

OPTIMALISASI SOP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK DI DESA WATUREJO NGANTANG

Optimization of Population Administration SOP as A Public Information Media in Waturejo Ngantang Village

Ardinsus Grinaldi Kanda¹
Anjelina Selvia Kodora¹
Anjelita Ngadu Nda¹
Shyane Devesty Natalia¹
Dody Setyawan^{1*}

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*email:
dody.setyawan@unitri.ac.id

Abstrak

Optimalisasi alur pelayanan administrasi kependudukan diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengembangkan alur pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian yang telah ada supaya lebih mudah terlihat dan terbaca oleh masyarakat sebagai media informasi publik di Desa Waturejo, Kecamatan Ngantang. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi permasalahan melalui survei awal, koordinasi dan diskusi dengan perangkat desa, selanjutnya tim pengabdian menyusun dan menyempurnakan alur pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP), serta merancang media informasi publik yang dapat dipasang pada area pelayanan kantor desa. Hasil kegiatan berupa SOP yang diwujudkan dalam bentuk X-Banner sebagai media informasi publik yang dapat meningkatkan keterbukaan informasi, memberikan kejelasan mengenai prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan, serta mendukung konsistensi aparatur desa dalam memberikan layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, masyarakat menjadi lebih mandiri dalam memahami proses administrasi yang harus ditempuh. Kegiatan ini berkontribusi terhadap penguatan tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel di tingkat desa.

Kata Kunci:
Standar Operasional Prosedur
Administrasi kependudukan
Media informasi publik

Keywords:
Standard Operating Procedures
Population administration
Public information media

Abstract

Optimizing the population administration service flow is necessary to improve the quality of public services at the village level. This community service activity aims to develop the existing service flow for issuing birth certificates and death certificates to make it more visible and readable by the community as a means of public information in Waturejo Village, Ngantang District. The implementation method includes identifying problems through an initial survey, coordination and discussion with village officials, then the community service team compiles and refines the service flow based on Standard Operating Procedures (SOPs), and designs public information media that can be installed in the service area of the village office. The results of the activity are SOPs manifested in the form of X-Banners as a public information medium that can increase information transparency, provide clarity regarding procedures, requirements, and service stages, and support the consistency of village officials in providing services in accordance with established SOPs. In addition, the community becomes more independent in understanding the administrative processes that must be followed. This activity contributes to strengthening public service governance that is more effective, transparent, and accountable at the village level.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Submite: 09-02-2026

Accepted: 27-02-2026

Published: 05-02-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar warga negara (Tinggogoy & Kaloly, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus menjamin kualitas, keterbukaan, serta perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang. Ketentuan ini berlaku

tidak hanya bagi pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga bagi pemerintah desa sebagai garda terdepan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Salah satu bentuk pelayanan dasar di tingkat desa adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Dokumen

ini penting karena menjadi dasar pengurusan dokumen lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga kepastian hukum status kependudukan (UNICEF, 2025). Konteks ini mendukung bahwa dokumen seperti akta kelahiran merupakan syarat dasar untuk layanan lainnya. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan kendala berupa kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan di tingkat desa (Salsabila, 2025). Di Desa Waturejo, Kecamatan Ngantang juga mengalami hal yang sama, SOP yang belum optimal dan keterbatasan media informasi publik tentang alur layanan yang mudah diakses oleh masyarakat menjadi permasalahan selama ini.

Hal tersebut erat kaitannya dengan transparansi informasi yang menjadi salah satu prinsip penting dalam tata kelola pelayanan publik. Informasi yang mudah dipahami masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik serta meminimalkan kesalahan prosedur dan pengulangan berkas. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kejelasan standar operasional prosedur dan media informasi pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2017; Hardiyansyah, 2019). Oleh karena itu, penyediaan media informasi publik yang memuat alur pelayanan secara jelas menjadi langkah strategis untuk memperkuat akuntabilitas dan konsistensi pelayanan aparatur desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Desa Waturejo, Kecamatan Ngantang, dengan fokus pada optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan akta kelahiran dan akta kematian melalui penyusunan dan penyediaan media informasi publik. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan secara mandiri sekaligus mendukung aparatur desa dalam memberikan layanan yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel.

METODE PELAKSANAAN

Bahan dan Alat

Kegiatan pengabdian ini menggunakan perangkat laptop untuk penyusunan dan pengolahan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), aplikasi yang diperlukan untuk mendesign, menyusun kata-kata sesuai alur pelayanan dalam format visual, serta printer untuk pencetakan draft dokumen. Media utama yang digunakan sebagai luaran kegiatan adalah *X-Banner* berukuran standar 60 x 160 cm yang dicetak menggunakan bahan flexi agar tahan lama dan mudah ditempatkan di ruang pelayanan kantor desa.

