



**MERANCANG SISTEM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *GOOD GOVERNANCE* DI DESA KARYA
MAKMUR, PEMALI**

Jeanne Darc Noviyanti Manik, Ledi Mareta, Yulika Putri Santoso, Clara Titania
Endya

Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung

Koresponden: ladymareta@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 20 September 2024

Diterima: 5 November 2024

Terbit: 30 November 2024

Keywords:

Standard Operating
Procedures, Good Governance,
Quality of Service

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) is an important document that outlines the procedures for providing public services. This is a measure of the sharpness of officials or employees in providing public services in Karya Makmur Village. This aims to improve the quality of public services based on Good Governance. from this research process, a qualitative approach is used by collecting information/data through direct field research, interviews, and document reviews, including gathering more information about existing practices and issues, identifying public service needs that require SOP, and implementing SOP in public services. The implementation strategy includes the development of strategies that align government policies and community participation in the planning process. This includes fostering transparency, ensuring all public services are provided in accordance with SOP, optimizing services, and making Karya Makmur Village a model for other public service organizations in implementing good governance. The result of this research is that in the design of the SOP for services at the Karya Makmur Village Office, there are 2 (two) procedures for which SOP will be created, namely, Marriage Administration Services and Business Certificate Services. There are several stages involved in the design of the SOP, starting from the needs assessment stage by determining the service procedures deemed important to be created, followed by the SOP creation stage by gathering related information and then designing it according to the guidelines. And finally, conducting a review and socialization by discussing together with the service provider implementers regarding the SOP draft that has been created.

INTISARI

Sistem Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen penting yang menguraikan tata cara penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sebagai ketajaman pejabat atau pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Desa Karya

Kata Kunci:

Standar Operasional Prosedur,
Tata Kelola yang Baik,
Pelayanan Publik

Makmur. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis Good Governance. Dari proses meneliti ini yang digunakan adalah jenis pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan informasi/data melalui penelitian langsung di lapangan, wawancara, dan telaah dokumen, mencakup pengumpulan lebih banyak informasi tentang praktik dan permasalahan yang ada, mengidentifikasi kebutuhan layanan publik yang memerlukan SOP, dan menerapkan SOP dalam pelayanan publik. Strategi implementasi meliputi pengembangan strategi yang menyelaraskan kebijakan pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan. Hal ini mencakup pembinaan transparansi, memastikan seluruh layanan publik diberikan sesuai dengan SOP, mengefektifkan layanan, dan menjadikan Desa Karya Makmur sebagai model bagi organisasi layanan publik lainnya dalam menerapkan tata kelola yang baik. Hasil penelitian ini yaitu dalam perancangan SOP pelayanan di Kantor Desa Karya Makmur, terdapat 2 (dua) prosedur yang akan dibuat SOP diantaranya, Pelayanan Administrasi Nikah dan Pelayanan Surat Keterangan Usaha Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam perancangan SOP yaitu dimulai dari tahapan penilaian kebutuhan dengan menentukan prosedur pelayanan yang dianggap penting untuk dibuatkan, kemudian tahapan pembuatan SOP dengan mengumpulkan informasi yang terkait lalu didesain sesuai dengan pedoman. Dan yang terakhir melakukan review dan sosialisasi dengan membahas bersama dengan pelaksana pemberi layanan terkait rancangan SOP yang telah dibuat.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan wujud peran organisasi sebagai abdi negara dan masyarakat. Di era otonomi desa dengan spirit desa membangun, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu tujuan utama untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah desa. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus lebih didekatkan dengan masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Agar terlaksananya kinerja pelayanan publik di pemerintah desa secara terukur dan memadai, diperlukan adanya cara kinerja kerja sesuai standar atau standar operasional prosediri (SOP).¹

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memang merupakan sebuah keharusan dalam suatu organisasi. Dalam mewujudkannya reformasi birokrasi, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan diterapkannya Standar Operasional

¹ Tambakromo, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Desa Sitirejo*, <https://3318032013.website.desa.id/berita/read/standar-operasional-prosedur-sop-di-lingkungan-pemerintah-desa-sitirejo-3318032013/17>, Diakses pada tanggal 6 Jun 2024

