

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PUBLIK
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN BANDUNGREJOSARI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG**

(Marcelina Tari Buku), (Klara Kumalasari)

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik

Marcelina Tari Buku

marcelinataribuku0502@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze Public Service Standard Operating Procedures (SOP) to increase the effectiveness of public services in Bandungregosari Village. This research aims to find out and describe the Analysis of Standard Operating Procedures (SOP) for Public Services to increase the effectiveness of public services in Bandungregosari Village and also to find out what are the inhibiting factors or obstacles in the Standard Operating Procedures (SOP) for Public Services.

The data analysis used is qualitative data by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. This research uses data collection techniques by carrying out field research, namely interviews and documentation to obtain clearer data according to what is needed in the research.

Based on the results of the research, the overall picture is that the analysis of Public Service Standard Operating Procedures (SOP) to increase the effectiveness of public services in Bandungregosari Subdistrict is quite good in terms of ease and clarity, efficiency and effectiveness which is oriented towards users or parties served and structure. The implementation of legal compliance in Bandungregosari Subdistrict is quite good although there are still obstacles that occur. And the community is satisfied with the services provided by Bandungregosari Village. Therefore, the Subdistrict Government hopes that next year it can implement community discipline in Bandungregosari Subdistrict.

Keywords: Analysis of Standard Operating Procedures (SOP), Public Services, Public Service Effectiveness.



**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PUBLIK
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN BANDUNGREJOSARI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG**

(Marcelina Tari Buku), (Klara Kumalasari)

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik

Marcelina Tari Buku

marcelinataribuku0502@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektivitas pelayan publik di Kelurahan Bandungrejosari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektivitas pelayan publik di Kelurahan Bandungrejosari dan juga untuk mengetahui apa saja faktor penghambat atau kendala dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik tersebut.

Analisis data yang di gunakan yaitu data kualitatif dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melaksanakan penelitian lapangan yaitu dengan wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai yang di butuhkan dalam penelitian.

Berdasarkan Hasil penelitian yang di peroleh gambaran dari keseluruhan bahwa Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektivitas pelayan publik di Kelurahan Bandungrejosari sudah cukup baik dalam hal kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas yang berorientasi pada pengguna atau pihak yang di layani dan struktur kepatuhan hukum sudah di jalankan Kelurahan Bandungrejosari sudah cukup baik walaupun masih ada kendala yang terjadi. Dan masyarakat sudah merasa puas dengan peleyanan yang di berikan oleh Kelurahan Bandungrejosari. Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan berharap agar ditahun selanjut nya dapat menerapkan kedisiplinan masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari.

Kata Kunci: Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Publik.



1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya-upaya pembentukan karakter birokrasi yang efisien, mampu, tanggap dan dinamis terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokrasi itu sendiri yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terutama prinsip transparansi, dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik.

Prinsip transparansi yaitu pemerintah harus terbuka mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administratif, rincian biaya, dan waktu penyelesaian. Sedangkan untuk aspek akuntabilitas, yaitu pegawai dituntut untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan kewenangan sesuai fungsinya. Salah satu alat yang

dapat digunakan untuk memacu terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistemkerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur 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.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.



Pada hakekatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi standar Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut dengan SOP) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.

Kegiatan penyusunan dan implementasi SOP memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada di dalam institusi pemerintah. Tuntutan partisipasi penuh dari seluruh unsur institusi ini dilandasi dengan alasan bahwa pegawailah yang paling tahu kondisi yang ada di tempat kerjanya masing-masing dan yang akan langsung terkena dampak dari perubahan tersebut.

Berdasarkan praktek penyusunan

SOP oleh beberapa Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah ditemui bahwa SOP masih belum sesuai dengan ketentuan, Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian 'Analisis standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas pelayan publik studi kasus Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun Kota Malang'

Dengan judul Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayan Publik di kantor Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun Kota Malang permasalahan yang dirinci dalam pendalaman kali ini adalah; (1) Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik dikantor Kel. Bandungrejosari Kec. Sukun Kota Malang? (2) Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung pelaksanaan Standar

Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di kantor Kel. Bandungrejosari Kec. Sukun Kota Malang?

