

Penyuluhan Tentang Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Desa Batupute Kabupaten Barru

Eliza Meiyani¹, Indriati Amirullah^{2*}, Tetty Dwiyaniti³, Nurjannah Nonci⁴, Ashariana⁵

¹Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Makassar

²Program Studi Administrasi Publik, STIA YAPPI Makassar

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Makassar

⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sidrap

⁵Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pejuang R.I Makassar

Email korespondensi: indychalie@gmail.com

Abstrak

Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki Administrasi Pemerintahan dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik. Penyuluhan tentang standar pelayanan prosedur (SOP) untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Batupute sangatlah penting. Penyuluhan di laksanakan pada bulan Oktober 2023. Kegiatan penyuluhan di lakukan dengan beberapa tahap yaitu : tahap sosialisasi, tahap diskusi dan tahap evaluasi. Dari kegiatan yang berlangsung dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada kantor desa Batupute sudah berjalan baik dan perlu dipertahankan. Dan alangkah baiknya jika kantor desa Batupute menerapkan sistem digitalisasi untuk mempermudah pelayanan.

Kata kunci: *Penyuluhan standar pelayanan operasional, pelayanan publik*

Article Info

Received date: 10 November 2023

Revised date: 20 November 2023

Accepted date: 27 November 2023

PENDAHULUAN

Refomasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah dalam mencapai *good governance* untuk melakukan dan berusaha memperbaharui hal- hal mendasar yang berkaitan pada penyelenggaraan pemerintahan terutama perbaikan aspek kelembagaan, ketatalaksanaan serta Sumber Daya. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan suatu penataan agar terciptanya keefektifan dan keefisienan dalam suatu organisasi. Berdasarkan Chandler dan Plano yang dikutip oleh (Meutia, 2017) menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Tugas pokok birokrasi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik.(Idja et al., 2021)

Caiden yang dikutip oleh (Puspitasari & Indah Mindarti, 2014) Reformasi administrasi menyangkut rangkaian kegiatan yang dibuat dan disusun oleh manusia atau aparat yang ada pada organisasi. Memberikan gambaran nyata bahwa faktor sangat mendukung suatu keberhasilan organisasi adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mempunyai keahlian di bidangnya dalam upaya melakukan pekerjaan sesuai bidang kemampuannya dan upaya dalam mengatur suatu pekerjaan.

Pemerintah telah mencanangkan prinsip-prinsip dalam mencapai *Good Governance* yaitu salah satu prinsip penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah ialah dengan penyusunan Standar. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat erat kaitannya dengan organisasi terutama instansi pemerintahan yang merupakan suatu pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan (Insani, 2016), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu

ataupun kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Pemerintah sebagai pemberi layanan harus membuat pedoman pelayanan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), untuk meningkatkan produktivitas. Standar atau pedoman tertulis yang terdiri dari tahapan yang dibakukan yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses tertentu disebut Standar Prosedur Proses (SOP). Suatu prosedur yang baik adalah prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat, karena prosedur yang baik dapat didefinisikan sebagai strategi untuk menggambarkan tugas rutin atau tugas yang berulang.

Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki Administrasi Pemerintahan dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi agar tidak terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui peraturan Menteri Pendayagunaan & Reformasi Birokrasi No. 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi pemerintahan (SOP AP). Agar SOP dapat berjalan efektif dan efisien, maka harus didukung oleh kualitas sumber daya aparatur yang bekerja di kantor desa tersebut. Menurut (Siswanto, 2020) kualitas sumber daya aparatur pada dapat dilihat dari pengetahuan (*Knowledge*), keterampilan (*Skill*), dan kemampuan (*Abilities*). Sehingga perlunya memberikan penyuluhan kepada sumber daya aparatur yang tersedia di kantor desa Batupute Kabupaten Barru.



Gambar 1 Kantor Desa Batupute Kab. Barru

Kantor Desa Batupute memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pengurusan administrasi. Ada banyak sekali layanan yang dibuka pada kantor desa, seperti mengurus surat keterangan, surat pengantar, dan lain sebagainya. Pada kantor desa Batupute Kabupaten Barru kita juga bisa melihat pelayanan seperti pengurusan Perubahan data kartu keluarga, Pengurusan Surat Kematian, Pelaporan pemerintah desa, Pusat jaringan aspirasi rakyat dan Publikasi APB Desa.

METODE

Waktu dan Lokasi Kegiatan

Program penyuluhan tentang Standar Standar Pelayanan Prosedur (SOP) Untuk Peningkatan Pelayanan Publik adalah pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Desa Batupute. Penyuluhan ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023.

Metode Pelaksanaan

Peserta pelatihan berjumlah 15 orang. Materi penyuluhan adalah Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik. Penyuluhan ini dilakukan 3 tahap yaitu:

1. Tahap Sosialisasi
Tahap ini memanfaatkan *slide power point* sebagai alat bantu untuk Mempresentasikan atau memperkenalkan materi.
2. Tahap Diskusi

- Tahap ini berupa tanya-jawab antar peserta pelatihan kepada pemateri
3. Tahap evaluasi
Tahap ini berupa evaluasi pengetahuan peserta terkait materi yang telah di sajikan, serta wawancara dengan para peserta untuk mengetahui pelayanan publik di kantor desa Batupute Kabupaten Barru.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Penyuluhan standar pelayanan prosedur" mengacu pada upaya memberikan informasi dan pemahaman kepada individu atau kelompok tentang standar pelayanan dan prosedur yang harus diikuti dalam suatu organisasi atau institusi. Penyuluhan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran terhadap tata cara atau langkah-langkah yang harus diikuti untuk mendapatkan atau memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.



