Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Non-Kependudukan Di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya

Development of Standard Operating Procedures (SOP) for Non-Civil Registration Administrative Services at Tambaksari Urban Village, Surabaya

Niki Nurya Silva , Weni Rosdiana

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: niki.21032@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: wenirosdiana@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari, Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah Research and Development (R&D) model Borg dan Gall, yang meliputi tahapan pengumpulan data, perencanaan, pengembangan produk awal, uji coba lapangan, revisi, dan diseminasi. Penyusunan SOP mengacu pada Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan serta Peraturan Walikota Surabaya terkait standar pelayanan kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang dikembangkan berhasil memperjelas alur kerja dan pembagian tugas pelaksana, sehingga meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Proses penyusunan yang melibatkan wawancara dan observasi lapangan memastikan SOP berbasis kebutuhan nyata masyarakat. Uji coba menunjukkan SOP dapat diimplementasikan tanpa mengganggu aktivitas rutin dan mendorong pelayanan yang lebih cepat dan tertib. Dengan demikian, SOP ini berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas dan sinergi antar pelaksana di kelurahan serta dapat menjadi model bagi kelurahan lain dalam memperbaiki pelayanan publik.

Kata Kunci: SOP, SOP Pelayanan Publik, Research and Development, Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012, Kelurahan Tambaksari.

Abstract

This research aims to develop Standard Operating Procedures (SOP) for public services at Tambaksari Village, Surabaya City. The research method used is the Borg and Gall Research and Development (R&D) model, which includes stages of data collection, planning, initial product development, field testing, revision, and dissemination. The SOP development refers to the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Regulation (Permenpan RB) Number 35 of 2012 concerning Guidelines for Preparing Government Administration SOPs, as well as relevant Surabaya Mayor Regulations related to village service standards. The results indicate that the developed SOP successfully clarifies work procedures and task distribution among implementers, thereby improving consistency, efficiency, and transparency in service delivery. The development process, which involved interviews and field observations, ensured that

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

the SOP was based on the real needs of the community. Field tests showed that the SOP could be implemented without disrupting routine activities and encouraged faster and more orderly services. Thus, the SOP contributes to enhancing accountability and synergy among village staff and can serve as a model for other villages aiming to improve public service management.

Keywords: SOP, Public Service SOP, Research and Development, Permenpan RB Number 35 of 2012, Tambaksari Village.

Pendahuluan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan unsur penting dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang sistematis dan baku agar pelaksanaan tugas tidak bergantung pada persepsi atau kebiasaan masing-masing individu. SOP dirancang untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan kegiatan, meningkatkan efisiensi kerja, serta menjamin adanya kejelasan tanggung jawab antarunit pelaksana. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2021) yang menyatakan bahwa ”SOP merupakan pedoman tertulis yang menjadi acuan dalam menjalankan kegiatan operasional organisasi agar tercipta keseragaman dan kepastian dalam pelaksanaan tugas” (AGUSTINA, 2021). Tanpa adanya SOP yang jelas, risiko terjadinya kesalahan kerja, penyimpangan prosedur, dan pelayanan yang tidak konsisten akan semakin tinggi. Oleh karena itu, keberadaan SOP bukan hanya merupakan kebutuhan administratif, melainkan menjadi fondasi utama bagi instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan akuntabel kepada masyarakat.

Pentingnya SOP juga ditegaskan dalam peraturan perundang-undangan. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa penyusunan SOP dimaksudkan untuk menciptakan kejelasan dan kepastian hukum, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas, serta menjadi alat pengawasan dan pengendalian internal yang dapat dipertanggungjawabkan (Permen PANRB Nomor 35 tahun 2012, 2012). Dalam Pasal 2 ayat (2) disebutkan bahwa “SOP AP disusun sebagai pedoman atau acuan bagi pelaksana dalam melaksanakan tugasnya serta bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.” Dengan demikian, SOP memiliki peran ganda, yaitu sebagai alat kontrol internal dan sekaligus jaminan eksternal bagi masyarakat agar memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tanpa SOP, setiap individu di dalam organisasi akan cenderung menjalankan tugas berdasarkan pemahaman pribadi, yang dapat memicu ketidaksesuaian dan ketidakpastian dalam hasil pelayanan.

