

**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*  
(SOP) PADA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR  
KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM KOTA  
SAMARINDA**

**Meidy Ardelia Kurniasari, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 4, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan SOP Pada Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda

Pengarang : Meidy Ardelia Kurniasari

NIM : 1602015074

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 September 2023  
**Pembimbing,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP 19740524 20051 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	: 11	
<b>Nomor</b>	: 4	
<b>Tahun</b>	: 2023	
<b>Halaman</b>	: 1051-1060	

# **PENERAPAN SOP PADA PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM KOTA SAMARINDA**

**Meidy Ardelia Kurniasari <sup>1</sup>, Enos Paselle <sup>2</sup>**

## ***Abstrak***

*Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui serta mendeskripsikan SOP pada pelayanan masyarakat di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda, serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penerapan SOP pada pelayanan di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini mempunyai uraian fokus yaitu, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Dalam penelitian ini, yang menjadi Key Informan ialah Sekretaris Lurah dan Informan ialah Kepala Seksi dan staf Kesejahteraan Masyarakat. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh menggunakan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pada Pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda dilakukan cukup baik, terbukti dari sederhananya prosedur pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu penyelesaian. Kemudian yang menjadi faktor penghambat pelayanan di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda berjalan kurang maksimal karena belum ada pegawai yang bergerak dibidang IT, kurangnya tingkat profesionalisme pegawai dan keterbatasan sarana dan prasarana. Mengenai usulan perbaikan yang tepat untuk dapat memaksimalkan pelayanan di Kelurahan Sungai Pinang Dalam agar sesuai pedoman SOP, yaitu disarankan memaksimalkan SDM terkhusus dibidang IT, meningkatkan kualitas SDM dalam memberikan pelayanan berupa sosialisasi atau pelatihan serta merealisasikan sarana dan prasarana dengan dua tahapan, distribusi dan pemeliharaan.*

**Kata Kunci :** *Standard Operational Procedure, Pelayanan Masyarakat*

## **Pendahuluan**

Dari setiap kegiatan dalam kehidupan selalu berkaitan dengan administrasi mulai dari kegiatan formal harian sampai aktifitas publik karena menurut

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [meidy.antama@gmail.com](mailto:meidy.antama@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Dalam instansi pemerintah, masyarakat juga berperan penting dalam menjalankan kegiatan administrasi seperti dalam setiap pelayanan, salah satunya adalah pemberian pelayanan publik. Jika masyarakat tidak terlibat dalam kegiatan administrasi yang dijelaskan di atas, tujuan yang dirancang oleh lembaga pemerintah tidak akan tercapai. Tidak hanya masalah pelayanan, pihak eksekutif juga berperan penting dalam instansi tersebut antara lain mempermudah pekerjaan, pendataan, kegiatan komunikasi, dan memperlancar proses-proses yang mempermudah birokrasi.

Selain peran masyarakat, sebuah lembaga administrasi juga harus mampu memaksimalkan kinerja kegiatan administrasi publik karena kedua subyek ini erat kaitannya dengan pencapaian tujuan administrasi. *Standard Operational Procedure* (SOP) mengatur tata cara atau langkah-langkah dalam kegiatan administrasi, selain itu juga bertujuan untuk menyadarkan pegawai akan peran dan tupoksinya masing-masing sehingga pegawai dapat bekerja dengan sebaik-baiknya di bidang masing-masing. Seperti yang dapat dirasakan, SOP memiliki dampak yang besar, mulai dari bagaimana suatu layanan Lembaga administrasi dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat hingga konsistensi kinerja pegawai yang melayani masyarakat setempat.

Salah satu lembaga administrasi yang ada di Samarinda yaitu Kelurahan Sungai Pinang Dalam. Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam berlokasi di Jalan Lambung Mangkurat, Samarinda, Kalimantan Timur. Pada Lembaga ini, wilayahnya terbilang padat penduduk dengan jumlah 38.417 dalam 114 RT.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan pengantar pembuatan KTP, kartu keluarga, surat keterangan dan lainnya). Hal ini telah dipenuhi oleh Kelurahan Sungai Pinang Dalam terkait pelayanan yang diberikan seperti memberikan pelayanan terhadap masyarakat berupa pelayanan pembuatan surat pengantar, KK, perpindahan penduduk, ahli waris dan lain sebagainya.

