



## **Penerapan Standard Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie**

<b>INFO PENULIS</b>	<b>INFO ARTIKEL</b>
Rozaili Universitas Jabal Ghafur. Ilmu administrasi Negara <a href="mailto:rozaili@unigha.ac.id">rozaili@unigha.ac.id</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 4, No. 2, Agustus 2024 <a href="http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>
Zulkifli Universitas Jabal Ghafur. Ilmu administrasi Negara <a href="mailto:zulkifli_fia@unigha.ac.id">zulkifli_fia@unigha.ac.id</a>	
Zulfikar Universitas Jabal Ghafur. Ilmu administrasi Negara <a href="mailto:zulfikar@unigha.ac.id">zulfikar@unigha.ac.id</a>	

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Rozaili, Zulkifli, & Zulfikar. (2024). Penerapan Standard Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (2), 904-914.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi diterapkan di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. Standar Operasional Prosedur menawarkan pedoman untuk mengelola administrasi perkantoran dengan tujuan meningkatkan layanan. Metodologi deskriptif adalah jenis penelitian yang mencari fakta melalui penafsiran yang tepat. Standar Operasional Prosedur adalah aturan tertulis yang digunakan untuk memotivasi seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tingkat transparansi yang cukup tinggi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan administrasi Kantor Camat. Namun, karena kurangnya sosialisasi dari Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, masyarakat masih kurang memahami prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. dan kemampuan untuk menyelesaikan administrasi Kantor Camat melalui penerapan proses penyelesaian administrasi Kantor Camat, yang merupakan satu hari proses kerja di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, menunjukkan ketelitian, kedisiplinan, dan kecepatan layanan yang ditunjukkan oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan administrasi Kantor Camat dan juga memberikan rekomendasi tentang cara menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan administrasi Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. SOP, seperti yang ada di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, harus disosialisasikan dengan cara yang jelas, tepat, dan akurat agar masyarakat dapat memahami tata cara kepengurusan administrasi Kantor Camat.

**Kata Kunci:** Standar, Operasional, Prosedur, Pelayanan, Administrasi

### Abstract

This study aims to determine how the Standard Operating Procedure for Administrative Services is implemented at the Mila District Office, Pidie Regency. Standard Operating Procedures offer guidelines for managing office administration with the aim of improving services. Descriptive methodology is a type of research that seeks facts through proper interpretation. Standard Operating Procedures are written rules used to motivate an individual or group to achieve goals. The results of the study indicate that there is a fairly high level of transparency in the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the administrative services of the District Office. However, due to the lack of socialization from the Mila District Office, Pidie Regency, the public still does not understand the procedures, requirements, costs, and service times. and the ability to complete the administration of the District Office through the implementation of the administrative completion process of the District Office, which is a one-day work process at the Mila District Office, Pidie Regency, shows the accuracy, discipline, and speed of service shown by the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the administrative services of the District Office and also provides recommendations on how to implement Standard Operating Procedures (SOP) in the administrative services of the Mila District Office, Pidie Regency. SOPs, such as those at the Mila Sub-district Office, Pidie Regency, must be disseminated in a clear, precise and accurate manner so that the public can understand the administrative procedures for managing the Sub-district Office.

**Keywords:** Standards, Operations, Procedures, Services, Administration

## A. Pendahuluan

Reformasi birokrasi dalam pemerintah dapat melakukan dan berusaha memperbaharui hal-hal dasar yang berkaitan dengan operasi pemerintahan, terutama perbaikan kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya. Ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan perubahan yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Kegiatan yang dilakukan dan direncanakan oleh karyawan atau aparat yang ada dalam organisasi dikenal sebagai reformasi administrasi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mempunyai keahlian di bidangnya untuk melakukan pekerjaan sesuai bidang kemampuannya dan upaya dalam mengatur pekerjaan adalah bukti nyata bahwa komponen yang sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi. Salah satu cara pemerintah mencanangkan prinsip-prinsip untuk mencapai Good Governance adalah dengan membuat Standar. Ini akan memungkinkan transparansi dan akuntabilitas dalam kegiatan penyelenggara pemerintah (Nurhidayat, 2023)

Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan pedoman tentang cara menjalankan administrasi perkantoran untuk meningkatkan pelayanan. SOP juga dapat didefinisikan sebagai aturan tertulis yang digunakan untuk mendorong dan mendorong seseorang atau kelompok untuk mencapai suatu tujuan. SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang yang termasuk dalam organisasi, berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis (Sakinah, 2019).