Namun, pada kenyataannya, hingga saat ini Kelurahan Tambaksari, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, belum memiliki dokumen SOP yang terdokumentasi secara resmi untuk berbagai layanan administrasi non-kependudukan. Kondisi ini sangat disayangkan, mengingat pelayanan publik merupakan representasi utama dari kehadiran negara di tengah masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama periode magang dan penelitian, ditemukan bahwa pelayanan publik di kelurahan masih berjalan berdasarkan praktik kebiasaan. Proses pelayanan cenderung bersifat informal, bergantung pada pengalaman dan pemahaman masing-masing pegawai,

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

serta tidak memiliki standar prosedur yang seragam. Hal ini berdampak pada munculnya

ketidakpastian hukum, waktu tunggu pelayanan yang tidak menentu, hingga kurangnya kejelasan informasi bagi masyarakat. Beberapa layanan penting yang belum memiliki SOP tertulis di antaranya adalah Pelayanan Surat Pengantar Nikah, Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan Non-Formal, serta Pelayanan Surat Keterangan Domisili.

Ketiadaan SOP ini membawa dampak nyata dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Banyak warga yang mengeluhkan bahwa proses pelayanan dirasa lambat, membingungkan, dan berbeda-beda tergantung siapa yang bertugas. Salah satu contoh konkret terjadi dalam penggunaan aplikasi Sayang Warga, di mana warga sering kali mengisi formulir digital tanpa mengetahui bahwa permohonan tersebut harus diverifikasi terlebih dahulu oleh pihak kelurahan melalui sistem yang terkoneksi dengan RT atau RW setempat. Dalam wawancara yang dilakukan penulis, Sekretaris Kelurahan Tambaksari menyatakan,

> "Warga sudah mengisi online di sswalfa tetapi terkadang ngga ngabarin ke kelurahan, dan belum tau kalo prosedurnya ternyata harus diverifikasi dulu di sistem Sayang Warga yang dimiliki RT/RW setempat. Tapi karena belum ada SOP yang menjelaskan ini, akhirnya sering tertahan."

Dari hal tersebut menunjukkan bahwa ketiadaan SOP bukan hanya menghambat proses pelayanan di internal pemerintahan, tetapi juga berdampak langsung terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa SOP, masyarakat tidak memiliki rujukan yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan tahapan prosedural dalam pengurusan dokumen administratif.

Ketiadaan SOP ini membawa dampak nyata dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Banyak warga yang mengeluhkan bahwa proses pelayanan dirasa lambat, membingungkan, dan berbeda-beda tergantung siapa yang bertugas. Salah satu contoh konkret terjadi dalam penggunaan aplikasi Sayang Warga, di mana warga sering kali mengisi formulir digital tanpa mengetahui bahwa permohonan tersebut harus diverifikasi terlebih dahulu oleh pihak kelurahan melalui sistem yang terkoneksi dengan RT atau RW setempat. Dalam wawancara yang dilakukan penulis, Staff Pelayanan Kelurahan Tambaksari menyatakan,

> "Terkadang ada warga yang sudah ngisi online terkadang ngga ngabarin ke kelurahan, dan belum tau kalo prosedurnya ternyata harus diverifikasi dulu di sistem Sayang Warga yang dimiliki RT/RW setempat."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa ketiadaan SOP bukan hanya menghambat proses pelayanan di internal pemerintahan, tetapi juga berdampak langsung terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa SOP, masyarakat tidak memiliki rujukan yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan tahapan prosedural dalam pengurusan dokumen administratif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melaksanakan penelitian dengan pendekatan metode penelitian pengembangan (*Research and Development*) yang bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari. Dalam proses penyusunan SOP tersebut, penulis merujuk pada teori dan pedoman teknis yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Penelitian ini tidak hanya dilakukan berdasarkan inisiatif akademik, tetapi juga merupakan bentuk respons terhadap permintaan langsung dari pihak kelurahan yang menyadari pentingnya keberadaan