Prosedur (SOP). Soemaatmadja menyatakan bahwa suatu keharusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu penting dan perlu dibuatkan SOP (Standard Operating Procedure), guna menggambarkan transparansi dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, Karena SOP memuat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan itu sendiri, terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan publik.² Tujuan dari penerapan SOP di pemerintah desa dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan *Good Governance*.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu pegawai pada Kantor Pemerintah Desa Karya Makmur Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka, menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal yang diperlukan pada setiap instansi sama halnya dengan Kantor Desa, dimana SOP merupakan acuan/standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan tugasnya. Dengan adanya SOP dapat mengurangi tingkat kesalahan sehingga dalam penyelesaian suatu kegiatan lebih tertata baik dan efisien. Adapun juga hasil wawancara menyatakan bahwa penyusunan SOP di Pemerintah Desa Karya Makmur belum optimal, karena masih kurangnya pedoman yang membantu pegawai yang ingin membuat dokumen yang diperlukan di lingkup pemerintah desa seperti panduan terkait pengurusan dokumen beasiswa dan lain sebagainya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat membantu bahkan memaksimalkan penyelenggaraan administrasi pemerintahn dapat berjalan dengan pasti atau apabila terjadi penyimpangan dapat dihindari, sehingga dapat segera diidentifikasi dan bisa segera diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih efektif, efisien dan ekonomis. Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, maka proyek independen ini menyajikan ide berupa Merancang Sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Bebas *Good Governance* di Desa Karya Makmur, Pemali.

Dari penjelasan diatas, adapun tujuannya yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kewenangan aparatur pemerintah desa, merancang sistem standar operasional prosedur dalam pelayanan publik berbasis *good governance* di desa Karya Makmur, dan meningkatkan akuntabilitas kinerja dan pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan.

²R. Soemaatmadja, (2020). *Pentingnya Pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Pendukung Dalam Pelayanan Publik*, Vol 7(1), Jurnal Lingkar Widayaiswara, 2020, hal 69

Adanya Perancangan terkait SOP Pelayanan Publik ini juga memberikan manfaat yaitu sebagai pedoman bagi pegawai pemerintah desa dalam menyelesaikan suatu kegiatan sehingga lebih tertata dan efisien, dan untuk mewujudkan transparansi terkait pelayanan publik yang sudah merupakan hak masyarakat.

B. Metode Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Karya Makmur Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka dimana penelitian ini dilakukan untuk dibuatkan 2 (dua) SOP pelayanan administrasi. Untuk melakukan penelitian dalam perancangan SOP Pelayanan di Kantor Desa Karya Makmur maka diperlukan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan karena untuk melakukan penyusunan SOP menjelaskan mengenai tahapan, alur atau proses pelaksanaan kegiatan sehingga diperlukan analisis data yang lebih mendalam terkait bagaimana proses pelaksanaan kegiatan di suatu instansi.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara. Pada penelitian ini, data diperoleh melalui observasi dan wawancara.³ Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu penelitian sendiri dengan catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian, serta data informan sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam pembuatan SOP di Kantor Desa Karya Makmur.

Selanjutnya, data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber perpustakaan ataupun melalui internet. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dijadikan acuan adalah dokumen-dokumen berupa peraturan terkait penyusunan SOP pelayanan di berbagai desa, dan dokumen SOP dari beberapa instansi yang dapat memudahkan dalam penyusunan SOP.

Langkah terpenting dalam melakukan penelitian adalah menentukan metode pengumpulan data karena inilah cara memperoleh data. Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain observasi, wawancara dan tinjauan pustaka, dan telaah dokumen.

³ Asmarianti,dkk,(2023). *Perancangan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas layanan pada kantor kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar*. Vol 1(1), Jurnal Administrasi Terapan, hal 89-96

C. Pembahasan

Karya Makmur merupakan sebuah Desa yang berada di Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka yang saat ini dipimpin oleh Kepala Desa yang bernama Barwi Arkoni, S.E,NL.P. Dalam penelitian ini, Kantor Desa Karya Makmur akan dibuatkan Standar Operasional Prosedur sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan. Maka dari itu, ada beberapa tahapan yang diperlukan dalam merancang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Desa Karya Makmur diantaranya yaitu tahapan wawancara, tahapan Studi Literatur, tahapan Perancangan Sistem SOP, tahapan serah terima dan tahapan pengesahan serta tahapan Sosialisasi.

Tahapan pertama dalam merancang Sistem Operasional Prosedur yaitu wawancara. Dalam tahapan ini wawancara dilakukan dengan Perangkat Desa yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan terkait bidang pelayanan dikarenakan Pelayanan yang ada di Desa Karya Makmur belum memiliki SOP dalam pelaksanaan pelayanan.

Oleh sebab itu, untuk menilai kebutuhan diperlukan pengumpulan informasi terkait dengan bidang pelayanan yang ada di desa Karya Makmur. Dari hasil wawancara bersama dengan Kasi Pelayanan, Kasi Pelayanan tugasnya mengurus pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha, SKTM, Akta Kematian, Santunan Kematian, Akta Kelahiran, Pindah Datang Dari Luar Kabupaten, Pindah Keluar, KK RT Baru, Perubahan Elemen KK, Domisili, Ahli waris, Surat Kuasa, SKBLK, dan Pelayanan Administrasi Nikah.

