

Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Inspektorat Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus pada DSOP)

Analysis of the Preparation of Standard Operating Procedures at the Inspectorate of East Java Province (Case Study on DSOP)

Danuril Zidan¹, Prasetyo Isbandono²

¹ Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Email: danuril.20065@mhs.unesa.ac.id

² Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pemberian pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukannya sangat strategis karena menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan program penyusunan SOP di Inspektorat Provinsi Jawa Timur. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, berfokus pada tahapan Persiapan Penyusunan SOP, Penilaian Kebutuhan SOP, Pengembangan SOP, Penerapan SOP, dan Monev SOP. Teknik analisis data meliputi koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persiapan Penyusunan SOP sudah sesuai dengan peraturan yang menjelaskan perlunya pembentukan tim dan kelengkapannya. Penilaian Kebutuhan SOP sudah sesuai dengan langkah-langkah konkret yang diambil untuk menyelaraskan kompetensi antara organisasi pelaksana dan program pemerintah. Pengembangan SOP masih memerlukan revisi berkelanjutan untuk memastikan keabsahan dan relevansi. Penerapan SOP di Inspektorat Provinsi Jawa Timur masih belum efektif, memerlukan upaya intensif untuk memastikan tujuan tercapai. Monev SOP sudah sesuai dengan harapan, walaupun proses implementasi belum sepenuhnya dilaksanakan. Adapun saran dari penelitian ini adalah diharapkan Inspektorat Provinsi Jawa Timur dapat meningkatkan kualitas dan responsivitas dalam penyusunan, implementasi, dan evaluasi SOP, yang pada gilirannya akan berkontribusi positif dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Standar Operasioanal Prosedur, Penyusunan SOP*

Abstract

The provision of public services by government officials to the community reflects their role as public servants. This role is strategic, as it determines the extent to which the government can provide optimal services. Therefore, a Standard Operating Procedure (SOP) is necessary, in line with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 35 of 2012 concerning Guidelines for the Preparation of Standard Operating Procedures for Government Administration (SOP AP). This study aims to analyze the implementation of the SOP preparation program at the East Java Provincial Inspectorate. The method used is qualitative

with a case study approach, focusing on SOP preparation stages, SOP needs assessment, SOP development, SOP implementation, and SOP monitoring and evaluation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The study results indicate that SOP preparation complies with regulations requiring team formation and completeness. The SOP Needs Assessment aligns with steps taken to match competencies between implementing organizations and government programs. SOP development needs ongoing revision to ensure validity and relevance. The implementation of SOP at the East Java Provincial Inspectorate is still ineffective, needing intensive efforts to achieve objectives. The SOP monitoring and evaluation meet expectations, although the implementation process is not fully realized. This study suggests that the East Java Provincial Inspectorate should improve the quality and responsiveness of SOPs in preparing, implementing, and evaluating them. This improvement will contribute positively to enhancing overall performance and public services.

Keywords: *Public Services, Standard Operating Procedure, Preparation of SOP*

Pendahuluan

Dalam instansi pemerintah harus mempunyai kewajiban untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan nilai-nilai good governance, seiring banyaknya tuntutan masyarakat kepada pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi layanan publik. Penerapan konsep good governance menuntut transformasi mendasar terkait praktik penyelenggaraan pemerintahan secara struktural, fungsional, maupun kultural. Perubahan paradigma dari government (pemerintah) ke governance (tata kelola pemerintahan) memacu pada perubahan mind-set (pola berpikir) dan orientasi birokrasi yang semula melayani kepentingan kekuasaan menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik (masyarakat). Menurut (Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si) dalam bukunya menjelaskan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat mengidentifikasi semua jenis kebutuhan dasar masyarakat, baik yang bersifat khusus maupun umum.