Untuk meningkatkan produktivitas, pemerintah sebagai pemberi layanan harus membuat pedoman pelayanan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman tertulis yang terdiri dari tahapan yang dibakukan yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Suatu prosedur yang baik adalah prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat karena prosedur tersebut dapat didefinisikan sebagai strategi untuk menggambarkan tugas rutin atau tugas yang berulang.

Pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan 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 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi pemerintahan (SOP AP) (Sri Marini & Jessica Tisnadjaya,

2020) Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya bersifat internal tetapi juga eksternal. Hal ini karena SOP dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi publik dan bagaimana masyarakat melihatnya. Oleh karena itu, prosedur operasi standar (SOP) berfungsi sebagai pedoman atau referensi untuk menilai pelaksanaan kinerja lembaga pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, peraturan yang dibuat untuk membantu aparatur penyelenggara negara melakukan tugas sehari-hari mereka dianggap sangat penting dan sangat diperlukan. (Sakinah, 2019).

Dengan menggunakan pedoman ini, sangat mudah untuk menilai kinerja dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian pemerintah. Rantai birokrasi yang Panjang dan berbelit-belit dapat disederhanakan setelah evaluasi dan pengembangan proses kerja. Dengan membuat Standar Prosedur Operasi (SOP), setiap kegiatan dapat digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya, dan personel dan pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut dapat diidentifikasi. Ini adalah solusi untuk masalah tersebut. Selain itu, prosedur standar operasional (SOP) mencatat input, waktu, proses, dan output. SOP memungkinkan birokrasi yang efisien, efisien, dan ekonomis.

Beberapa hal utama yang termasuk dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah konsistensi, yaitu ketepatan dan kemantapan dalam melaksanakan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan; efisiensi, yaitu pelaksanaan tugas harus tepat, cepat, dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan; dan penyelesaian masalah, yaitu ketika ada masalah antara belah pihak yang terkait dalam menyelesaikan masalah standar operasi prosedur SOP, pedoman yang tertulis dalam Dalam pelaksanaannya, standar operasi prosedur digunakan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai standar untuk melaksanakan pelayanan. Dengan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh seluruh hierarki pemerintahan (Rismayanti, 2018).

Prosedur harus diatur untuk memastikan bahwa pelayanan tertulis kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menetapkan standar umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah diharapkan untuk mengeluarkan pedoman seperti Standar Operasional Pr Setiap instansi pemerintah diharapkan memberikan layanan publik dengan kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat saat menjalankan tanggung jawabnya untuk menyediakan layanan publik. Namun, pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Indonesia masih perlu diperbaiki di beberapa instansi pemerintah, terutama di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie.

Sebagai pengguna layanan, masyarakat pasti mengharapkan layanan yang baik. Dalam memberikan layanan, organisasi harus memiliki karakteristik berikut: (a) Prosedur untuk memberikan layanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan, menghindari prosedur yang berbelit-belit. (b) Prosedur untuk memberikan layanan harus jelas dan pasti bagi pengguna layanan. (c) Pemberian layanan harus diperhatikan agar efektif dan efisien. (d) Pemberian layanan harus cepat dan tepat sesuai waktu. (e) Pengguna layanan harus mudah memperoleh informasi tentang layanan.

Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mengatur alur kerja administrasi. Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan suatu pemerintahan, tetapi ada organisasi atau instansi pemerintahan yang gagal menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Misalnya, di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, masyarakat mengeluhkan pelayanan karena belum maksimal.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie mencakup pelayanan administrasi seperti perizinan, layanan umum, dan administrasi kependudukan. SOP juga menetapkan bahwa layanan PBB harus menyelesaikan beberapa tahap yang tercantum dalam SOP. Namun, masalah yang terjadi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie adalah ada pegawai yang bekerja tidak konsensif. 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 Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie menerapkan waktu proses penyelesaian Administrasi yaitu 1 (satu) Hari jam kerja.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjamin hak seorang atau kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak

administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan, dan dokumen kematian yang dijamin dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil merupakan payung hukum tambahan. Selain itu, ada Qanun Otonomi Daerah Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2011 yang mengatur penyelenggara administrasi penduduk.

Semua kebijakan dan program pembangunan pemerintah berfokus pada penduduk; dimensi penduduk sangat penting untuk perkembangan dan kemajuan sebuah wilayah. Akibatnya, pelaksanaan urusan kependudukan dan catatan sipil memiliki nilai strategis dalam perencanaan, pengembangan, dan penanganan masalah yang berkaitan dengan pembangunan. Idealnya, kebijakan kependudukan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan dan perencanaan pembangunan. Ini lebih dikenal sebagai konsep Pembangunan berwawasan kependudukan. Memulai pembangunan di bidang administrasi kependudukan adalah langkah pertama menuju penerapan konsep ini.

Sebagaimana diketahui, kinerja pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan saat ini belum memuaskan. Ini terutama berlaku untuk layanan yang sangat penting bagi masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan keluarga, akte kelahiran, dan lainnya. Kurangnya pelayanan masyarakat memiliki efek yang signifikan terutama pada bidang sosial dan ekonomi. Pada era reformasi saat ini, masyarakat semakin kritis dan menyadari hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Namun, pemerintah yang bertanggung jawab untuk melakukannya belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat tersebut.

Dari uraian diatas Peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie"

#### 1.1. Rumusan Masalah:

Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie?

#### 1.2. Tujuan Penelitian:

Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie

## B. Metodologi

Menurut Satori (2011: 25), penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan dengan kata-kata. Penelitian ini mempelajari masalah masyarakat dan tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu. Ini mencakup hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, dan proses yang berlangsung dan berdampak pada suatu fenomena. Jika data kualitatif digunakan, terutama dalam penelitian yang membutuhkan informasi yang menerangkan, itu harus dalam bentuk penjelasan yang menjelaskan kejadian dan keadaan tertentu daripada angka-angka (Awaluddin & Zulfikar, 2020). Metode penelitian ini adalah serangkaian penelitian yang menggunakan observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Analisis data adalah proses mengelompokkan, membuat urutan, mengubah, dan meningkatkan data sehingga membuat penjelasan tentang gejala yang diteliti menjadi mudah. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Ini berarti bahwa data disajikan secara keseluruhan dari berbagai sumber data yang dikumpulkan, dipelajari, diteliti, disusun menjadi satuan, dan kemudian dikategorikan. Selain itu, untuk memverifikasi keabsahan data, peneliti menganalisis data sesuai dengan kemampuan mereka untuk membuat kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Mila di Kabupaten Pidie.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 20 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

