



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

KECAMATAN SANDEN

Jl. Raya Sanden Murtigading Sanden Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode Pos 55763 Telp/Fax : (0274) 6464365/6464323
Email : kecamatansanden@SANDENkab.go.id
Website : <http://www/kec.sanden@bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN CAMAT SANDEN

NOMOR TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
KECAMATAN SANDEN, KABUPATEN BANTUL

CAMAT SANDEN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat pada Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Camat Sanden, Kabupaten Sanden tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
 9. KepmenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-210 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN)
13. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penetapan Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan Kabupaten Bantul;
14. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
15. Peraturan Bupati Bantul Nomor 130 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan se-Kabupaten Bantul;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
KECAMATAN SANDEN, KABUPATEN BANTUL

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Keputusan Camat ini yang dimaksud dengan :

1. Kecamatan adalah Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul.
2. Pemerintah kecamatan adalah Camat dan perangkat kecamatan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan kecamatan.
3. Camat adalah Camat Sanden, Kabupaten Bantul.
4. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.
5. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah Suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui satu meja atau loket pelayanan

Pasal 2

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Kecamatan Sanden, Kabupaten BANTUL sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Camat ini.

Pasal 3

Sistematika Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat uraian tentang Latar Belakang dan Pedoman Umum Penyusunan Standar Operasional Prosedur

BAB II : GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Memuat Pengertian, Kegunaan, Dasar dan Landasan Hukum serta Maksud dan Tujuan.

BAB III : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Memuat Jenis Pelayanan, Sistem dan Prosedur Pelayanan.

BAB IV : PENUTUP

Pasal 4

Keputusan Camat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di SANDEN
pada tanggal : Oktober 2019

CAMAT SANDEN,

SLAMET SANTOSA S.IP
NIP. 197312261993111001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT SANDEN
Nomor :
Tanggal :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PADA KECAMATAN SANDEN, KABUPATEN BANTUL

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Amanat dalam Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945 merupakan tugas negara yang memerlukan peran serta aktif semua aparatur, dunia usaha dan masyarakat. Berbagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat telah dilakukan oleh seluruh jajaran pemerintah termasuk Pemerintah Kabupaten Sanden.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan prima maka pimpinan harus mampu memberikan kesempatan kepada karyawannya agar mereka bersedia berpartisipasi dalam upaya mencapai tujuan dari pelayanan melalui fungsi dan tugasnya sesuai yang telah ditetapkan, loyal dan berdedikasi.

Dengan adanya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yang didalamnya diamanatkan bahwa setiap layanan yang ada harus sekurang kurangnya memuat :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. produk pelayanan;
- f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik adalah bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberlakuan Peraturan ini perlu diwujudkan secara nyata ditengah-tengah masyarakat luas di Indonesia khususnya di daerah Kabupaten Bantul.

Lahirnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lebih memberikan pengertian tentang pentingnya pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan Suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui satu meja atau loket pelayanan akan memberikan manfaat yang besar khususnya kepada Pemerintah Kecamatan, Kabupaten maupun Masyarakat antara lain :

Bagi Pemerintah Kecamatan :

1. Memberi kejelasan kepada petugas pelayanan mengenai biaya, waktu, dan prosedur pelayanan.
2. Lebih memberi keadilan kepada semua staf, sehingga tak ada lagi istilah bagian yang “basah” dan “kering”
3. Memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kecamatan dan meningkatkan kesadaran warga bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga warga pengguna layanan
4. Masing-masing kecamatan memiliki visi dan misi pelayanan yang berkualitas;
5. Pegawai kecamatan lebih memahami uraian tugas sesuai dengan tupoksi;
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan lebih jelas dan transparan;
7. Semangat dan kedisiplinan aparat kecamatan meningkat;
8. Administrasi dan pengarsipan pelayanan di kecamatan akan lebih rapi dan tertata;

Bagi Pemerintah Kabupaten :

1. Adanya standar pelayanan untuk seluruh kecamatan;
2. Menjadikan kecamatan sebagai (*front desk*, Loker) dari sistem pelayanan yang berkualitas di Kabupaten.
3. Persiapan Bagi Proses Pelimpahan Kewenangan;
4. Adanya indikator pengukuran kinerja kecamatan yang lebih adil dan jelas;

Bagi Masyarakat :

1. Memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan;
2. Masyarakat akan lebih puas dalam memperoleh pelayanan dari kecamatan;
3. Memperluas akses masyarakat untuk mendapatkan informasi, menilai dan memberi masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas;
4. Menghargai martabat dan kedudukan warga pengguna pelayanan.

Untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang mudah murah dan cepat, Pemerintah Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul dengan segala potensi yang ada senantiasa berusaha untuk berinovasi dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan khususnya bidang Pelayanan Publik, disamping memberdayakan potensi yang ada.

B. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan Standar Operasional Prosedur, harus disusun petunjuk pelaksanaan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya memuat :

1. Persiapan Penyusunan SOP;
2. Penilaian Kebutuhan SOP;
3. Pengembangan SOP;
4. Integrasi (Penerapan SOP) dalam manajemen; dan
5. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

BAB II

GAMBARAN UMUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) / STANDARISASI PROSEDUR PELAYANAN

A. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparaturnya yang dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Esensi substansi SOP merupakan uraian yang sangat jelas dan rinci mengenai apa yang dipersyaratkan kepada Aparatur Kecamatan Sanden selama melaksanakan tugas, standar pencapaian pada suatu unit kerja, untuk pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas dan memastikan penerapan berbagai aturan.

B. Kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Ada istilah yang cukup populer yang berkembang ditengah-tengah birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, "*Kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah*". Image negatif tentang istilah ini harus dihapuskan. Sebab di era reformasi ini telah terjadi paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya bidang pelayanan publik. Reformasi yang dimaksud adalah bagaimana penerapan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat dilakukan dengan "*Mudah, Murah, Cepat, Transparan dan Tepat Waktu*". Kegunaan SOP dalam lingkup penyelenggaraan pelayanan kecamatan meliputi :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai secara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan penyimpangan;
12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas; dan
13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

Disamping itu juga diperlukan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, mengingat pelayanan prima hanya dapat terwujud apabila pemberi layanan dan penerima layanan memiliki pemahaman dan keinginan yang sama. Oleh karenanya Kecamatan Sanden menetapkan motto pelayanan adalah "*Mudah, murah, cepat*"

C. Dasar dan Landasan Hukum

Secara hirerarki Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar dan landasan hukum adalah :

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-210 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 18 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan se-Kabupaten Bantul;
15. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
16. Peraturan Bupati Bantul Nomor 130 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta tata kerja Kecamatan se-Kabupaten Bantul;

D. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan ini sebagai pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dengan adanya SOP ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sehingga kondisi ini akan membawa akses baik untuk mewujudkan “*Good Governance dan Clean Government*” sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih, Berwibawa dan Bebas dari Kolusi Korupsi dan Nepotisme.

BAB III STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

A. Jenis Pelayanan

Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan tugas pemerintahan melayani pelayanan umum kepada masyarakat dan pelayanan intern Kecamatan terdiri dari:

1. Pelayanan Intern :
 - a. SOP Surat masuk
 - b. SOP Surat Keluar
 - c. SOP Cuti PNS
 - d. SOP Penyusunan LAKIP
 - e. SOP Penyusunan Monografi Kecamatan
 - f. SOP Penyusunan RKA
 - g. SOP RENJA SKPD
2. Pelayanan Langsung masyarakat :
 - a. SOP Permohonan Administrasi Kependudukan
 - b. SOP Pelayanan Rekomendasi Perijinan dan Non Perijinan
 - c. SOP Legalisasi

B. Waktu Penyelesaian

No.	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Cuti Pegawai Negeri Sipil	1 jam, 15 menit
2.	Penyusunan LAKIP	13 Hari, 3 Jam, 15 menit
3.	Pelaksanaan Musrenbang Kecamatan	12 Hari, 4 jam, 30 menit
4.	Penyusunan Monografi Kecamatan	10 hari, 4 jam 30 menit
5.	Penyusunan Renja SKPD	5 hari, 3 jam, 35 menit
6.	Penyusunan RKA Kecamatan	6 hari, 5 jam, 25 menit
7.	Pengelolaan Surat Keluar	3 jam, 40 menit
8.	Pengelolaan surat Masuk	1 jam, 25 menit
9.	Administrasi Kependudukan	1 jam, 20 menit
10	Rekomendasi Perizinan dan Non Perizinan	1 hari, 2jam, 15 menit
11	Legalisasi	30 menit

Catatan : Perlu dibuat sop tentang lima yaitu ho usaha peternakan, usaha laundry, menara Telkom, toko modern, usaha rosok.

C. Sistem dan Prosedur Pelayanan

1. Tata cara pelaksanaan pelayanan sebagai berikut :
 - a. Pemohon datang ke Seksi Pelayanan Kecamatan Sanden dengan membawa berkas yang dipersyaratkan.
 - b. Pemohon yang memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait dengan tata cara pelayanan Kecamatan dapat mengakses sistem informasi yang telah disediakan atau meminta informasi dari Petugas *Front Office*.
 - c. Pemohon menyerahkan berkas permohonan yang telah diisi dan kelengkapan berkas permohonan pelayanan kepada *Front Office*.

2. Tata cara penanganan pelayanan, sebagai berikut :

- a) *Front office* menerima berkas permohonan pelayanan, meneliti, memverifikasi kelengkapan administrasi dan persyaratannya;
- b) *Front Office* mengembalikan berkas permohonan yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi;
- c) *Front office* memberikan bukti penerimaan berkas atau nomor antrean kepada pemohon untuk mengambil jasa pelayanan.
- d) *Front Office* memberikan berkas permohonan pelayanan yang lengkap kepada Penatalaksana pelayanan.
- e) Penatalaksana pelayanan meneliti data dan apabila telah benar, akurat dan lengkap mencatat dalam buku register.
- f) Kasi Pelayanan menerima berkas permohonan dari penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan memberikan tanda tangan dan memberikan kepada penatalaksana pelayanan untuk diberikan stampel dinas.
- g) Kasi Pelayanan menerima berkas permohonan dari penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan, memberikan paraf dan memberikan berkas permohonan pelayanan kepada Camat untuk ditandatangani dan memberikan kepada penatalaksana pelayanan untuk diberikan stampel dinas.
- h) Kasi Pelayanan menerima berkas permohonan dari Penatalaksana pelayanan meneliti, memvalidasi, data dan keterangan, memberikan paraf dan memberikan berkas permohonan pelayanan kepada operator computer Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk dicetak.
- i) Operator Komputer Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyerahkan jasa pelayanan administrasi kependudukan yang telah dicetak kepada Penatalaksana Pelayanan;
- j) Penatalaksana Pelayanan menerima berkas jasa pelayanan, meneliti dan apabila sudah benar memberikan stampel dinas serta menyerahkan kepada *Front Office* untuk diberikan kepada pemohon dan meminta tanda tangan pengambilan.

3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, yaitu :

- a. Pemohon yang akan mengambil jasa pelayanan menyerahkan nomor antrean atau bukti berupa tanda terima berkas kepada Front Office;
- b. Pemohon menerima jasa pelayanan meneliti, apabila sudah benar menandatangani bukti penerimaan jasa pelayanan.
- c. Penatalaksana kependudukan menyimpan berkas permohonan dalam ruangan arsip.
- d. Penatalaksana pelayanan membuat laporan tertulis kepada kepala masing-masing Kepala Seksi.

D. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

Pelaksanaan dan penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan. Sebagai bagian dari proses dalam penerapan SOP, Kecamatan Sanden harus mempersiapkan sebuah mekanisme monitoring kinerja dan memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan baik. SOP yang diterapkan merupakan upaya organisasi secara keseluruhan untuk lebih berkinerja.

SOP secara substansial akan membantu Kecamatan Sanden lebih produktif dan melakukan komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku permanen karena perubahan lingkungan selalu membawa pengaruh pada SOP yang ada, maka SOP terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Keberhasilan evaluasi sangat tergantung pada siapa yang mengevaluasi (evaluator), untuk itu tim evaluatornya perlu SDM yang baik. Oleh karena itu, evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP tersebut, karena keterlibatan tim ini sejak awal sehingga mampu melihat detail yang perlu diubah, disempurnakan, atau pun dibuatkan yang baru. Keterlibatan orang lain di luar tim yang sudah ada juga diperlukan. Hal ini diharapkan dapat memberikan pandangan lain yang mungkin dapat memberikan pembaharuan yang diperlukan dalam evaluasi.

BAB IV PENUTUP

Disusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini agar dapat dijadikan pedoman penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bagi Aparatur Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul. Dengan tersusunnya SOP ini maka proses pelaksanaan pelayanan publik di tengah-tengah masyarakat dapat diukur secara nyata sejauh mana tingkat keberhasilan yang telah dicapai. SOP juga memberikan kepastian waktu, transparansi dan tatacara bagaimana masyarakat di dalam proses mendapatkan pelayanan mereka.

Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong setiap instansi pemerintah dalam memperbaiki proses internal sehingga Aparatur Kecamatan Sanden dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan akuntabilitas yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

CAMAT SANDEN,

SLAMET SANTOSA S.IP
NIP. 197312261993111001