Pemerintah dalam upayanya untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Pemerintahan dianjurkan menyusun Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Daerah. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tindakan pegawai pemerintahan merupakan salah satu upaya untuk menjaga kestabilan pelayanan, serta meningkatkan pelayanan dan menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam Permen PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah: 1. Setiap instansi pemerintah sampai dengan unit yang terkecil memiliki SOP AP-nya masing-masing; 2. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan; 3. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; 4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan

ketidakhadirannya tuntutan terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) menyebabkan banyak instansi pemerintah daerah tidak memprioritaskan pembuatan SOP, yang berakibat pada pelayanan yang tidak konsisten dan tidak efektif. Solusinya adalah menetapkan kebijakan yang mewajibkan setiap instansi untuk menyusun dan menerapkan SOP, didukung dengan pelatihan dan sumber daya yang memadai untuk memastikan bahwa SOP yang dibuat sesuai dengan standar dan mudah diadaptasi jika terjadi perubahan regulasi.

Inspektorat Provinsi Jawa Timur juga sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan atas dasar kebijakan Administrasi Pemerintahan Daerah. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Daerah yang terpadu mempunyai tujuan, yaitu dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga segala aspeknya bisa lebih efisien dan jangka waktu dalam penyelesaian pekerjaan akan lebih cepat dan terukur sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga pelayanan akan cepat direspon serta cepat mendapatkan solusi jika terdapat keluhan seperti ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur yang tepat sehingga terciptalah tata kelola Pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel serta bermanfaat bagi masyarakat.

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Provinsi Jawa Timur, Inspektorat Provinsi Jawa Timur berperan penting dalam menjalankan tugas instansinya. Akan tetapi Inspektorat Provinsi Jawa Timur sendiri masih memiliki permasalahan teknis, diantaranya adalah tidak ada SOP beserta dokumen pelayanan yang tersedia. Adapun permasalahan penting lainnya adalah perubahan regulasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 ke Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 yang keduanya membahas tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan demikian, terdapat komplikasi pada saat ingin menyusun SOP. Juga belum ada tuntutan dari atasan untuk mengomparasi perihal macam – macam SOP yang dibutuhkan oleh instansi, pentingnya keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki dampak signifikan karena para pegawai dapat bekerja dengan standar yang jelas. Oleh sebab itu, dibutuhkannya pembukuan SOP pada tiap – tiap instansi agar gaungan Reformasi Birokrasi dapat berjalan sebagaimana mestinya. sehingga diperlukannya Standar Operasional Prosedur (SOP) secara riil untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada pada Inspektorat Provinsi Jawa Timur agar tidak terjadi ketidaktercapaian target tugas, serta sebagai evaluasi dimasa mendatang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang berkaitan dengan belum adanya panduan teknik penyusunan Standar Penyusunan Prosedur (SOP) yang ada di Inspektorat Provinsi Jawa Timur, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Inspektorat Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus pada Dokumen Standar Operasional Prosedur)”. Untuk mengetahui sejauh mana program yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan Administrasi Pemerintahan di Provinsi Jawa Timur”.

Metode

Dalam penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang tepat untuk memahami makna dan interpretasi dari hasil penelitian. Penelitian ini menuntut penelitiannya untuk membangun gambaran kompleks dan holistik dari data yang diperoleh atas adanya hasil penelitian yang digambarkan dan telah diuji kredibilitas dan keabsahannya untuk memenuhi sebuah kriteria dalam suatu penelitian (Arikunto dalam Fiantika et al., 2022). Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) sebagai teori dalam penelitian ini. Permenpan & RB No. 35 Tahun 2012 mengidentifikasi teori mengenai tahapan - tahapan penyusunan SOP, yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan Penyusunan SOP
2. Penilaian Kebutuhan SOP
3. Pengembangan SOP
4. Penerapan SOP
5. Monitoring dan Evaluasi SOP

Peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan teknik wawancara, informan, pendokumentasian informan, dan meneliti sumber secara langsung. Pada penelitian kualitatif peneliti memilih dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan cara memilih informan berdasarkan kecakapannya dalam memahami wawasan pada penelitian ini adalah:

1. Sekertaris Inspektorat Provinsi Jawa Timur;
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
3. Auditor;
4. PPUPD;
5. Pegawai Bagian Pengelola Kepegawaian;