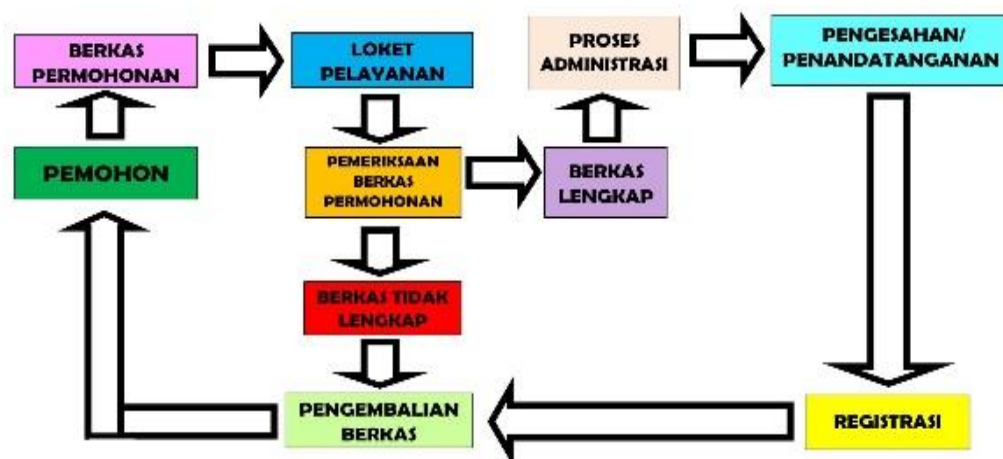
No	Nama	Jumlah
1	Sekretaris Camat	1 Orang
2	Pegawai Kantor Camat	4 Orang
3	Masyarakat	15 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>20 orang</b>

### C. Hasil dan Pembahasan

Salah satu komponen penting dalam proses pelayanan administrasi adalah standar operasional prosedur (SOP), yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua tugas yang terkait dengan pelayanan administrasi Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie dapat berjalan dengan baik. SOP juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah berjalan secara konsisten, sehingga terjadi keseragaman dalam satu pekerjaan. Pelayanan pemerintah harus dirasakan oleh masyarakat, seperti tepat waktu, tidak berbelit-belit, biaya rendah, dan persyaratan yang jelas. Tidak mengikuti prosedur tidak akan memungkinkan seseorang mencapai tujuan. Pemerintah harus mendidik orang jika mereka merasa bahwa layanan pemerintah tidak bagus.

Adapun menurut Bhatta dalam (Rismayanti, 2018) mengemukakan Sistem dan prosedur kerja berkaitan dengan prinsip pemerintahan yang baik yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum (rule of law). Dalam situasi seperti ini, pelayanan yang berkualitas tinggi mungkin menjadi salah satu faktor penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik.

## ALUR PELAYANAN



Dalam penelitian lapangan tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kantor Camat, ditemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum adalah sebagai berikut:

#### 1) Transparansi

Konsep transparansi adalah konsep pertama yang menjadi salah satu ukuran penting kualitas pemerintahan yang baik. Transparansi sangat penting untuk pelayanan, dan pelayanan akan terlihat baik dan buruk dari adanya transparansi dalam pemerintahannya (Sri Marini & Jessica Tisnadjaya, 2020). Untuk meningkatkan kinerja pegawai, pelayanan publik harus lebih dekat dengan masyarakat. Transparansi menghasilkan kejelasan mekanisme, prosedur, program, atau tindakan serta kesempatan bagi orang-orang untuk memberikan kritik, tanggapan, atau saran. Dalam kasus ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjamin transparansi karena masyarakat mengetahui mekanisme alur pelayanan publik. SOP juga memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi tentang bagaimana pelayanan diperlakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelayanan publik seharusnya memenuhi kebutuhan pelanggan dan masyarakat. Kualitas layanan harus memenuhi harapan masyarakat untuk mencapai tujuan ini, terutama di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, yang mencakup kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan, dan waktu, harus dipublikasikan secara terbuka agar menjadi jelas bagi masyarakat. Proses yang digunakan untuk memberikan layanan kepada

pelanggan disebut prosedur pelayanan. Prosedur ini mencakup rangkaian tindakan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan untuk memiliki Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Setiap pelanggan yang menerima layanan diharapkan dapat melewati prosedur ini.