SOP sebagai alat pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Borg dan Gall (1983), "*Educational research and development is a process used to develop and validate educational products. It consists of a cycle of research, development, evaluation, and revision*." Dalam konteks ini, SOP dapat dipandang sebagai produk pengembangan yang membutuhkan kajian mendalam, validasi lapangan, serta penyempurnaan berdasarkan masukan dari para pelaku layanan dan pengguna (Supriyono, 2022). Metode ini juga diperkuat oleh pandangan Sugiyono (2022) yang menyatakan bahwa "Metode penelitian dan pengembangan digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut" (Fayrus & Slamet, 2022). Dengan demikian, pendekatan R&D sangat relevan dalam upaya menghasilkan SOP yang tidak hanya teoretis, tetapi juga kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memastikan bahwa SOP yang disusun benar-benar dapat diimplementasikan, diterima, dan membawa manfaat nyata bagi pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari.

Dalam proses penyusunan SOP ini, penulis merujuk pada ketentuan teknis yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Secara khusus, penulis mengikuti lima tahapan utama dalam penyusunan SOP, yakni: (1) Persiapan, (2) Penyusunan, (3) Legalitas atau Pengesahan, (4) Sosialisasi dan Implementasi, serta (5) Evaluasi dan Revisi. Dokumen SOP yang dihasilkan melalui tahapan tersebut tidak hanya dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan administratif semata, tetapi juga dirancang agar dapat menjadi instrumen strategis dalam penyederhanaan birokrasi, peningkatan efisiensi kerja aparatur kelurahan, serta sebagai upaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik dalam setiap tahapan proses pelayanan kepada masyarakat.

Dengan disusunnya SOP pelayanan administrasi non-kependudukan ini, diharapkan Kelurahan Tambaksari dapat mengalami transformasi dalam sistem layanannya menuju pelayanan yang lebih tertib, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. SOP yang terdokumentasi secara baik dan dapat disosialisasikan secara luas akan menjadi rujukan baku bagi seluruh aparatur kelurahan dalam memberikan layanan, sekaligus sebagai alat kontrol dan evaluasi bagi kualitas kinerja aparatur. Lebih dari itu, keberadaan SOP akan memperkuat prinsip-prinsip *good governance*, mempercepat proses digitalisasi layanan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah di tingkat akar rumput.

Penelitian ini difokuskan pada penyusunan SOP untuk lima layanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari, yaitu :

1. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
2. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan Non-Formal
3. Pelayanan Surat Keterangan Domisili (Lembaga)
4. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah
5. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah bagi Janda atau Duda

Pemilihan layanan didasarkan pada permintaan pihak kelurahan karena frekuensi penggunaannya tinggi. Penelitian tidak mencakup seluruh 13 layanan sebagaimana diatur dalam Perwali Surabaya No. 81 Tahun 2023, mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya. Pendekatan menggunakan metode R&D dengan mengacu pada tahapan dalam Permenpan RB No. 35 Tahun 2012, meskipun beberapa tahapan tidak dilakukan secara penuh karena belum ada tim penyusun SOP di kelurahan Tambaksari. Akibatnya, tugas-

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

tugas yang seharusnya dilakukan oleh tim teknis dilakukan langsung oleh penulis

berdasarkan permintaan kelurahan. Tahap persiapan dan penilaian kebutuhan, yang idealnya dilakukan secara kolektif dan terstruktur, dilaksanakan secara mandiri oleh penulis melalui koordinasi langsung dengan pihak kelurahan, tanpa adanya forum khusus atau pembagian peran antaranggota tim sebagaimana yang dianjurkan dalam regulasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan model penelitian dan pengembangan atau Research and Development (R&D) sebagai pendekatan utama dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari. Pendekatan ini dinilai paling relevan karena menekankan pada penciptaan solusi praktis melalui pengembangan produk yang sistematis dan berbasis kebutuhan nyata. Dalam konteks pelayanan publik, produk yang dimaksud adalah dokumen SOP yang tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai alat transformasi birokrasi yang berorientasi pada masyarakat.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan metode R&D untuk menyusun SOP pelayanan publik dengan mengacu pada tahapan penyusunan SOP yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 35 Tahun 2012. Permenpan RB tersebut menjadi dasar teknis yang mengatur prinsip-prinsip, struktur, simbol, dan pemisahan aktor dalam penyusunan SOP. Pendekatan ini memastikan bahwa dokumen SOP yang dikembangkan tidak hanya memenuhi aspek legalitas administratif, tetapi juga dirancang agar efisien, jelas, dan mudah diterapkan oleh aparatur maupun masyarakat pengguna layanan.

