.....	64
Tabel 4.6 SOP Surat Pengantar Nikah	65



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Triangulasi	38
Bagan 4.1 Bagan Struktur Organisasi Perangkat Desa Junrejo	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Desa Junrejo	42
Gambar 4.2 Dokumentasi kegiatan pada bulan Agustus.....	46
Gambar 4.3 Dokumentasi kegiatan pada bulan September	48
Gambar 4.4 Dokumentasi kegiatan pada bulan Oktober	50
Gambar 4.5 Dokumentasi kegiatan pada bulan November.....	52
Gambar 4.6 Dokumentasi kegiatan pada bulan Desember	54
Gambar 4.7 Standar Pelayanan Surat Pengantar Nikah	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Logbook Kegiatan Magang	74
Lampiran 2: Daftar Hadir	109
Lampiran 3: SK Magang	119
Lampiran 4: Surat Pengantar Pelaksanaan Magang	120
Lampiran 5: Surat Selesai Magang	121
Lampiran 6: Kartu Konsul	122
Lampiran 7: Riwayat Hidup	123

