

**ANALISIS PENERAPAN SOP (Stadar Operasional Prosedur)  
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA  
PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh : Alimatul Izzah**

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administasi,  
Universitas Islam Malang  
Email : [izzahalimatul7@gmail.com](mailto:izzahalimatul7@gmail.com)*

---

## I. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai sangat dipentingkan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini seringkali menjadi sorotan mengenai kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Maka perlunya penerapan SOP ( Standar Operasional Prosedur ) yang merupakan suatu standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja dan digunakan pula untuk mengukur kinerja atau sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja pegawai di suatu perusahaan swasta maupun di suatu instansi pemerintahan, agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang ada dan yang digunakan oleh suatu perusahaan swasta maupun suatu instansi pemerintahan, maka kinerja maupun pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang ada serta yang digunakan tersebut.

Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan adalah bagian dari pelayanan publik. Penerimaan oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang telah diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Setiap pelayan yang diberikan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya serta sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik. Baik atau buruknya penilaian terhadap pelayanan publik tergantung sejauh mana pelayanan itu diberikan.

Kinerja aparatur merupakan bagian terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena kinerja yang melakukan proses terhadap pelayanan itu sendiri. Adapun kinerja yang baik ditopang dengan kompetensi yang dimiliki aparatur pelayanan yang akan menghasilkan sebuah pelayanan yang prima dan profesional. Profesionalitas dan primannya pelayanan tentunya akan berdampak pada keluaran yang dihasilkan, yaitu kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Ada beberapa permasalahan yang sering didapati mengenai pelayanan publik salah satunya yaitu sering kali kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintahan ini di anggap lambat hal ini bisa karena tugas yang sedang mereka kerjakan terlalu banyak dan bisa juga karena kurang kepedulian terhadap SOP yang di berlakukan dalam instansi tersebut. Kinerja pelayanan memanglah menjadi sebuah proses yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab aparatur, yang mana tujuan dari hal ini yaitu untuk mengukur kualitas yang telah dilakukan oleh aparatur terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Pengukuran kinerja menjadi preferensi untuk mengetahui kualitas kinerja aparatur yang disertai dengan

barometer terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik merupakan bagian terpenting dari kontrol terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan. Adapun setiap aparatur ini memiliki penilaian masing - masing sesuai dengan pola kerja yang dibangun dalam pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian yang diberikan melalui instrumen formal. Adapun dalam pelayanan publik yang baik, birokrasi pemerintahan memang harus dibenahi agar tidak memunculkan kembali penyakit - penyakit birokrasi, seperti pelayanan yang berbelit - belit, dana atau uang yang dikeluarkan untuk syarat pelayanan mahal, kurang ramah, dan sebagainya, maka dari itu pelayanan harus ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Maka dari itu perlu dikaji ulang, di evaluasi dan diukur kembali sesuai SOP ( Standart Operasional Prosedur ) yang disusun oleh Kemenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar pelayanan publik menjadi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Banyaknya permasalahan mengenai pelayanan publik yang kurang memuaskan dalam melayani masyarakat maka dengan adanya Standar Operasional Prosedur diharapkan pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik - praktik korupsi, dan sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat dengan metode penelitian literatur review yang mana memberikan output terhadap data yang ada, serta penjabaran dari suatu penemuan sehingga dapat dijadikan suatu contoh untuk kajian penelitian dalam menyusun atau membuat pembahasan yang jelas dari isi masalah yang akan diteliti. Penulis mencari data atau bahan literatur dari jurnal atau artikel dan juga referensi dari buku sehingga dapat dijadikan suatu landasan yang kuat dalam isi atau pembahasannya. Adapun pencarian jurnal dilakukan melalui database penyedia jurnal internasional milik Google yaitu Google Scholar. Dari penelitian ini adapun isi terkait dengan penggunaan metode penelitian sistem literatur review dalam penggunaan penelitian di ilmu sosiologi yaitu dengan cara mencari dan mengumpulkan beberapa jurnal – jurnal serta diambil beberapa kesimpulan lalu ditelaah secara mendalam melalui cara yang rinci agar terdapat suatu hasil akhir yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

## III. PEMBAHASAN

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tujuan dari otonomi daerah dewasa ini ditegaskan juga di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ( pasal 1 ayat 6 ).

Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat yaitu sebagai pengguna pelayanan yang mana hal ini merupakan bagian dari pelayanan publik. Apa yang diterima oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Dalam hal ini sama halnya dengan penilaian terhadap kinerja yang dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi maupun suatu instansi pemerintahan. Penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan untuk peningkatan kinerja. Maka dari itu, diperlukan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) yang dimaksudkan dengan tujuan memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis. Dengan terkontrolnya aktivitas serta tugas - tugas yang sedang dikerjakannya maka dapat berdampak juga pada target yang ingin di capai agar terlaksana dengan maksimal. Adapun tujuan penyusunan SOP yaitu yang pertama, menjaga konsistensi kerja karyawan. Kedua, memperjelas alur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja. Ketiga, mempermudah proses monitoring dan menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.