Tahapan penelitian R&D yang diterapkan meliputi: (1) pengumpulan data awal melalui observasi dan wawancara dengan aparatur kelurahan; (2) perancangan rancangan awal SOP berdasarkan regulasi dan kondisi lapangan; (3) validasi internal dan revisi dokumen SOP bersama Sekretaris Kelurahan serta staf pelayanan; dan (4) penyelesaian produk akhir SOP. Dalam proses evaluasi dan revisi, peneliti menyerahkan sepenuhnya kewenangan kepada pihak Kelurahan Tambaksari tanpa melakukan wawancara langsung kepada masyarakat. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penghormatan terhadap kapasitas lokal serta keterbatasan sumber daya dalam penelitian.

Fokus dalam penelitian ini diarahkan pada proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik, khususnya dalam layanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari, Kota Surabaya. Penyusunan SOP ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pelayanan yang lebih tertib, terstruktur, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini secara khusus mengacu pada tahapan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan (SOP-AP). Adapun fokus penelitian terbagi dalam lima tahap utama sebagai berikut:

1. **Persiapan Penyusunan SOP-AP**

   Fokus pada tahap ini meliputi langkah awal yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Tambaksari dalam membangun pemahaman internal mengenai pentingnya SOP, menetapkan tim penyusun, serta mengidentifikasi jenis layanan prioritas yang akan distandarisasi. Dalam konteks ini, peneliti mengeksplorasi bagaimana aparatur mempersiapkan diri untuk melakukan reformasi layanan, termasuk komitmen dan

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

kesiapan sumber daya yang tersedia.

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

2. **Penilaian Kebutuhan SOP-AP**
   Fokus kedua diarahkan pada proses identifikasi kebutuhan SOP berbasis masalah nyata di lapangan. Penelitian mendalami berbagai kendala dalam pelayanan publik, seperti ketidakkonsistenan prosedur, ketergantungan pada kebiasaan individu, serta belum tersedianya pedoman tertulis yang sistematis. Di Kelurahan Tambaksari, kondisi masyarakat yang beragam dan padat turut menjadi faktor penting dalam menentukan urgensi pembakuan layanan.
3. **Pengembangan SOP-AP**
   Pada tahap ini, fokus diarahkan pada proses teknis penyusunan SOP itu sendiri, mencakup pembuatan flowchart prosedur, penjabaran tugas pelaksana, penentuan waktu layanan, serta format dokumen yang sesuai ketentuan. Penelitian meninjau bagaimana hasil penilaian kebutuhan dikonversi ke dalam bentuk SOP yang aplikatif dan mudah dipahami oleh aparatur maupun masyarakat. Pengembangan ini dilakukan pada lingkup wilayah Kelurahan Tambaksari, mencakup layanan seperti surat pengantar nikah, surat pernyataan belum menikah, surat pernyataan belum pernah menikah lagi bagi janda atau duda, surat keterangan penghasilan informal, dan surat domisili (lembaga).
4. **Penerapan SOP-AP**
   Tahap ini menjadi fokus dalam menilai bagaimana SOP yang telah dirancang diimplementasikan secara langsung di Kelurahan Tambaksari. Penelitian menyoroti dinamika pelaksanaan SOP baru, termasuk tantangan transisi dari kebiasaan lama ke sistem baku, respons dari petugas layanan, serta persepsi masyarakat terhadap perubahan tersebut.
5. **Monitoring dan Evaluasi SOP-AP**
   Fokus terakhir berkaitan dengan bagaimana kelurahan melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas SOP yang telah diterapkan. Penelitian ini mencermati mekanisme evaluasi internal, bentuk umpan balik dari masyarakat, serta upaya tindak lanjut yang dilakukan untuk perbaikan SOP agar tetap relevan dengan kebutuhan warga.