Sumber data sekunder menurut Namira dalam (Ratnaningtyas et al, 2022) adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data ini dapat berupa dokumen-dokumen, atau peraturan, yang sesuai dengan tema penelitian. Peneliti memilih Inspektorat Provinsi Jawa Timur sebagai tempat lokasi penelitian terhadap pemangku kepentingan yang ada didalamnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" adalah suatu program dari pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan tata laksana bagi pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat maupun pihak terkait. Program ini merupakan program yang dibuat di Inspektorat Provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam memberikan transparansi pelayanan kepada khalayak umum. Hasil dan Pembahasan ini tidak hanya menyoroti langkah-langkah teknis dalam penyusunan SOP, namun juga mengupas pentingnya SOP dalam memudahkan pelaksanaan tugas, meningkatkan transparansi, dan menjamin akuntabilitas dalam layanan publik. Oleh karena itu, berikut merupakan hasil paparan yang sudah disesuaikan peneliti berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh terkait Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" akan tersaji dalam hasil penelitian berdasarkan wawancara pada pembahasan ini sebagai berikut:

1. Persiapan Penyusunan SOP

Persiapan Penyusunan SOP berdasarkan teori pada dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan bahwa proses ini dimulai dengan tahap persiapan, yang mencakup guna menentukan kebutuhan dan mengumpulkan data dari berbagai bidang yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat ditinjau dari kompetensi lembaga pelayanannya dalam memberikan layanan memuaskan pada pengguna baik secara teknis maupun administratif. Untuk itu, menyesuaikan produk yang dihasilkan dengan kebutuhan masyarakat, dapat pastikan bahwa tidak tumpang tindih dalam urgensi, serta sesuai dan relevan dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan penelitian diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur telah mengidentifikasi kebutuhan dan analisis terhadap SOP yang sesuai dengan tupoksi, serta menjadi langkah awal dalam proses penyusunan SOP, yang meskipun telah lama direncanakan, karena Program Penyusunan SOP baru dijalankan beberapa waktu yang lalu atas kesadaran Inspektorat Provinsi Jawa Timur sendiri. Dalam hal ini juga dapat dikaitkan dengan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yang didalamnya mengurus mengenai azas – azas pelayanan publik.

2. Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian Kebutuhan SOP berdasarkan teori pada dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)

terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur. Pada tahap analisis kebutuhan, ditemukan bahwa Inspektorat Provinsi Jawa Timur melakukan evaluasi internal sebelum proses validasi eksternal oleh Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur. Hal ini penting untuk memastikan bahwa SOP yang disusun tidak hanya memenuhi kebutuhan internal, tetapi juga standar yang ditetapkan oleh koordinator pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur memastikan bahwa SOP yang disusun sesuai dengan kebutuhan spesifik setiap kegiatan atau bidang, prioritas pada kebutuhan SOP juga memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat cepat dan tepat, agar menghindari keterlambatan yang dapat menimbulkan keluhan dari masyarakat. Hal ini, penting untuk memastikan transparansi berjalan dengan baik dalam pelayanan publik. Sebagai Organisasi percontohan dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Provinsi Jawa Timur, Inspektorat Provinsi Jawa Timur berfungsi sebagai contoh dalam menjalankan aturan, namun tidak akan mengubah peraturan yang telah ditetapkan, baik itu dari tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan penelitian diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur telah memetakan setiap proses secara rinci, dapat dipastikan bahwa setiap kebutuhan SOP teridentifikasi dengan baik dan ditangani secara efisien serta efektif sesuai dengan Dasar Hukum yang berlaku dalam penyusunan program. Adapun ini merupakan salah satu dari tujuan SOP menurut Permenpan No. 35 Tahun 2012 diantaranya adalah penerapan SOP harus secara optimal, efisien, agar prosedurnya dapat dicapai secara terbuka dengan melakukan penerimaan saran perbaikan. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa hal ini sudah sesuai dan dapat dilihat dengan langkah-langkah konkret yang diambil dalam menyelaraskan kompetensi antara organisasi pelaksana dan program pemerintah.