Gambar 2 Penyuluhan Standar Operasional Prosedur

Berikut adalah materi langkah-langkah umum yang dapat diambil dalam penyuluhan standar pelayanan prosedur:

1. Pemahaman Standar Pelayanan:
 - a) Jelaskan secara rinci apa yang dimaksud dengan standar pelayanan di organisasi atau instansi tersebut.
 - b) Bahas tujuan dari adanya standar pelayanan dan bagaimana hal itu dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Penjelasan Prosedur:
 - a) Rincikan prosedur-prosedur yang harus diikuti oleh para pemangku kepentingan (stakeholders).
 - b) Gambarkan alur atau langkah-langkah secara visual agar lebih mudah dipahami.
3. Keuntungan dan Konsekuensi:
 - a) Sampaikan manfaat atau keuntungan yang diperoleh dengan mengikuti standar pelayanan dan prosedur yang telah ditetapkan.
 - b) Diskusikan konsekuensi atau dampak jika prosedur tidak diikuti dengan benar.
4. Contoh Kasus atau Studi Kasus:
 - a) Gunakan contoh kasus nyata atau studi kasus untuk mengilustrasikan pentingnya mengikuti standar pelayanan.
 - b) Diskusikan bagaimana kesalahan atau pelanggaran prosedur dapat berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
5. Interaksi dan Diskusi:
 - a) Berikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya dan berdiskusi mengenai standar pelayanan dan prosedur.
 - b) Dorong partisipasi aktif untuk memastikan pemahaman yang lebih baik.

6. Materi Pendukung:
 - a) Sediakan materi pendukung berupa brosur, leaflet, atau presentasi yang dapat membantu peserta memahami informasi dengan lebih baik.
7. Evaluasi dan Umpan Balik:
 - a) Lakukan evaluasi terhadap penyuluhan, dan minta umpan balik dari peserta.
 - b) Gunakan umpan balik tersebut untuk meningkatkan penyuluhan di masa mendatang.
8. Pemantauan dan Peningkatan Berkelanjutan:
 - a) Lakukan pemantauan terhadap implementasi standar pelayanan dan prosedur setelah penyuluhan.
 - b) Lakukan penyesuaian atau perbaikan jika ditemukan hambatan atau masalah dalam implementasi.

Penyuluhan standar pelayanan prosedur dapat dilakukan secara reguler atau sebagai respons terhadap perubahan dalam kebijakan atau prosedur organisasi. Penting untuk memastikan bahwa penyuluhan dilakukan secara efektif dan dapat diukur keberhasilannya dalam meningkatkan pemahaman dan ketaatan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Melihat pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Batupute Kabupaten Barru secara umum sudah berjalan dengan baik. Para pegawai di kantor desa Batupute telah menerapkan SOP pada pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari persyaratan-persyaratan yang dicantumkan dengan jelas dalam Standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam melayani masyarakat.

Dalam hal ini adapun salah satu pegawai kantor desa Batupute peserta mengatakan: *“dalam SOP memang ada dasar hukum yang mendasarinya, yang menjadi acuan pada penyelenggaraan pelayanan terutama pada pelayanan Administrasi kepada warga masyarakat desa Batupute”* (Wawancara, 15 Oktober 2023)

Berkaitan dengan rasa adil dalam pengurusan dokumen Administrasi terlihat jelas bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Batupute, rasa keadilan yang diberikan, dapat dilihat pada tahap sistem antrian, dalam hal ini juga berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yaitu AM mengatakan:

“pelayanan yang dilakukan sudah adil, karena pegawai melayani masyarakat dengan sesuai nomor antrian atau siapa yang datang lebih dulu.” (wawancara, 15 Oktober 2023)

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu informan yaitu MS mengatakan: *“pelayanan di kantor desa ini tidak membedakan, semua dilayani sesuai dari sistem antrian. Jika sudah nomor antrian dipanggil maka akan dilayani sesuai nomor antrian”*. (wawancara, 15 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil evaluasi dari beberapa wawancara dan hasil observasi di kantor desa Batupute sesuai yang dikatakan Bhatta (dalam srijayanti 2006) yaitu Aturan hukum (rule of law) yaitu terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. *Rule Of Law* dilihat dengan adanya Dasar hukum yang ada pada SOP menjadi acuan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga pelayanan bisa berjalan optimal. Selain itu, rasa keadilan pada pelayanan publik, sudah adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan suku, ras, gender atau lainnya jikadilihat dari sistem nomor antrian yang dimiliki oleh masyarakat dan harus melengkapinya persyaratan dalam pelayanan publik sehingga tidak ada yang dibeda-bedakan.

SIMPULAN

Proses pelayanan publik pada Kantor Desa Batupute sudah baik dan perlu dipertahankan.

SARAN

Pemerintah perlu membuat sistem digital agar pelayanan publik di kantor desa Batupute bisa transparan dan efisien.

REFERENSI

- Idja, S. H., K Amin, A., Mariana, L., & Thaha, S. (2021). Penyuluhan Dan Sosialisasi Perda Kota Makassar No 7 Tahun 2009. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 110–116. <https://doi.org/10.52072/abdine.v1i2.210>
- Insani, I. (2016). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Huta Media.
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Aura.

- Puspitasari, D., & Indah Mindarti, L. (2014). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 338–343.
<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/387>
- Siswanto, A. (2020). Analisis Kualitas Sumber Daya Aparatur Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Morowali. *JOURNAL OF SOCIAL SUSTAINABLE MANAGEMENT*, 1(1), 7–12.