Dengan lima fokus utama tersebut, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran utuh mengenai praktik penyusunan SOP pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari, tetapi juga menyajikan refleksi terhadap pentingnya standarisasi prosedur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan di lingkungan pemerintahan tingkat kelurahan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Lima jenis SOP yang berhasil dikembangkan dalam penelitian ini mencakup layanan: Surat Pengantar Nikah, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pernyataan Penghasilan untuk Non-Formal, Surat Keterangan Domisili Lembaga, dan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah untuk Duda/Janda. Pemilihan kelima jenis layanan ini didasarkan pada data dokumentasi permohonan yang

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

menunjukkan bahwa layanan-layanan tersebut paling sering diajukan oleh masyarakat.

Sebelum adanya SOP, seluruh prosedur pelayanan berjalan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman masing-masing petugas. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakkonsistenan, ketidakjelasan prosedur, serta kesulitan masyarakat dalam memahami alur layanan. Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan mengungkap bahwa sering terjadi tumpang tindih informasi dan prosedur antar petugas, serta kurangnya standar waktu pelayanan dan syarat administrasi.

Proses penyusunan SOP dilakukan melalui model penelitian dan pengembangan Borg & Gall dan penyusunan SOP nya menggunakan acuan Permen PANRB Nomor 35 Tahun 2012 yang terdiri dari lima tahap. Berikut adalah penjelasan masing-masing tahap berdasarkan hasil penelitian di lapangan:

1. **Persiapan Penyusunan Standar Opearasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**

   Tahap persiapan dalam penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Tambaksari menjadi fondasi penting agar SOP yang dikembangkan dapat sesuai dengan kebutuhan organisasi dan regulasi yang berlaku. Proses ini diawali dengan pemahaman mendalam terhadap regulasi utama, yakni Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012, sebagai pedoman normatif dalam penyusunan SOP. Studi literatur ini penting agar SOP dapat diterapkan secara tepat dalam konteks kelembagaan pemerintahan kelurahan.

   Namun, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa tahap persiapan belum berjalan secara optimal sesuai ketentuan regulasi tersebut. Salah satu kekurangan utama adalah tidak adanya pembentukan Tim Penyusun SOP secara formal. Padahal, regulasi mengharuskan agar penyusunan SOP dilakukan oleh tim yang terdiri dari unsur terkait dalam unit kerja untuk menjamin proses yang partisipatif, valid secara teknis, dan diterima oleh seluruh pelaksana. Proses penyusunan SOP yang bersifat individual dan inisiatif terbatas tanpa tim formal dapat mengakibatkan kurangnya koordinasi dan validasi teknis yang memadai, sehingga berpotensi mengurangi kualitas dan keberlanjutan penerapan SOP.

   Meskipun demikian, Kelurahan Tambaksari menunjukkan sikap terbuka untuk mengadaptasi dan mengikuti pedoman penyusunan SOP yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 serta kebijakan daerah, seperti Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 dan perubahannya. Hal ini menjadi modal penting dalam memperbaiki tata kelola pelayanan administrasi kelurahan ke depan. Dengan demikian, pembentukan tim penyusun SOP yang resmi dan terstruktur sangat dianjurkan untuk meningkatkan efektivitas, partisipasi, dan penerimaan SOP di lingkungan Kelurahan Tambaksari.

2. **Penilaian Kebutuhan Standar Opearasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**

   Penilaian kebutuhan SOP AP di Kelurahan Tambaksari belum sepenuhnya sesuai dengan pedoman Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 yang mengharuskan keterlibatan tim penyusun SOP dari unit kerja terkait untuk menggali kebutuhan prosedural secara kolaboratif. Di kelurahan ini, karena belum ada tim formal, penilaian kebutuhan dilakukan secara substitusional oleh peneliti dengan bantuan Sekretaris Kelurahan dan staf layanan administrasi. Metode kualitatif berupa observasi langsung

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

dan wawancara semi-terstruktur digunakan untuk mengidentifikasi kendala,

kesenjangan layanan, dan ekspektasi masyarakat dari proses pelayanan yang berjalan saat ini.