3. Pengembangan SOP

Pengembangan SOP berdasarkan teori pada dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur terungkap bahwa pengembangan SOP merupakan proses yang memerlukan revisi berkelanjutan untuk memastikan keabsahan dan relevansi dalam mendukung operasional organisasi. Dalam konteks ini, penyesuaian SOP dengan perubahan regulasi dan dinamika internal organisasi menjadi peran penting untuk menjaga kehandalan serta responsivitas terhadap tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur meyakini dengan keberadaan SOP secara signifikan dapat meningkatkan aksesibilitas antara instansi dan pengguna dalam mempercepat penyelesaian masalah secara efektif. Proses pengembangan SOP mempertimbangkan dasar hukum yang relevan serta kondisi organisasi, sehingga tujuan dari setiap SOP dapat tercapai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur, SOP yang telah disusun harus sesuai juga dengan Standar Kode Etik Auditor dan mengikuti Standar Asosiasi Auditor Internal Pemerintah (AAIP) yang didalamnya mengatur dari perencanaan hingga pelaporan. Evaluasi terhadap Kapabilitas APIP dilakukan setiap tahun oleh BPKP, Banyak faktor yang dinilai oleh BPKP untuk menentukan skor Kapabilitas APIP bagi Inspektorat Provinsi Jawa Timur, salah satunya adalah SOP.

4. Penerapan SOP

Penerapan SOP berdasarkan teori pada dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur bisa dibilang masih belum efektif, yang ditandai dengan program penyusunan ini masih baru dan sebagian dari keseluruhan SOP nya belum diterapkan, serta dapat disimpulkan pula bahwa implementasi SOP memerlukan upaya yang lebih intensif untuk memastikan tujuan-tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas Inspektorat Provinsi Jawa Timur Langkah-langkah seperti sosialisasi yang menyeluruh kepada semua pelaksana, uji coba yang melibatkan representasi yang lebih baik dari pengguna, serta evaluasi yang sistematis setelah implementasi, menjadi penting dalam memastikan keberhasilan penerapan SOP. Selain itu, fleksibilitas SOP juga perlu diperhatikan dengan melakukan penyesuaian klausul sesuai dengan dinamika organisasi, sehingga SOP tetap relevan dan dapat dijalankan secara efisien oleh setiap unit kerja yang ada. Mengenai teknis pelaksanaannya, akan dilakukan sosialisasi dan pelatihan untuk penerapan SOP setelah dilakukannya evaluasi internal dan eksternal. Mengenai itu, ini sesuai dengan tujuan dari Administrasi Pemerintahan Daerah yaitu pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat kesejahteraan masyarakat serta sebagai pendidikan politik di tingkat daerah.

5. Monitoring dan Evaluasi SOP

Monitoring dan Evaluasi SOP berdasarkan teori pada dasar hukum Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur ditemukan beberapa poin penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan penerapan SOP dapat berjalan optimal. Pengembangan teknologi juga diperlukan agar pengaplikasian SOP lebih cepat dan efektif. Disini peran pemangku kepentingan sangatlah penting dalam menentukan arah dan kesuksesan proses monitoring dan evaluasi SOP. Hasil dari proses ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, walaupun proses implementasinya masih belum dilaksanakan, untuk itu maka akan diintegrasikan ke dalam laporan evaluasi yang kemudian digunakan untuk menentukan apakah SOP perlu diperbarui atau tidak, serta untuk memastikan kesesuaian dengan perubahan regulasi dan

kebutuhan organisasi.

Penutup

Berdasarkan data hasil penelitian yang ada mengenai Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur, dapat ditarik kesimpulan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dengan 5 (lima) indikator yang mempengaruhi, diantaranya yaitu:

1. Persiapan Penyusunan SOP

Proses penyusunan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang sesuai dengan Permenpan No.35 Tahun 2021 telah mencakup pembentukan tim dan pengumpulan data dari bidang - bidang yang ada. Hal ini dapat didukung dengan bahwa SOP dianggap penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas, dan melibatkan kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pihak eksternal seperti BPK dan KPK, untuk memastikan kesesuaian dan objektivitas SOP. Dengan adanya kolaborasi yang erat dengan pihak eksternal seperti BPK dan KPK memiliki implikasi signifikan terhadap validitas dan objektivitas SOP yang disusun. Dengan melibatkan lembaga pengawas seperti BPK dan KPK, Inspektorat dapat memastikan bahwa SOP yang dibuat tidak hanya sesuai dengan kebutuhan internal organisasi tetapi juga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional.