Bahan yang digunakan meliputi dokumen regulasi pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, dokumen persyaratan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, serta format administrasi yang selama ini digunakan oleh perangkat Desa Waturejo. Dokumentasi kegiatan dilakukan menggunakan *handphone* untuk mendukung pelaporan dan evaluasi hasil kegiatan.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui pendampingan langsung kepada perangkat Desa Waturejo dalam menyusun dan menyempurnakan SOP pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Tahap awal dilakukan observasi terhadap proses pelayanan yang berjalan, termasuk alur penerimaan berkas, verifikasi persyaratan, pencatatan administrasi, hingga pengiriman berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Observasi ini bertujuan mengidentifikasi kendala, seperti belum adanya alur tertulis yang sistematis dan belum tersedianya media informasi yang dapat diakses langsung oleh masyarakat.

Tahap selanjutnya adalah penyusunan SOP bersama dengan perangkat desa. Penyusunan dilakukan dengan memetakan tahapan pelayanan secara runtut mulai dari masyarakat mengajukan permohonan, pemeriksaan

kelengkapan berkas, proses administrasi di tingkat desa, hingga mekanisme penyelesaian dokumen. Draft SOP kemudian dikonsultasikan kembali dengan perangkat desa untuk memastikan kesesuaian dengan praktik pelayanan serta regulasi yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian di Desa Waturejo difokuskan pada pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian serta penyajian alur pelayanan dalam bentuk *X-Banner* sebagai media informasi publik. Kegiatan ini dilaksanakan melalui observasi awal, diskusi bersama perangkat desa, penyusunan alur pelayanan, hingga pemasangan media informasi di ruang pelayanan kantor desa.

Kondisi Awal Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan aparatur desa, diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan secara rutin, namun belum didukung oleh alur tertulis yang sistematis dan dipublikasikan secara terbuka. Informasi terkait persyaratan dan tahapan pelayanan masih disampaikan secara lisan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering mengalami kebingungan terkait kelengkapan berkas dan tahapan pengurusan dokumen. Aparatur desa juga belum memiliki pedoman visual yang seragam sebagai acuan pelayanan.



Gambar 1. Kondisi Awal Ruang Pelayanan

Data kependudukan Desa Waturejo menunjukkan adanya aktivitas pelayanan yang cukup dinamis. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah kelahiran dan kematian berkisar antara 19–29 kelahiran dan 23–34 kematian

per tahun. Angka tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bukan aktivitas insidental, melainkan kebutuhan rutin yang memerlukan tata kelola yang tertib dan konsisten.

Proses Pendampingan Penyusunan SOP

Pendampingan dilakukan dengan memetakan tahapan pelayanan secara rinci, mulai dari penerimaan berkas oleh perangkat desa, verifikasi kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, hingga mekanisme pengiriman berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap tahapan didiskusikan bersama perangkat desa untuk memastikan kesesuaian dengan praktik yang berjalan serta regulasi yang berlaku.



Gambar 2. Foto Setelah Kegiatan Pendampingan Penyusunan SOP

Hasil pendampingan berupa dokumen SOP yang lebih terstruktur dan alur pelayanan yang diringkas dalam bentuk visual. Informasi yang ditampilkan meliputi jenis layanan, persyaratan administrasi, tahapan pelayanan, serta estimasi waktu penyelesaian. Penyajian dilakukan secara ringkas dan komunikatif agar mudah dipahami masyarakat.



Gambar 3. X-Banner Alur Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Desa Waturejo

Implementasi Media Informasi Publik

Sebagai luaran utama, alur pelayanan dicetak dalam bentuk *X-Banner* dan dipasang di ruang pelayanan kantor desa pada posisi yang mudah terlihat. Keberadaan *X-Banner* ini memberikan dua fungsi utama. Pertama, sebagai media transparansi informasi bagi masyarakat. Kedua, sebagai pedoman kerja visual bagi aparatur desa dalam memberikan pelayanan sesuai SOP.



Gambar 4. Media Informasi X-Banner di Ruang Pelayanan

Setelah pemasangan *X-Banner*, masyarakat yang datang ke kantor desa dapat membaca terlebih dahulu persyaratan dan tahapan pelayanan sebelum menyerahkan berkas. Hal ini membantu mengurangi pertanyaan berulang serta mempercepat proses verifikasi dokumen. Aparatur desa juga menyampaikan bahwa adanya alur tertulis membantu mereka memberikan penjelasan yang lebih konsisten kepada masyarakat.