Dalam hal ini, prosedur dan persyaratan pelayanan mengacu pada keadaan di mana proses mendapatkan layanan menjadi jelas sehingga pengguna layanan dapat memahami berbagai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi selama proses pelayanan. Dalam keadaan seperti ini, pengguna layanan akan mampu mematuhi berbagai prosedur dan persyaratan pelayanan yang ditentukan. Salah satu layanan administratif yang ditawarkan oleh Kantor Camat Mila di Kabupaten Pidie adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Sebagai berikut, penulis akan membahas prosedur dan persyaratan pengurusan administrasi Kantor Camat:

#### **Persyaratan yang diperlukan untuk mengeluarkan Kartu Keluarga (KK) Baru**

Setiap keluarga di Gampong/ Desa harus memiliki kartu keluarga. Semua nama anggota keluarga ditunjukkan di kartu, termasuk jenis kelamin, hubungan keluarga, umur, dan pekerjaan. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas dan identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK) tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan kepala keluarga. Kartu keluarga dapat dikeluarkan dengan ketentuan berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK WNI (F-1.01) yang baru dibuat.
2. Petugas registrasi memverifikasi dan memverifikasi data penduduk.
3. Petugas registrasi kelurahan memaraf dan membuat surat pengantar.
4. Lurah menandatangani Formulir Permohonan KK WNI (F-1.01) yang baru dibuat.
5. Selanjutnya, petugas dari kecamatan memberikan formulir tersebut kepada kepala kecamatan untuk ditandatangani.
6. Petugas registrasi dinas memasukkan data ke database dan mengeluarkan KK baru.
7. Petugas registrasi di kantor menyerahkan salinan KK baru untuk ditandatangani oleh kepala kantor.
8. KK baru ditandatangani oleh kepala dinas
9. KK baru diberikan kepada pemohon.

Persyaratan untuk mendapatkan Kartu Keluarga adalah sebagai berikut: fotokopi Akta Nikah atau Akta Perkawinan, surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang meninggalkan wilayah NKRI, dan surat pengantar dari Desa atau Kelurahan yang diketahui Camat (Formulir KK F1.01).

#### **Prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengganti Kartu Keluarga (KK) adalah sebagai berikut:**

1. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir Permohonan KK yang hilang atau rusak.
2. Pemohon memberikan laporan tentang surat keterangan hilang yang dibuatkan dan disahkan oleh petugas kepolisian.
3. Petugas registrasi kelurahan menulis surat pengantar
4. Kelurahan menandatangani formulir permohonan KK yang hilang atau rusak, dan lurah memaraf.
5. Kepala kecamatan diberikan formulir permohonan KK baru oleh petugas kecamatan untuk ditandatangani.
6. Kepala dinas menerima salinan KK dari petugas registrasi di kantor untuk ditandatangani.
7. Pemohon menerima KK sebagai pengganti barang yang hilang atau rusak.

Untuk mengubah Kartu Keluarga, Anda harus melengkapi surat keterangan yang hilang dari kepala desa atau lurah yang mengetahui camat dan KK yang rusak.

#### **Persyaratan dan prosedur perubahan Kartu Keluarga:**

Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dilakukan ketika data dan/atau biodata keluarga mengalami perubahan karena kelahiran, pindah, pengurangan anggota keluarga, perubahan status kependudukan, atau perubahan biodata penduduk. Perubahan KK yang akan dibahas di sini adalah penambahan yang disebabkan oleh kelahiran, dan perubahan KK ini dapat terjadi dalam situasi berikut:

1. Pemohon ke Desa atau kelurahan melaporkan penambahan nama,
2. Petugas registrasi kelurahan membuat surat pengantar, dan
3. Petugas registrasi di Dinas merekam data ke dalam database.

4. KK perubahan diterbitkan oleh petugas registrasi dinas.
5. Kepala Dinas menandatangani printout KK perubahan oleh petugas registrasi di kantor.
6. Keputusan Perubahan ditandatangani oleh Kepala Dinas
7. KK perubahan diterima oleh pemohon.