2. Penilaian Kebutuhan

Evaluasi kebutuhan SOP telah dilakukan dengan baik, yaitu dengan meliputi analisis internal dan validasi internal oleh Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur dengan mempertimbangkan tuntutan pelayanan publik berupa melakukan penyusunan SOP. Untuk itu, evaluasi yang lebih mendalam terhadap kebutuhan SOP memiliki implikasi penting dalam memastikan relevansi dan efektivitas SOP dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

3. Pengembangan SOP

SOP harus diperbarui secara teratur untuk memastikan relevansi dan keabsahannya agar dapat meningkatkan responsivitas terhadap tuntutan masyarakat, untuk itu diperlukan adaptasi terhadap perubahan regulasi dan dinamika internal organisasi. Mengingat pentingnya adaptasi terhadap perubahan regulasi dan dinamika organisasi, inspektorat harus mengintegrasikan pendekatan yang lebih responsif dalam pengembangan dan revisi SOP. Selain itu, integrasi teknologi informasi juga dapat menjadi kunci dalam mendukung adaptasi yang cepat terhadap perubahan, memastikan SOP tetap relevan dan efektif dalam mendukung operasional organisasi.

4. Penerapan SOP

SOP masih dalam tahap awal, dan memerlukan upaya lebih besar, seperti sosialisasi secara berkala, uji coba yang terlibat dengan baik, dan evaluasi sistematis pasca penerapan/implementasi. Untuk itu selanjutnya diperlukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan untuk menilai efektifitas dan kepatuhan prosedur. Guna mengeskalisasi efektifitas penerapan SOP, juga penting untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan uji coba yang melibatkan semua pemangku kepentingan.

5. Dalam tahapan monitoring dan evaluasi SOP perlu melibatkan perbandingan pelaksanaan dengan klausul SOP serta penyelenggaraan Bimbingan Teknis (Bimtek) untuk memastikan implementasi yang baik. Agar mendukung evaluasi SOP yang dilakukan dalam rentang waktu lima tahun, bisa berimbang dengan adaptasi yang cepat terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat diperlukan. Penguatan sistem monitoring dan evaluasi SOP memiliki implikasi penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh Inspektorat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengumpulkan data secara real-time dan menyeluruh, Inspektorat dapat melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap efektifitas SOP.

Dengan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap Program Penyusunan SOP "Dokumen Standar Operasional Prosedur" di Inspektorat Provinsi Jawa Timur, yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Evaluasi Kebutuhan SOP

Meskipun evaluasi kebutuhan SOP telah dilakukan dengan baik, saran untuk memperbaiki aspek ini adalah dengan memperluas jangkauan evaluasi terhadap seluruh pemangku kepentingan yang telah dijadikan informan dalam penelitian ini. Penyusunan SOP yang lebih efektif dapat dicapai dengan menggali lebih dalam kebutuhan dan ekspektasi dari masyarakat luas serta memastikan bahwa setiap revisi SOP dapat mencerminkan kebutuhan aktual pelayanan publik.

2. Perluasan Penerapan dan Evaluasi SOP

Mengingat bahwa penerapan SOP masih dalam tahap awal, saran praktis adalah meningkatkan upaya sosialisasi kepada semua pemangku kepentingan yang telah dijadikan informan dalam penelitian ini. Proses uji coba yang lebih terstruktur dan sistematis, yang melibatkan representasi yang lebih luas dari pengguna SOP, dapat membantu dalam mengevaluasi efektifitas dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

3. Pengembangan Sistem Monitoring dan Evaluasi

Saran untuk meningkatkan sistem monitoring dan evaluasi adalah dengan memperkuat penggunaan teknologi informasi dalam pelacakan kinerja SOP. Hal ini akan memudahkan pengumpulan data yang akurat dan tepat waktu, serta 108 memfasilitasi analisis yang lebih mendalam terhadap efektifitas SOP dalam mencapai tujuan Organisasi.

Referensi

- Fiantika, F. R., dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si. 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Permenpan RB RI. (2012). *Penyusunan Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Ratnaningtyas, H., Ingkadijaya, R., & Desafitri, L. (2022). The effect of ewom and tourism product attributes on visiting decisions in Lake Cipondoh tourist destination, Tangerang City, Banten Province. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 7(2), 232-239.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik