

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TULUSREJO,
KECAMATAN LOWOKWARU, KOTA MALANG**

(Berdasarkan Studi Implementasi Peraturan Wali Kota Malang Nomor 106 Tahun
2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi
Pemerintahan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

LILIANA NELTI

20031000049



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

“HIDUP UNTUK BERSYUKUR, BUKAN MINDER”

**“TETAP RENDAH HATI DAN JANGAN PERNAH MENYIMPAN
DENDAM DALAH HATI”**

-Marselinus Jono

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TULUSREJO KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG (Berdasarkan Studi Implementasi Peraturan Wali Kota Malang Nomor 106 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan)

Nama : Liliana Nelti

NPK : 20031000049

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Malang, 23 Februari 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. BUDHY PRIYANTO, MS
NIK. 205/FS

Pembimbing II



Dr. DWI SUHARNOKO, M.Si
NIK. 477/FS

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



DR. YUNTAWATI FRISTIN, S.SOS., M.AB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh LILIANA NELTI ini telah dipresentasikan di hadapan Tim Penguji pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Februari 2024

Tempat : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

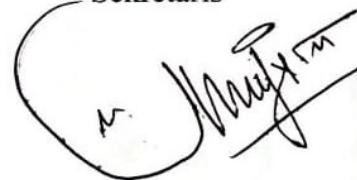
Susunan Tim Penguji

Ketua



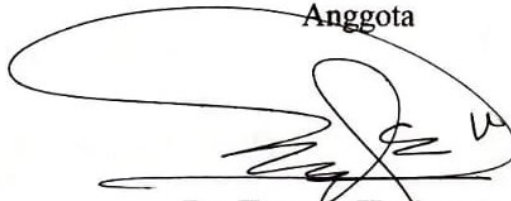
Dr. Kridawati Sadhana, MS.
NIK. 267/FS

Sekretaris



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si
NIK. 206/FS

Anggota



Dr. Tommy Hariyanto, MS.
NIK. 210/FS

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yunitawati Fristin, S.SOS., M. AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liliana Nelti
NIM : 20031000049
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftarpustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsurplagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertinya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan pereundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/ 2016 tanggal 17 Juli 2016.

Malang, 14 Maret 2024



Liliana Nelti

ABSTRAK

Liliana Nelti, 20031000049, dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Bapak Budhy Prianto dan Dosen Pembimbing II Bapak Dwi Suharnoko, menyelesaikan skripsi dengan judul Kependudukan di Keling Nomor 106 Tahukah Malang (Studi Administrasi Peraturan Wali Kota Malang er dahun 2019 tetang Pedstudi Peplumuntas Standar Operasional Prosedur pada pelayanan administira pemerintahan).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, serta menjelaskan faktor pendukung dan factor penghambat dalam penerapan Standar Operasional Prosedur penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Pengambilan sumber data primer berasal dari wawancara dan sumber data sekunder berasal dari arsip dan dokumen-dokumen. Fokus penelitian dalam skripsi ini mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu menggunakan model implementasi kebijakan public Model George Edwar III yaitu komunikasi, disposisi, struktur birokrasi dan sumberdaya pada kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan sudah tertera secara rapih dan jelas tetapi masih ada masyarakat yang masih kurang memahami prosedur karena kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan Tulusrejo. Dalam proses penyelesaian Administrasi kependudukan sudah tepat waktu sesuai apa yang diterapkan dalam SOP, serta adanya dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan.

***Kata Kunci:* SOP, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan**

ABSTRACT

Liliana Nelti, 20031000049, supervised love Servisor Mt. thichy Priamo and Supervisor II Mr. Dwi Suhamoko, (SOP) in Population Ad the title "Application of Standard Operating Procedures (SOP) in Population Administration Services Tulusrejo Village, Malang City (Study of Implementation of Malang Mayor Regulations Number 106 of 2019 concerning Guidelines for Preparing Standard Operating Procedures for government administration services),

This research aims to describe and analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in Population Administration services in Tulusreja Village, Lowokwaru District, Malang City, as well as explaining the supporting and inhibiting factors in implementing Standard Operating Procedures. The research used is Qualitative Descriptive. Primary data sources come from interviews and secondary data sources come from archives and documents. The focus of research in this thesis is regarding the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for Population Administration services, namely using the George Edwar III Model of public policy implementation, namely communication, disposition. bureaucratic structure and resources in Tulusrejo sub-district, Lowokwaru District, Malang City.

The results of the research can be concluded that the Standard Operating Procedures (SOP) for Population Administration services have been stated neatly and clearly. but there are still people who still do not understand the procedures due to a lack of socialization from the Tulusrejo Village. The process of completing population administration is timely according to what is implemented in the SOP, and there is a clear legal basis for providing services.

Keywords: SOP, Public Services, Population Administration

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang tercinta dan yang telah mensupport saya selama ini:

1. Untuk saya sendiri, Liliana Nelti
2. Bapa Marselinus Jono dan Ibu Yulita Hadia
3. Kaka tercinta kaka Patris, dan Adik Alvin
4. Semua Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan
5. Semua sahabat dan teman temanku yang setia menemani
6. Kampus tercinta Universitas Merdeka Malang

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur dan Puji Tuhan, atas segala kelancaran, kemudahan, Nikmat karunia yang telah kau berikan kepada saya. Akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapa Marselinus Jono dan Ibu Yulita Hadia saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus tiada henti, mendo'akan yang terbaik untuk saya, menjadi sumber kekuatan dan semangat saya untuk terus berjuang menggapai cita-cita saya. Terimakasih telah memberikan dukungan materil, dan selalu sabar menasehati saya
2. Kaka tercinta Kaka Patris, dan Adik Alvin, serta kerabat yang selalu mendukung serta memberikan doa-doanya, sehingga saya mampu menyelesaikan kewajiban-kewajiban saya.
3. Semua sahabat dan teman teman tercinta yang saya sayangi semasa perkuliahan yang setia menemani dan memotivasi saya Rere, Eufra, Anjela, Nini, Ignas dan teman teman lainnya.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan. Mohon maaf jika ada pihak yang belum saya sebutkan. Saya mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan yang di sengaja ataupun tidak.

Malang, 15 Februari 2024

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang (Berdasarkan Studi Implementasi Peraturan Wali Kota Malang Nomor 106 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan)”**, sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.AP) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa, keberhasilan dari penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.,M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Budhy Prianto, MS selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M. Si selaku dosen pembimbing II yang telah

mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Ibu Dr. Yustina Ndung, S.Pd.,M.Si yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis.
7. Bapak Syarif Hidayat selaku Lurah Kelurahan Tulusrejo dan seluruh perangkat Kelurahan Tulusrejo yang telah memberikan telah memberikan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan terkait judul skripsi penulis.
8. Ibu Sulis, Bapak Bambang dan Ibu Siti selaku masyarakat Kelurahan Tulusrejo yang telah menyediakan waktu dan memberikan informasi terkait judul skripsi penulis.
9. Keluarga tercinta Bapak Linus dan Mama Din, Kakak Patris, Hartono, serta adik saya Alvin yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.
10. Keluarga besar Nenek Du dan Nenek Gas yang selalu mendukung dan memotivasi.
11. Sahabat-sahabat saya tersayang Rere, Eufra, Nini, Anjela, Ignas, Risa, Sella, serta teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 20 yang selalu menemani, mensupport, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakak-kakak tercinta Ka Van, Lisa, Timo, Alan, kaka Ronal dan Elfi yang selalumembantu dan memotivasi.
13. Keluarga besar IKABALERO yang selalu memberikan motivasi, bimbingan dan masukan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa, isi dari penulisan ini masih jauh dari kata

sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi penulis karya ilmiah serta bagi semua pihak yang berkepentingan.

Malang, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	8
A. Kebijakan Publik	8
1. Pengertian Kebijakan Publik	8
2. Karakteristik Kebijakan Publik	10
3. Jenis Kebijakan Publik	11
4. Kerangka Kebijakan Publik.....	12
5. Tahap-Tahap Kebijakan Publik	13
B. Implementasi Kebijakan Publik	16
1. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	16
2. Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan	17

3. Model-model Implementasi Kebijakan	19
4. Faktor-Faktor Dalam Implementasi Kebijakan	22
C. Pelayanan Publik	25
1. Pengertian Pelayanan Publik	25
2. Unsur -Unsur Pelayanan Publik	26
3. Jenis -Jenis Pelayanan Publik	27
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	29
5. Standar Pelayanan Publik	30
6. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan....	32
D. Konsep Administrasi Kependudukan.....	33
1. Pengertian Administrasi.....	33
2. Pengertian Administrasi Kependudukan	34
3. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi	39
E. Standar Operasional Prosedur (SOP)	39
1. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)	39
2. Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	41
3. Hal-hal Penting Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	44
4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	45
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Fokus Penelitian	52
C. Informan Penelitian	53
D. Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknis Analisis Data	55
G. Lokasi Penelitian	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
1. Kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang	60

2. Visi Misi Kelurahan Tulusrejo	61
3. Struktur Organisasi Kelurahan Tulusrejo.....	62
4. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan	63
5. Kependudukan.....	70
B. Penyajian Data	71
1. Komunikasi	72
2. Disposisi	78
3. Struktur Birokrasi	82
4. Sumber Daya	87
5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	93
C. Analisis Data Dan Pembahasan	96
1. Komunikasi	96
2. Disposisi	98
3. Struktur Birokrasi	99
4. Sumber Daya	100
5. Faktor Pendukung dan Penghambat	102
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Informan	53
Tabel 2 Data Persebaran Penduduk.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahap-tahap kebijakan publik William Dunn	14
Gambar 2 Teknik Analisis Data Miles and Huberman	56
Gambar 3 Peta Wilayah Kelurahan Tulusrejo, Kecamatan Lowokwaru	61
Gambar 4 Struktur Organisasi.....	62
Gambar 5 Wawancara dengan Lurah.....	74
Gambar 6 Wawancara dengan Sekretaris Lurah.....	77
Gambar 7 Wawancara Ibu Alfi	79
Gambar 8 Wawancara Ibu Nita.....	80
Gambar 9 Wawancara Bapak Bambang	86
Gambar 10 Wawancara Ibu Sulis.....	89
Gambar 11 Wawancara Ibu Siti	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumntasi Penelitian.....	112
Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	117
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing	118
Lampiran 4 Hasil Cek Plagiasi.....	120

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Liliana Nelti lahir pada tanggal 12 September 2001 di Sengari, Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penulis merupakan Putri kedua dari tiga bersaudara oleh pasangan Bapak Marselinus Jono dan Ibu Yulita Hadia. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar SDK Kedindi pada tahun 2008;2014 dan melanjutkan jenjang pendidikan berikutnya ditingkat sekolah menengah pertama di SMPK Tri Bhakti Reok dan tamat pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan berikutnya di tingkat sekolah menengah atas di SMAK St. Gregorius Reo dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Merdeka Malang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Pada akhir studinya, penulis dengan ketekunan telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TULUSREJO, KECAMATAN LOWOKWARU, KOTA MALANG (Berdasarkan Studi Implementasi Peraturan Wali Kota Malang Nomor 106 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan)”, Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)