Optimalisasi SOP melalui media informasi publik ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang jelas dan terbuka berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Kejelasan prosedur dan persyaratan merupakan bagian dari prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa keberadaan standar pelayanan yang terdokumentasi dan mudah diakses masyarakat berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Rivai, 2025).

Dalam konteks Desa Waturejo, penyusunan SOP dan penyajian alur pelayanan dalam bentuk *X-Banner* menjadi

langkah sederhana namun strategis. Meskipun tidak mengubah sistem secara digital, intervensi ini mampu memperbaiki tata kelola informasi pelayanan di tingkat desa (Chairunnisa et al., 2023). Perubahan yang terjadi bukan hanya pada aspek administratif, tetapi juga pada pola komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat. Berikut dapat disajikan secara skematis hasil dari pengabdian masyarakat yang telah dilakukan:

Tabel 1. Ringkasan Proses Pembahasan Secara Skematis

Bagian	Kegiatan	Hasil
Kondisi awal	Observasi ruang pelayanan	Standar pelayanan penerbitan akta kelahiran/kematian belum optimal
Pendampingan SOP	Diskusi bersama aparatur desa	Rencana membuat alur SOP secara visual
Alur pelayanan	Menyusun SOP Pelayanan	Alur Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran/ Kematian
Produk akhir	Mendesain dan Mencetak <i>X-Banner</i> Alur Pelayanan	Foto <i>X-Banner</i> terpasang di ruang pelayanan
Dampak	Masyarakat lebih mudah mengakses persyaratan layanan	Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran/ Kematian Optimal

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa optimalisasi SOP melalui media informasi publik dapat menjadi model pembenahan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Intervensi yang sederhana namun tepat sasaran mampu meningkatkan keteraturan pelayanan, memperkuat transparansi, dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik (Hidayat, 2024).

RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai upaya keberlanjutan program, kedepan dan dalam kesempatan lainnya, pemerintah Desa Waturejo bersama tim pengabdian akan merencanakan pengembangan SOP untuk layanan administrasi kependudukan yang lebih luas, seperti; pelayanan Kartu Keluarga, surat pindah domisili, dan surat keterangan yang diperlukan oleh masyarakat. Selain itu, akan

dilakukan evaluasi dalam kesempatan berikutnya terhadap penerapan SOP akta kelahiran dan akta kematian untuk memastikan kesesuaian dengan regulasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Media informasi publik yang telah dipasang juga akan diperbarui secara periodik apabila terdapat perubahan persyaratan atau prosedur. Keberlanjutannya, desa didorong untuk mengintegrasikan alur pelayanan tersebut ke dalam sistem informasi desa berbasis digital agar akses informasi semakin luas dan pelayanan menjadi lebih efektif serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan penyusunan dan optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian di Desa Waturejo telah membantu menata kembali alur pelayanan agar lebih jelas dan terarah. Melalui penyusunan SOP dan penyajian alur pelayanan dalam bentuk *X-Banner* sebagai media informasi publik, masyarakat kini dapat mengetahui persyaratan dan tahapan pelayanan secara lebih mudah tanpa harus selalu bertanya kepada perangkat desa. Di sisi lain, aparat desa juga memiliki pedoman kerja yang lebih tertata sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih konsisten dan transparan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pembenahan sederhana melalui penyusunan SOP dan penyediaan media informasi yang jelas dapat memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Desa Waturejo yang telah memberikan dukungan dan kerja sama selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi yang terlibat aktif dalam proses

pendampingan serta penyusunan media informasi pelayanan. Ucapan terima kasih turut diberikan kepada Universitas Tribhuwana Tunggaladewi melalui dosen pembimbing yang telah memfasilitasi dan mendukung terselenggaranya kegiatan ini dengan baik.

REFERENSI

- Chairunnisa, L. L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). *Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang*. 11(02), 31–45.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, M. N. (2024). *Enhancing Accountability and Transparency in Local Governance Through Integrated Information Systems: A Case Study of Surabaya City, Indonesia*. 16(3), 228–238.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Rivai, N. I. (2025). *Evaluation of Public Services on Community Satisfaction at the Regional Secretariat of Kepulauan Riau Province*. 09(02). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v9i2.55351>
- Salsabila, A. (2025). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Government: Studi Kasus Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(2), 504–515. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.355>
- Tinggogoy, D. C., & Kaloly, J. H. (2021). PELAYANAN PUBLIK : Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara). *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 5(2), 74–88.

<https://doi.org/10.31506/jipags.v5i1.10333>

UNICEF. (2025). *Birth registration and its importance for access to essential services.*

<https://www.unicef.org/stories/birth-registration>