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. ADMINISTRASI PUBLIK

Pengertian Administrasi Publik Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan

kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004) mengemukakan bahwa: "Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik." Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008), mengemukakan bahwa: "Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam

hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

B. Pengertian Standar Operasional prosedur

Menurut Atmoko (2011: 2) Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Menurut MenPAN dan RB No. 35 tahun 2012 Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan

serangkaian instruksi tertulis yang menjadi pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell adalah: "Pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif" (2018: 35).

Peneliti kualitatif cenderung mengumpulkan data di lapangan di lokasi di mana peserta mengalami

masalah atau masalah yang diteliti. Peneliti tidak membawa individu ke lab (situasi yang dibuat-buat), atau biasanya mereka mengirim instrumen untuk diselesaikan individu. Informasi yang dekat ini dikumpulkan dengan benar-benar berbicara langsung kepada orang-orang dan melihat mereka berperilaku dan bertindak dalam konteks mereka adalah karakteristik utama dari penelitian kualitatif. (Creswell, 2018:298).

Menurut Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif yaitu: "Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif." (2016: 150).

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono:2015: 15). Sejalan definisi tersebut Sugiyono menyatakan metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala. Dalam paradigm ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna. Paradigma yang demikian disebut paradigma postpositivisme.

Paradigma sebelumnya disebut paradigma positivisme, di mana dalam memandang gejala lebih bersifat tunggal, statis, dan konkrit. Paradigma postpositivisme mengembangkan metode penelitian kualitatif dan paradigma positivisme mengembangkan metode kuantitatif.

Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. (Noeng Muhadjir, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Rakesarasin, 1996), h. 2). Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, misalnya: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, keadaan pegawai.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

trianggulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik

data yang tampak, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan di tempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell adalah: "Pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif". (2018: 35)

4. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Perumusan atau yang merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik pemerintah Kelurahan guna mewujudkan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari, Kecamatan Sukun Kota Malang. Berdasarkan Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti bersama Lurah dalam perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik Pemerintah Kelurahan guna mewujudkan pelaksanaan suatu bidang kajian yang menguji tentang efektivitas organisasi mengenai struktur dan komponennya untuk menjadi sasaran dan kontribusi dalam organisasi, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Operasional Prosedur

bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian operasional prosedur di Kelurahan Bandungrejosari, beliau menjelaskan bahwa:(1) Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Bandungrejosari (2) Faktor pendukung dan Faktor penghambat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di kantor Kelurahan Bandungrejosari

Faktor pendukung adalah faktor yang memfasilitasi perilaku dengan adanya secara khusus dari segi peraturan pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik di sebutkan regulasi atau aturan pemerintah membantu peranan karena adanya regulasi yang di tetapkan oleh masyarakat akan mengetahui informasi yang di tetapkan untuk pelayanan publik mengetahui

informasi bisa datang langsung di kelurahan sehingga masyarakat mengerti dan membantu petugas agar lebih efisien dan efektif.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu sistem atau ketentuan yang sudah disusun untuk melakukan tindakan dalam penyelesaian pekerjaan, penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh pelaksanaan SOP instansi kelurahan pelaksanaan terhadap tingkat efektivitas pegawai. Jenis penelitian yang di ajukan dengan kualitatif data di analisa dengan cara wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa untuk saat ini Instansi Kelurahan berupaya membentuk struktur organisasi untuk memudahkan pelayanan masyarakat, sebagai keinginan memperbaiki langkah-langkah

kegiatan serta pengambilan keputusan sesuai dengan tuntutan perubahan yang di alami Pemerintahan di Kelurahan Bandungrejosari, termasuk sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan tersebut untuk membantu penyelesaian pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif dari pekerja yang disiplin waktu di Kelurahan Bandungrejosari.

Faktor penghambat dalam suatu penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik tentunya akan menemui suatu problematika atau faktor penghambat yang menyebabkan jalannya penyelenggaraan standar operasional prosedur (SOP) tidak berjalan dengan baik. Faktor penghambat pada penerapan Standar Operasional Prosedur

(SOP) pelayanan publik terdapat penghambat internal maupun eksternal.

B. PEMBAHASAN

1. Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik

Hasil penelitian mendapatkan bahwa penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) di instansi Kelurahan Bandungrejosari, administrasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena (SOP) merupakan pedoman, buku panduan, dan tata cara dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai di masing-masing bagianya. Setiap penilaian yang dilakukan instansi dalam menilai kinerja pegawai tidak lepas dari bagaimana cara pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ada di instansi. Hasil penelitian secara deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa penerapan standar operasional

prosedur dalam pelaksanaan kerja pegawai di Kelurahan Bandungrejosari. Didasarkan pada hasil waancara peneliti dimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan adanya struktur organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur sangat diperlukan karyawan untuk menjalankan dan melakukan pekerjaannya, agar kinerja pegawai mengalami peningkatan. Hasil wawancara membuktikan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Kelurahan. Artinya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berperan penting untuk menjalankan pekerjaan setiap pegawai, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman dan tata cara melaksanakan pekerjaan disetiap

struktur masing-masing pegawai. Hal ini bagi pegawai yang sudah mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) maka kinerja mereka akan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh instansi. Hasil wawancara membuktikan bahwa penerapan standar operasional prosedur dengan pembagian tugas secara langsung disaat petugas baru masuk kerja di instansi, dia diajarkan bagaimana mengerjakan pekerjaan mereka sesuai dengan standar yang dimiliki instansi agar kinerja pegawai sesuai dengan apa yang menjadi harapan instansi.

Penerapan standar operasional prosedur merupakan cara yang digunakan instansi agar kinerja pegawai mengalami peningkatan, dimana seorang pegawai berperan penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini, dengan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut

memberikan banyak pemahaman kepada setiap pegawai tentang bagaimana cara menjalankan atau melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar instansi. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, kita bisa melihat dari kualitas dan pelayanan pada masyarakat, apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan kualitas pelayanan yang di sediakan, maka dapat mengetahui bahwa kinerja pegawai sudah sesuai dengan standar pemerintahan, dan itu semua diperoleh ketika ada masyarakat yang *complain* atau menyampaikan apa yang dirasakan dengan pelayanan dan kualitas yang diberikan.

Pihak kelurahan melakukan peningkatan kinerja dengan pelatihan, agar semua pegawai lebih menguasai dan memahami tugasnya masing-masing. Dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai, dimana seorang

pegawai harus mengikuti struktur organisasi yang dibuat oleh instansi, baik itu pegawai yang baru maupun pegawai yang sudah lama. Dengan adanya pelatihan maka pegawai diajarkan bagaimana sebenarnya pekerjaan yang harus dia lakukan, serta pengetahuan dan pengalaman baru yang didapatkan pegawai setelah mengikuti pelatihan maka akan dilakukan tes kepada pegawai untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan pada pegawai sudah dipahami dan akan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kinerja. Dengan demikian pelatihan sangat dibutuhkan setiap instansi untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa instansi pemerintahan di Kelurahan Bandungrejosari menggunakan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berperan sebagai

perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan membangun nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, dan Non ASN untuk yang diangkat untuk mengisi jabatan dalam instansi pemerintahan, secara langsung petugas sebagai dasar pengetahuan pegawai untuk mengetahui dasar-dasar pekerjaan yang akan dilakukan kedepannya. Selain itu instansi pemerintahan melakukan rapat 2 kali dalam 1 minggu pada semua pegawai untuk mengevaluasi kinerja mereka berkaitan dengan masalah-masalah yang ada di setiap struktur. karna rapat sangat berperan penting bagi instansi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung

Faktor penghambat

-ketidaksiplinan pegawai yang melayani masyarakat dan tidak sesuai



dengan waktu yang di tetapkan

Faktor pendukung

-SDM yang sesuai dengan bidang pelayanan

SDM yang memadai sehingga membantu pelayanan menjadi efektivitas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penelitian Analisis Operasional Proserdur Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik di Kelurahan Bandungrejosari telah berjalan dengan baik. Maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kemudahan dan kejelasan pelayanan kelurahan Bandungrejosari telah memuaskan masyarakat kelurahan dan mendapatkan hasil yang positif untuk masyarakat kelurahan Bandungrejosari itu sendiri, pegawai kelurahan dalam menerapkan standar operasional prosedur terutama dalam

bilang pelayanan memberikan yang terbaik sehingga membuat masyarakat kelurahan Bandungrejosari terlayani.

Efesien dan efektif pelayanan di kelurahan Bandungrejosari sudah cukup baik dengan adanya Analisis Operasional Proserdur Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik di kelurahan Bandungrejosari sudah efesien dan efektif.

Keselarasn pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Bandungrejosari kepada masyarakat sudah selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan adanya SOP pelayanan sehingga ukuran penyelesaian pekerjaan yang di minta sesuai dengan SOP pelayanan dan pencapain hasil pelayanan seperti waktu yang di tentukan dalam SOP pelayanan tersebut.

Keterukuran Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik perlu di lakukan secara sungguh-sungguh



agar Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di kelurahan Bandungrejosari yang akan di pakai dapat di ukur keberhasilannya. Pelayanan kepada masyarakat dan di terima secara langsung oleh masyarakat dapat di jadikan tolak ukur keberhasilan prosedur-prosedur pelayanan kelurahan Bandungrejosari.

Kepastian hukum memiliki peranan yang penting untuk membuat pegawai sadar akan tugasnya sebagai pegawai, selain itu juga pelayan pemimpinnya tidak hanya sebagai atasan saja akan tetapi sebagai orang tua yang patut di teladani dengan memberikan contoh yang baik kepada pegawai terlebih dahulu baik itu jam kerja, penggunaan baju dinas harus di taati dan di patuhi.

Dalam Analisis Operasional Proserdur Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik ada yang menghambat dalam pelayanan tersebut seperti faktor

penghambat masih ada nya ketidakdisiplinan waktu pegawai dengan datang terlambat yang terjadi sehingga penghambat kegiatan pelayanan publik kelurahan Bandungrejosari. Dalam pembuatan surat juga terdapat faktor penghambat yang masih ada secara umum yaitu belum sesuainya peraturan undang-undang peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor per/21/M.PAN/11/2008 tentang penyusunan standar oprasional prosedur (SOP) administrasi pemerintahan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan keadaan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah di lakukan, maka penulis memberikan saran yang mungkin nantinya dapat menjadi berguna kedepanya. Penulis mengharapkan Analisis Operasional Proserdur Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektifitas pelayanan

publikterus di terapkan sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang di berikan.

Dalam Analisis Operasional Proserdur Pelayanan Publik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik penulis pengemukakan saran yaitu memberikan sanksi efektif kepada karyawan yang terlamabat berupa lisan dan tulisan agar teman lainnya tidak mengikuti untuk mempermudah pekerjaan pemerintah kelurahan Bandungrejosari sehingga tidak ada lagi hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan publik mekanisme peraturannya harus jelas, bagaimana dan dalam proses apa saja masyarakat dapat turut serta untuk berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan publik, hal ini haruslah jelas dari awal sampai akhir yaitu mulai dari

proses perencanaan, pembentukan, pelaksanaan dengan monitoring, serta akhir dalam evaluasi terhadap implementasinya.



DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung.
- Chandler, Ralph C, and Plano, Jack C. (1982). Public Administration Dictionary. New York: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.)*. California: Sage Publishing
- Mulyana, Deddy. (2016). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pfiffner and Presthus (1997) Public Administration. New York: The Ronald Press Company.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, M, Rudi. 2008. Standar Operating Procedures (SOP). Jakarta.