Untuk mengubah kartu keluarga karena ada penambahan atau pengurangan anggota keluarga serta perubahan data penduduk, persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut: kartu keluarga lama (kartu keluarga asli), surat keterangan pindah dari Desa atau Lurah (jika salah satu anggota keluarga meninggal), surat keterangan kelahiran (jika ada anggota keluarga baru) dan surat keterangan penerimaan.

#### **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 kantor mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)
3. Petugas registrasi kantor merekam data penduduk, pas foto, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan pemohon.
4. Petugas registrasi mencetak KTP
5. Pemohon menerima KTP-el

Untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), seseorang harus memenuhi dua persyaratan: telah berusia 17 tahun ke atas, kawin atau pernah kawin, dan melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru.

#### **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:

Pemohon melaporkan dan dibuatkan surat keterangan hilang serta disahkan oleh petugas kepolisian

1. Petugas registrasi dinas melakukan validasi dan verifikasi data dengan persyaratan yang telah dilampirkan (sudah tidak melakukan perekaman ulang).
2. Petugas registrasi dinas mencetak KTP
3. Pemohon menerima KTP

Persyaratan untuk mengganti Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) yang hilang atau rusak adalah sebagai berikut: surat keterangan hilang dari kepolisian, KTP-el yang rusak (jika ada) dan fotokopi Kartu Keluarga (KK).

#### **Prosedur dan persyaratan penerbitan Akte Kelahiran**

Akte Kelahiran, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) dan menerima Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk mendapatkan layanan masyarakat lainnya. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak menetapkan dasar untuk akte kelahiran. Untuk mengurus Akte Kelahiran di Kantor Kantor Kecamatan Mila Kabupaten Pidie, persyaratan berikut harus dipenuhi.

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

Sebagai bagian dari prosedur penerbitan Akte Kelahiran, dokumen berikut harus dilengkapi: fotocopy surat keterangan kelahiran dari bidan, dokter, atau rumah sakit; fotocopy Kartu Keluarga; fotocopy KTP-el orang tua pelapor; fotocopy buku Nikah atau Akte Perkawinan orang tua; dan, jika orang tua tidak memiliki buku tersebut, mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTM).

#### **Prosedur dan persyaratan Penerbitan Akte Kematian**

Akte kematian ialah dokumen yang menunjukkan hari, tanggal, dan tempat kematian seseorang. Salah satu manfaat dari Akte Kematian adalah bahwa itu mewajibkan janda atau duda-terutama mereka yang bekerja sebagai ASN untuk menikah lagi dan mengurus pensiun

bagi ahli waris. Pemohon dapat mengikuti langkah-langkah berikut untuk mendapatkan Akta Kematian:

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.

Dengan prosedur dan persyaratan Administrasi Kantor Camat yang jelas dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami, transparansi penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kantor Camat yaitu jelas. Dalam kasus ini, SOP dan persyaratan pelayanan administrasi Kantor Camat yang berlaku di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie jelas dikomunikasikan secara berjenjang melalui kantor Desa/Kelurahan hingga kecamatan, serta melalui papan pengumuman dan website resmi. Petugas pelayanan juga memberikan petunjuk kepada Masyarakat.

Melalui pengamatan dan wawancara yang dilakukan selama penelitian dapat disimpulkan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Kecamatan Mila Kabupaten Pidie, informasi tentang pelayanan telah dibuka. Syarat-syarat dan prosedur pembuatan Administrasi Kantor Camat, termasuk Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, disampaikan secara berjenjang melalui aparat desa/kelurahan hingga ke kecamatan. Informasi ini juga tersedia melalui pajangan poster di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, walaupun website tersebut berisi informasi tentang persyaratan dan alur proses, sebagian masyarakat masih kurang mengenal internet, sehingga tidak dapat membantu sebagian masyarakat dalam mendapatkan informasi. Masyarakat di daerah pedesaan yang jauh dari lingkup kantor harus langsung ke DISDUKCAPIL untuk mendapatkan informasi ini. Sebagian orang masih belum tahu cara mengakses internet, terutama website yang lebih tua, terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan yang jauh dari lingkup kantor. Jika mereka tidak diberitahu oleh tetangga yang lebih berpengalaman, mereka harus langsung mengambil informasi yang perlu mereka ketahui dan harus kembali ke mana dulu dalam pengurusan, yang memerlukan waktu yang lama dan bolak-balik.

Standar Operasional Prosedur pelayanan administrasi Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie mencakup kejelasan mekanisme, prosedur, dan aktivitas, dalam hal ini, informasi diberikan secara terbuka melalui aparat Desa, Kelurahan, dan Kecamatan yang memberikan instruksi, poster yang tersedia di kantor Dinas, dan situs web resmi Kantor Kecamatan Mila Kabupaten Pidie. Selain itu, masyarakat masih belum cukup diinformasikan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kantor Camat, seperti penerbitan KK, KTP-el, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa beberapa orang tiba di kantor camat tanpa mempelajari SOP dengan baik dan tidak tahu di mana mereka harus mengurus dan melengkapi beberapa persyaratan.

## **2) Akuntabilitas**

Setiap lembaga pemerintahan bertanggung jawab atas semua tindakan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Seperti yang terlihat di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, pegawai memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik dari segi keramahan maupun profesionalitas. Salah satu ukuran yang paling penting dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam menyelesaikan tugas, yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan ketelitian pegawai, setiap pegawai dapat mencurahkan pemikiran, perhatian, dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

Menurut hasil penelitian dapat dilapangkan ketelitian menyatakan para pegawai pemberi layanan terhadap produk layanan yang dihasilkan tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam kasus ini, pemberi layanan belum teliti karena tingkat ketelitian petugas layanan masih kurang, yang mengakibatkan kekeliruan dalam memberikan informasi tentang prosedur dan persyaratan, yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara optimal dan juga kedisiplinan sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat untuk mendisiplinkan diri dalam melakukan pekerjaan baik secara individu maupun kelompok.

Kedisiplinan juga dapat membantu mendidik aparat untuk mematuhi peraturan, prosedur, dan kebijakan yang telah ditetapkan untuk memberikan layanan yang lebih baik. Setiap aparat diharapkan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, dan mereka diharapkan selalu melakukan pekerjaan dengan baik.

Kedisiplinan yang konsisten tidak dapat dicapai tanpa kedisiplinan yang tinggi. Dalam hal ini, penelitian penulis di lapangan menunjukkan bahwa jam pelayanan di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie adalah dari senin hingga kamis dari jam 8:00 WIB hingga 15:00 WIB, dan pada hari Jumat dari jam 8:00 WIB hingga 16.30 WIB. Dari temuan penelitian, bahwa kedisiplinan pemohon menunjukkan bahwa jam pelayanan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Tingkat kedisiplinan ini merupakan bagian dari konsistensi agar penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Kecamatan Mila Kabupaten Pidie tercapai dengan baik.

Disiplin berarti menjaga tata tertib di setiap aspek kehidupan, termasuk pergaulan, agama, budaya, dan aspek lainnya. Oleh karena itu, kedisiplinan dapat didefinisikan sebagai ketaatan seseorang terhadap diri mereka sendiri yang dibentuk melalui serangkaian tindakan yang menunjukkan nilai ketaatan. Kedisiplinan melibatkan upaya yang gigih, pemenuhan target, dan pemenuhannya pada waktu yang tepat. Jika seseorang benar-benar tidak ingin melakukan sesuatu atau berperilaku dengan cara tertentu, itu disebut disiplin diri. (Humayra & Zulfikar, 2023).