Penerapan SOP memiliki tujuan agar Indonesia bisa mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 memuat pengertian SOP Administrasi Pemerintahan yaitu “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”. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dapat diketahui bahwa penyelenggaraan aktifitas pelayanan sudah tertulis dalam SOP ini sehingga pegawai diwajibkan untuk menepati SOP yang berlaku sebagaimana mestinya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No. 21 Tahun 2008) menjelaskan bahwa manfaat SOP secara umum yaitu “Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian”. Dalam hal ini, kesalahan dan kelalaian pegawai lembaga administrasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mengetahui penyimpangan yang ada dan memberikan masukan SOP yang sesuai dengan kebijakan, maka penulisan ini diambil untuk membuat Kelurahan Sungai Pinang Dalam dapat meminimalisir kesalahan yang ada.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan SOP pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan SOP pada pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Kota Samarinda?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Rasyid dalam Kurniawan (2016: 16), pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan masyarakat atau komunitas) yang menarik minat organisasi pelayanan menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, melayani masyarakat bukan hanya tugas dari pemerintah itu sendiri, tetapi juga kondisi di mana setiap anggota masyarakat dapat terlibat untuk meningkatkan tujuan bersama seperti pelayanan yang diinginkan.

Kemudian Pasolong dalam Jamanie dan Paselle (2020:4486) Pelayanan publik terdiri dari kata pelayanan dan publik, pelayanan diartikan sebagai komunikasi antara masyarakat dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dengan melibatkan interaksi satu sama lain. Pada dasarnya pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang atau lebih yang memiliki tujuan langsung atau tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan.

Maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pemenuhan hak dan kewajiban yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan baik secara administrasi, barang dan jasa demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan ketentuan undang-undang.

### ***Standard Operational Procedure***

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011, SOP adalah dokumen yang menguraikan tata kerja secara rinci secara bertahap dan sistematis. SOP berisi seperangkat instruksi tertulis untuk kegiatan rutin atau berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Kemudian dalam Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor: PER-1236/K/SU/2011, standar operasional prosedur ialah seperangkat tata cara yang harus diikuti oleh pegawai melaksanakan pekerjaan/kegiatan sedemikian rupa sehingga tercapai hasil yang maksimal.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 menyatakan SOP ialah seperangkat standar yang disusun menurut berbagai proses administrasi pemerintahan, kapan dan bagaimana pelaksanaannya, di mana dan oleh siapa pelaksanaannya, serta konteks pelaksanaan tugas fungsi dan instruksi yang diberikan. Oleh karena itu, SOP dipahami sebagai instruksi tertulis yang berisi langkah-langkah rinci dalam menyelesaikan suatu tugas pemerintah atau non-pemerintah dengan tujuan meminimalisir kesalahan.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Moenir (2006:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu: Tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

1. Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
2. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
3. Keramah-tamahan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun melalui perantara.
4. Tingkah laku sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Osborne, Gebler dan Bloom (2010:133) Pelayanan yang berkualitas antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut Sinambela dkk. (2010:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturannya.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir (2010:133) Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Barry (2005:35) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu:

1. Berwujud (Tangibles): Kualitas pelayanan merupakan saran fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Keandalan (Reliability): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Keamanan/keyakinan (Assurance): Kemampuan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empaty (Empathy): Syarat untuk peduli, memberikan perhatian.
5. Keresponsifan (Responsiveness): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

### ***Definisi Konsepsional***

Dari berbagai definisi yang berhubungan dengan penelitian, maka berdasarkan judul penelitian ini, definisi konsepsional dari penerapan SOP dalam melayani masyarakat yaitu terdapat adanya ketentuan standar pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan agar dapat meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun fokus penelitian ini antara lain adalah:

1. Penerapan SOP dalam pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda yang meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2. Faktor penghambat dalam penerapan SOP pada pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda.