Setelah informasi terkait bidang Pelayanan yang ada di Desa Karya Makmur sudah terkumpul, maka di lakukan penilain kebutuhan yang dilihat dari persentase dokumen yang paling banyak diperlukan masyarakat. Dari hasil penilaian, dapat dilihat bahwa dokumen yang paling serimg di layani ialah Surat Keterangan Usaha dan Pelayanan Admininstrasi Nikah. Maka dari itu, berdasarkan hasil diskus dengan Kasi Pelayanan bahwa ada 2 prosedur yang akan dibuatkan SOP yaitu Pelayanan Keterangan Usaha dan Pelayanan Admininstrasi Nikah.

Tahapan selanjutnya yakni Studi Literatur dengan mengumpulkan beberapa Peraturan seperti Undang-undang, Peraturan Mentri, PERDA, PERDES, terkit dengan pelayanan administrasi, lalu melihat relevansinya dengan 2 jenis SOP yang akan dibuat. Jika sudah pasti, peraturan yang terkumpul di masukkan pada rancangan SOP yang akan dibuat. Dalam SOP yang dibuat salah satu dasar hukum nya ialah Peraturan Bupati

Kabupaten Bangka tentang Pedoman penyusunan SOP, hal ini bertujuan agar SOP yang akan dirancang tidak meyalahi aturan/ pedoman yang telah ditetapkan.

Tahapan perancangan sistem SOP dilakukan dengan membentuk Tim Penyusun SOP yang terdiri dari Kasi pelayanan, karena mengingat tugas dan tanggung jawabnya selaeas dengan SOP yang akan dirancang. Setelah tim terbentuk, maka ditentukan format SOP yang menangkup uraian prosedur, persyaratan, waktu, pelaksanaan serta kualifikasi pelaksanaan. Lalu membuat draft yang menerapkan semua langkah yang diperlukan dengan menyertakan diagram alir untuk memperjelas. Setelah draft diselesaikan kemudian direview internal untuk memastikan akurasi dan kelengkapan informasi.

Dalam tahapan serah terima dilakukan dengan menandatangani Berita Acara oleh Ketua Kelompok, Kepala Desa dan Dosen Fasilitator. Setelah dilakukan serah terima maka selanjutnya ialah tahapan pengesahan SOP dengan Kepala Desa yang menandatangani SOP.

Setelah SOP disahkan, maka selanjutnya mengadakan sosialisasi kepada pegawai desa dan masyarakat agar dapat mencegah kesalahan operasional dan mengurangi risiko yang timbul dari prosedur yang tidak tepat.



Gambar 1.
Tim Proyek Independen UBB di Kantor Desa Karya Makmur, Pemali

D. Penutup

1. Kesimpulan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Desa Karya Makmur merupakan langkah krusial dalam rangka peningkatan tata kelola dan pemberian layanan, khususnya pada dokumen-dokumen yang paling banyak diminta seperti Surat Keterangan Usaha dan Pelayanan Administrasi Nikah.

Adapun tahapan yang diperlukan dalam merancang Standar operasional prosedur pelayanan publik di desa karya Makmur diantaranya yaitu tahapan wawancara, tahapan studi literatur, tahapan perancangan system SOP, tahapan serah terima dan tahapan pengesahan, serta tahapan sosialisasi.

2. Saran

Sebaiknya, setelah SOP mulai diberlakukan Masyarakat dapat memberikan feedback terkait prosedur yang sudah diterapkan. Kemudian, SOP harus dievaluasi dan diperbarui secara berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan kebijakan, regulasi, atau kebutuhan masyarakat.

E. Daftar Pustaka

- Tambakromo, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Desa Sitirejo*, <https://3318032013.website.desa.id/berita/read/standar-operasional-prosedur-sop-di-lingkungan-pemerintah-desa-sitirejo-3318032013/17>, Diakses pada tanggal 6 Jun 2024
- R.Soemaatmadja,(2020). *Pentingnya Pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Pendukung Dalam Pelayanan Publik*,Vol 7(1), Jurnal Lingkar Widyaishwara,hal 69
- Asmarianti,dkk,(2023). *Perancangan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas layanan pada kantor kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar*. Vol 1(1), Jurnal Administrasi Terapan, hal 89-96

F. Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Bapak Barwi Arkoni, SE,NLP selaku Kepala Desa yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan MBKM Proyek Independen di Kantor Desa Karya Makmur, kepada KASI Pelayanan Desa Karya Makmur yang sudah membantu dalam pelaksanaan perancangan SOP, dan tidak lupa terima kasih kepada Ibu Dr. Jeanne Darc Noviyanti Manik, S.H.,M.Hum selaku dosen fasilitator yang sudah mendampingi dan memberi arahan selama kegiatan MBKM.