Penyelesaian waktu pelayanan di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie adalah indikator tambahan untuk mengukur akuntabilitas produk pelayanan publik. Masyarakat merasa bahwa layanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan selama tidak ada gangguan teknis. Tabel berikut menunjukkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan jenis pelayanan:

Tabel: 1 Jenis pelayanan dan waktu Kantor Camat Mila

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

Dilihat dari tabel di atas, akuntabilitas di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie melalui pelayanan Administrasi Kantor Camat menunjukkan bahwa administrasi telah menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan tepat waktu. Dengan asumsi tidak ada masalah teknis, prosedur ini dapat dianggap berjalan cukup baik.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP), waktu penyelesaian adalah satu hari proses kerja selama persyaratan terpenuhi. Setiap pekerja bertanggung jawab atas kecepatan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Mila Kabupaten Pidie, yang akan menghasilkan kemauan yang kuat untuk menyelesaikan pekerjaan. Mereka akan dipaksa untuk menyelesaikan tugas tepat waktu dan dengan hasil yang baik. Akan tetapi, jika pejabat penanda tangan tidak ada atau kendala teknis lainnya, proses akan tertunda.

Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi Kantor Camat diterapkan dengan baik di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, penyelenggara pelayanan dapat bertanggung jawab atas segala aktivitas pelayanan. Tingkat ketelitian dalam menyampaikan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, kedisiplinan pegawai, dan kecepatan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku adalah semua indikator yang menunjukkan bahwa penyelenggara mampu bertanggung jawab atas segala aktivitas pelayanan.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, maka pada garis besar Kesimpulan pada penelitian ini ialah:  
Kesimpulan

1. Seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka, transparansi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan administrasi Kantor Camat berjalan cukup baik. Namun, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie, masyarakat masih kurang memahami prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Ketelitian, kedisiplinan, dan kecepatan layanan yang ditunjukkan oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan Administrasi Kantor Camat dapat dilihat dari kemampuan untuk menyelesaikan administrasi Kantor Camat dengan menerapkan proses penyelesaian administrasi Kantor Camat, yang merupakan satu hari proses kerja di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie.

#### Saran

Penelitian lapangan menunjukkan bahwa penulis ingin membuat beberapa rekomendasi tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan administrasi Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. SOP, seperti yang ada di Kantor Camat harus disosialisasikan dengan cara yang jelas, tepat, dan akurat agar masyarakat dapat memahami dengan baik tata cara kepengurusan Administrasi Kantor Camat

#### E. Referensi

- Adam, A., & Batubara, B. M. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 142-148.
- Afrijal, A., Helmi, H., Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(4), 269-275.
- Awaluddin, A., & Zulfikar, Z. (2020). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai Pada Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), 94-104. <https://doi.org/10.47647/jsr.v10i2.274>
- Humayra, N., & Zulfikar, Z. (2023). Implementasi Kebijakan Penerapan Disiplin Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Pidie. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*, 2(1), 21-28. <https://journal.unigha.ac.id/index.php/JASS/index>
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remadja Karya. <https://books.google.co.id/books?id=YXsknQEACAAJ>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40-52. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-govHalaman40>
- P, Arnina. 2016. *Langkah-langkah efektif menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.
- 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
- Purnamasari, P evita. 2015. *Panduan Menyusun SOP (standard Operating Procedure)*. Kobis: Yogyakarta.
- Ramadhan, R., Isabella, I., & Kencana, N. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(1), 63-70.
- Rismayanti, N. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*.
- Sakinah. (2019). No TitleEΛENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- Sri Marini, & Jessica Tisnadjaya. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212-225. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.282>
- Siswosoediro, S. Henry. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan*. Jakarta: Trans Media Pustaka
- Siyoto, Sandu dkk. 2015. *Dasar Metodology Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Srijayanti. 2006. *Etika Berwarga Negara: pendidikan kewarganegaraan di perguruan tinggi*. Yogyakarta: Salemba empat

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yusriadi. 2024. *Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik*. Sleman: Deepublish
- Yusuf, Muri. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.
- Zulfikar, Z. (2021). Peranan Kepemimpinan Perempuan Dalam Jabatan Fungsional (Studi Di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Pidie). *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 11(2), 119-129.