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: data primer dan data sekunder. *Key informan* sebagai sumber data primer ialah Sekretaris Lurah dan *informan* lainnya Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat (Kasi Kesra) Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sedangkan data sekunder penelitian ini berasal dari dokumen, arsip, dan laporan terkait pelayanan SOP dalam pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Kota Samarinda.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data (1) tinjauan pustaka (*library research*), (2) penelitian lapangan (*field work research*) dengan melakukan observasi, wawancara dan penelitian dokumen. Teknik analisis data ini menggunakan metode analisis menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) yang meliputi (1) kondensasi data (*Data Condensation*), (2) Penyajian data (*Data Display*), (3)Penyimpulan/Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Pelayanan Standard Operational Procedure (SOP) Pada Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda.***

#### ***a. Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diberikan sudah sederhana, tidak berbelit-belit hanya saja ada pelayanan yang terkadang tidak bisa harus disesuaikan dengan prosedur yang sudah ditetapkan, seperti pelayanan untuk ahli waris dan pertahanan. Walaupun prosedur pelayanan yang dibuat untuk pelayanan tersebut sudah cukup sederhana, masih ada beberapa orang yang tidak paham dengan alur yang sudah terpampang karena tulisan dalam spanduk yang kecil sehingga tidak terlihat jelas apa yang sudah tertulis.

Dengan demikian bahwa dari prosedur pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini sudah sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993, prosedur pelayanan merupakan sebuah proses yang ditentukan dan ditetapkan untuk dilaksanakan secara konsisten agar terciptanya ketertiban dalam kegiatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari sistem, mekanisme, dan prosedur pun sudah sangat dibuat sesingkat dan sederhana mungkin, yang pertama pemohon menyerahkan berkas kepada staf untuk diberikan kepada Sekretaris Lurah, kemudian berkas diperiksa dan diseleksi kelengkapan berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Untuk persyaratannya juga tidak banyak seperti surat pengantar RT, fotokopi/asli KK dan KTP dan berkas yang diperlukan misal ijazah, akte nikah, akte kelahiran serta sertifikat yang berkaitan.

#### ***b. Waktu Penyelesaian Pelayanan***

Dari hasil penelitian menjelaskan waktu penyelesaian pelayanan sudah cepat dan tepat seperti harapan masyarakat hanya saja ada beberapa produk



pelayanan yang terkadang tidak bisa diselesaikan dengan cepat mengingat jumlah penduduk setempat yang meminta pelayanan sangat banyak apabila kalau saat berada di musim pernikahan ataupun pengurusan beasiswa sedangkan SDM memberikan pelayanan terbatas dan belum lagi fasilitas atau media yang digunakan secara bergantian cukup berpengaruh untuk menyelesaikan pelayanan sesuai target waktu yang ditetapkan.

Seperti dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhitungkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Waktu sangat diperlukan untuk menyesuaikan seluruh proses pelayanan yang diberikan karena hal ini merupakan salah satu asas untuk memberikan pelayanan yaitu jangka waktu pelayanan yang didalamnya terdapat asas penyelenggaraan pelayanan pemerintah karena waktu yang tepat dalam memberikan kepastian dalam proses penyelesaiannya oleh petugas sehingga pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan harapan.

#### **c. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana yang sudah disediakan petugas kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda sudah cukup memadai. Dilihat dari prasarana yang tersedia ada ruang tunggu dan taman baca yang berada disebelah dengan ruang tunggu selain itu ada sarana berupa beberapa komputer serta *router wifi* untuk menunjang jalannya pelayanan. Komputer yang dimiliki sangat terbatas jumlahnya serta router wifi yang kadang *error* bisa membuat jaringan tidak stabil sehingga down dapat mengganggu jalannya pelayanan yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan sedikit terhambat dari waktu yang sudah ditentukan.

Sarana merupakan alat yang digunakan untuk membantu dan memudahkan manusia untuk mencapai suatu tujuan. Sarana berkaitan langsung dan menjadi penunjang utama adanya aktifitas tersebut.

#### **d. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, menerangkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan berjalan dengan baik diterapkan oleh petugas Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda hanya saja masih ada beberapa orang yang belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku seperti tidak ramah dan terlihat cuek terhadap masyarakat, kemudian pada petugas yang kurang memahami SOP yang ditetapkan dalam rangka memberikan layanan sehingga terlihat mondar mandir ke ruangan untuk menanyakan terkait langkah-langkah dalam pengurusan suatu berkas layanan.

Hal ini belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan salah satunya keprofesionalan yang mana penyelenggara pelayanan disini harus memiliki sikap profesional yang

mana penyelenggara pelayanan disini harus memiliki sikap profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### ***Faktor Penghambat Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) Pada Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda***

Adapun hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa hambatan yang tampak dalam penerapan SOP dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda sebagai berikut:

- a. Kurangnya sumber daya yang bergerak khusus dibidang IT, Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam belum mampu untuk membuka pelayanan secara online karena faktor sumber daya manusia yang kurang untuk menjalankan program di Kelurahan tersebut.
- b. Profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, kurang disiplin merupakan sikap yang tidak profesional apabila pegawai tidak memperlakukan atau acuh tak acuh terhadap SOP yang berlaku seperti tidak menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) yang sudah dihimbau oleh Sekretaris Lurah serta tidak disiplin seperti sarapan disaat jam operasional sudah dimulai dan pulang sebelum jam kerja berakhir.
- c. Keterbatasan Sarana dan Prasarana, dua hal ini mempengaruhi efektifitas dalam melayani masyarakat serta kepuasan terhadap masyarakat yang diberi pelayanan namun, sarana dan prasarana yang diberikan belum cukup memadai seperti terbatasnya jumlah komputer yang tersedia, daya listrik yang belum ditambah dan jaringan *wifi* yang tidak stabil.

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

1. Penerapan SOP Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda sudah berjalan cukup baik, hanya saja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih belum berjalan maksimal karena beberapa hal seperti berikut:
  - a) Dari prosedur pelayanan yang diberikan sudah sederhana, tidak berbelit-belit hanya saja ada pelayanan yang terkadang tidak bisa harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, seperti pelayanan untuk ahli waris dan pertahanan.
  - b) Dari waktu penyelesaian pelayanan sudah cepat dan tepat waktu seperti yang diharapkan masyarakat hanya saja ada beberapa produk pelayanan yang terkadang tidak bisa diselesaikan dengan cepat mengingat jumlah penduduk setempat yang meminta pelayanan sangat banyak sedangkan SDM memberikan pelayanan terbatas dan belum lagi fasilitas atau media

- yang digunakan secara bergantian cukup berpengaruh untuk menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu.
- c) Dari sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh petugas untuk masyarakat di kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda sudah cukup memadai. Akan tetapi, sarana bagi para petugas seperti komputer dengan jumlah terbatas serta router wifi yang terkadang erorr mempengaruhi percepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
  - d) Dari kompetensi petugas pemberi pelayanan belum berjalan dengan baik ditetapkan oleh petugas Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda hanya saja masih ada beberapa orang yang belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku dan ada petugas yang kurang memahami SOP yang diterapkan dalam rangka memberikan layanan sehingga terlihat mondar-mandir ke ruangan seklur untuk menanyakan terkait langkah-langkah dalam pengurusan suatu berkas layanan.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Penerapan SOP Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda antara lain kurangnya sumber daya yang bergerak khusus dibidang IT, kurangnya tingkat profesionalisme pegawai dalam melayani masyarakat serta keterbatasan sarana dan prasarana.

### **Saran**

Adapun hasil penelitian dan pembahasan yang disimpulkan diatas, maka beberapa saran yang ingin penulis sampaikan terkait penerapan SOP Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda, antara lain:

1. Disarankan SDM mampu menguasai terutama dalam bidang IT agar dapat memberikan kemudahan untuk pegawai dan juga kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke Kantor Kelurahan lagi, cukup dengan mengakses *website* yang dikelola oleh SDM yang terkait sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui informasi dasar mengenai layanan.
2. Kualitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Sungai Pinang Dalam sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, hampir semua paham dan menerapkan segala aturan yang sudah dibuat namun lebih baik lagi apabila SDM terkait terus ditingkatkan lagi kualitasnya karena tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang disediakan oleh pegawai sudah sangat banyak sehingga membuat pegawai harus beradaptasi dalam memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada masyarakat yang bermacam-macam karakteristiknya sehingga apabila petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan kondusif dapat membuat masyarakat senang, percaya dan memiliki kepuasan tersendiri ketika berurusan dengan petugas Kelurahan.
3. Tahap pertama pendistribusian sarana dan prasarana dilakukan dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Seperti sarana ruang kantor meja, kursi,

ATK, lemari arsip, AC dan komputer. Barang yang didistribusikan kemudian dicatat, hal ini berupaya menghindari ketidaksesuaian sarana dan prasarana yang telah ditetapkan prosedur. Kemudian tahap kedua, yaitu pemeliharaan sarana dan prasarana dengan cara menata serta menyimpan barang yang sudah ada.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standard Operational Procedure (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat/Redaksi Koentjaraningrat*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan *Standar Operational Prosedur (SOP)* Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operational Procedure* Administrasi Pemerintahan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Tambunan, Toman Sony. 2019. *Standard Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Bandung. Penerbit Yrama Widya.