

**SOP PADA OUTLET
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KEDIRI**

**BAB I
PENDAHULUAN**

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. Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional. Untuk mendukung terlaksananya pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, diperlukan Prosedur Operasional Standar/Standard Operating Procedure (SOP).

Pemerintah Kota Kediri mulai melakukan perbaikan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan setelah terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang terbentuk berdasarkan *Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kediri*. Sesuai dengan visinya **“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Pelayanan Yang Optimal”**, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) pada pelayanan outlet di kantor dinas. SOP tersebut bukan saja bermanfaat bagi masyarakat, namun juga bagi para petugas pelayanan dan juga Kepala Dinas guna evaluasi kinerja petugas.

**BAB II
GAMBARAN UMUM SOP**

A. Pengertian SOP

Standard Operating Procedure (SOP) adalah pedoman/petunjuk procedural bagi seluruh individu yang ada di dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang ditetapkan secara tertulis.

Sebuah SOP umumnya ditulis secara rinci dan menggambarkan kaitan kerja antar bagian yang terlibat dalam sebuah proses pelayanan.

SOP disusun dengan merujuk pada prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku;
- b. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (pelayanan prima);

- c. Menciptakan proses dan kontrol terhadap proses – ramping, akuntabel, layak diaudit, dan dengan pengukuran efisiensi yang jelas;
- d. “Single point of contact”: masyarakat hanya berurusan dengan satu pihak.

B. Manfaat SOP

Penilaian negatif terhadap pengurusan sebuah dokumen di instansi pemerintah yang dikenal dengan sangat tidak tepat waktu, banyak pungutan liar dan berbelit-belit. Dengan diterapkan SOP, penilaian negatif tersebut akan bisa dihilangkan sehingga berbalik menjadi penilaian yang positif.

Beberapa manfaat dari penerapan SOP adalah :

- a. Identifikasi dan standarisasi tugas serta tanggung jawab setiap petugas;
- b. Menjamin pelayanan yang berkualitas tinggi berdasarkan transparansi dan akuntabilitas;
- c. Minimalisasi keputusan yang keliru dan tidak konsisten;
- d. Mempermudah monitoring dan mengevaluasi kinerja petugas;
- e. Menentukan jumlah petugas.

C. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
6. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kediri;
7. Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Biaya Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Kediri Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri;
9. Peraturan Walikota Kediri Nomor 56 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Biaya Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah

dengan Peraturan Walikota Kediri Nomor 28 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Kediri Nomor 56 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Biaya Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

D. Tujuan

Secara khusus penerapan SOP bertujuan untuk :

- a. Mendukung proses pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Penerapan SOP akan membatasi kontak antara pemohon dan petugas, dan meningkatkan kepastian pelayanan (kepastian atas biaya retribusi dan penerbitan dokumen);
- b. Mendefinisikan tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk setiap petugas dalam proses administrasi dan pelayanan. Petugas dapat berkonsentrasi pada proses tertentu dan dapat meningkatkan produktivitas;
- c. Menerapkan sistem evaluasi/insentif berdasarkan kinerja;
- d. Mendukung proses administrasi yang transparan dan akuntabel. Dengan penerapan SOP, setiap tahapan pelayanan yang dilakukan petugas dapat dipertanggungjawabkan dan terdokumentasi;
- e. Meningkatkan kualitas data kependudukan. Penerapan SOP mengharuskan petugas untuk meneliti biodata dan atau data pendukung yang diajukan pemohon dan memverifikasinya dengan data yang tersedia di SIAK.

WALIKOTA KEDIRI,

ttd

H. SAMSUL ASHAR