Selain tujuan dari SOP itu sendiri, juga terdapat manfaat dengan adanya SOP yang mana diantaranya yaitu pertama, meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Kedua, mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program training karyawan. Ketiga, sebagai sarana komunikasi pelaksanaan pekerjaan, dan yang keempat, sebagai acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan dan pelayanan. Adapun tahap penting dalam penyusunan SOP adalah dengan melakukan analisis sistem, dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja. Analisis sistem dan prosedur kerja merupakan aktivitas yang mengidentifikasi fungsi utama dan langkah - langkah yang diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

SOP ini merupakan suatu hal yang harus diketahui serta dipahami oleh kalangan masyarakat hal ini guna untuk membantu dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Pada dasarnya SOP ini turut memberikan sumbangsih guna untuk terwujudnya satu pelayanan publik yang efektif serta efisien. Adapun dalam hal ini berdasarkan pada Peraturan MenPan dan RB No.35 tahun 2006 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) mengenai Kemudahan dan Kejelasan yaitu prosedur - prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan. Maka dari itu, dengan adanya SOP ini dalam pembuatannya harus dengan mudah di pahami khususnya bagi para pegawainya, dengan para pegawai memahami SOP nya maka, akan lebih mudah nantinya dalam menyampaikan atau menjelaskan SOP yang diberlakukan kepada masyarakat.

Pada dasarnya jenis - jenis SOP yang ada pada kegiatan penyelenggaraan pemerintahan secara garis besar terbagi menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut :

1. SOP teknis, yang merupakan suatu prosedur standar yang dibikin sangat rinci dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang ( hanya satu orang ) aparatur atau pelaksana sesuai dengan peran atau jabatannya.
2. SOP administratif, yang merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak diperinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

Melihat dari kedua jenis SOP ini maka dalam kegiatan penyusunan dan implementasinya SOP aparatur pemerintahan ini memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur - unsur suatu aparatur yang ada dalam instansi pemerintahan, hal ini dilandasai dengan alasan bahwa pegawailah yang paling tahu mengenai kondisi yang ada di tempat kerjanya masing - masing serta yang akan terkena dampak langsung dari

perubahan tersebut. Adapun makna dari pedoman dalam penyusunan SOP - AP ini adalah untuk memberikan panduan bagi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP AP sesuai dengan tugas dan fungsi aparat pemerintah.

Maka dari itu pada dasarnya, kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai suatu sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara masyarakat dengan memperhatikan juga kebutuhan dasar masyarakat yang mana diharapkan pelayanan akan lebih responsif dan inovatif. Maka dari itu diperlukannya cara bagaimana instansi tersebut dapat menerima aspirasi masyarakat guna untuk memajukan atau memperbaiki pelayanan masyarakat tersebut salah satunya yaitu adanya kotak saran yang disediakan oleh instansi tersebut guna untuk menjawab aspirasi masyarakat. Prosedur - prosedur yang digunakan dalam Standar Operasional Prosedur ini juga harus patuh terhadap hukum yaitu yang mana prosedur - prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan - peraturan pemerintah yang berlaku. Prosedur tersebut harus berpedoman pada peraturan pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

1. Dalam pelayanan publik yang baik, birokrasi pemerintahan memang harus dibenahi agar tidak memunculkan kembali penyakit - penyakit birokrasi, seperti pelayanan yang berbelit - belit, dana atau uang yang dikeluarkan untuk syarat pelayanan mahal, kurang ramah, dan sebagainya, maka dari itu pelayanan harus ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.
2. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi maupun suatu instansi pemerintahan. Penilaian tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan untuk peningkatan kinerja. Maka dari itu, diperlukan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) yang dimaksudkan dengan tujuan memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis.

##### B. Saran

SOP perlu diterapkan untuk memberikan sumbangsih guna untuk terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif serta efisien. Dengan adanya SOP maka kinerja pegawai lebih teratur serta terarah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal., D. dan Sahuri., C. ( 2012 ). *Analisis Manajemen Pelayanan Publik : Jurnal Administrasi Pembangunan. Vol. 1.*
- Andriani., W. ( 2021 ). *Penggunaan Metode Sistematis Literatur Review Dalam Penelitian Ilmu Sosiologi : Jurnal PTK dan Pendidikan. Vol. 7.*
- Firmansyah., D. dan Dede. ( 2022 ). *Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian : Literature Review : Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik ( JIPH ). Vol. 1.*
- Junita, T., D. ( 2017 ) *Penerapan SOP Pada Organisasi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat ( Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya ) : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.*

- Maharani, Dewi. ( 2019 ). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kecamatan Majalengka : Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 9.*
- Rusdjiman. ( 2016 ). Penerapan SOP Dalam Peningkatan Kinerja ASN. Diakses dalam : <https://kesbangpol.bantenprov.go.id/read/article/192/Peranan-SOP-dalam-Peningkatan-Kinerja-ASN.html#>*
- Sulistiani, A., S. ( 2016 ) Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Administasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan : eJournal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4.*
- Taufiq, A., R. ( 2019 ). Penerapan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit : Profita : Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan. Vol. 12.*