Hasil penilaian mengungkapkan bahwa tidak adanya SOP tertulis menyebabkan ketidakkonsistenan proses kerja antarpegawai dan kebingungan di kalangan masyarakat. Prosedur pelayanan masih berbasis kebiasaan, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan potensi miskomunikasi dalam layanan administrasi non-kependudukan. Kebutuhan utama yang diidentifikasi adalah penyusunan SOP tertulis untuk lima jenis layanan prioritas yang paling sering diminta masyarakat, yaitu Surat Pengantar, Nikah Surat Keterangan Domisili (untuk berbagai jenis lembaga), Surat Pernyataan Penghasilan Non Formal, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah Lagi bagi Janda/Duda. Kelima layanan ini sangat membutuhkan panduan yang jelas agar alur dan persyaratan pelayanan menjadi seragam dan mudah dipahami, sekaligus mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi kepada masyarakat.

Penyusunan SOP akan merujuk pada ketentuan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 dan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 beserta perubahannya. Proses penyusunan melibatkan pegawai pelaksana layanan untuk memastikan dokumen yang dihasilkan relevan dan dapat diterapkan secara efektif. SOP nantinya akan memuat komponen penting seperti dasar hukum, pelaksana, waktu penyelesaian, sarana prasarana, risiko dan penanganannya, serta diagram alur pelayanan untuk memudahkan pemahaman. Dengan demikian, penyusunan SOP yang berbasis kebutuhan nyata di lapangan diharapkan menjadi fondasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang profesional, efisien, dan akuntabel di Kelurahan Tambaksari.

3. **Pengembangan dan Penulitan Standar Opearasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**

Setelah melakukan penilaian kebutuhan SOP, tahap berikutnya adalah pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan untuk pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari. Pengembangan SOP ini didasarkan pada ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif prosedur melalui telaahan dokumen serta wawancara dengan pihak terkait, seperti Sekretaris Kelurahan dan petugas pelayanan. Dokumen yang menjadi rujukan antara lain Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021, serta perubahan-perubahan yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 dan Nomor 81 Tahun 2023. Informasi juga diperoleh dari dokumen internal Kelurahan Tambaksari, seperti alur kerja, formulir pelayanan, dan catatan pengaduan masyarakat.

Identifikasi dilakukan untuk beberapa jenis pelayanan administrasi non-kependudukan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat, misalnya Surat Pengantar Nikah, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pernyataan Penghasilan Non-Formal, dan Surat Keterangan Domisili Lembaga. Prosedur alur layanan tersebut secara umum serupa, dengan perbedaan pada kelengkapan berkas dan pemahaman kebutuhan warga. Beberapa layanan, seperti Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

atau Penghasilan Non-Formal, membutuhkan pendampingan lebih dalam membantu

warga mengisi berkas atau menjelaskan persyaratan seperti kebutuhan saksi.

Selanjutnya, penulis menyusun formulir identifikasi SOP berdasarkan tugas dan fungsi petugas dalam setiap alur layanan. Informasi ini dikumpulkan melalui observasi dan komunikasi langsung dengan aparatur pelayanan, sehingga peran dan tanggung jawab masing-masing petugas dapat dipetakan dengan jelas. Identifikasi ini membantu dalam penyusunan dokumen SOP yang terstruktur dan sistematis. Dalam penulisan SOP, unsur-unsur yang harus dicantumkan meliputi logo dan nama instansi, nomor SOP sesuai tata naskah dinas, tanggal pembuatan, tanggal revisi jika ada, serta tanggal efektif berlakunya SOP. Pengesahan oleh pejabat berwenang di tingkat kelurahan, yaitu Lurah, juga menjadi bagian penting untuk menjamin keabsahan dokumen. Judul SOP disusun agar mencerminkan aktivitas pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari, dan dasar hukum yang menjadi acuan seperti Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 beserta perubahannya juga dicantumkan.

Bagian keterkaitan dalam SOP menjelaskan hubungan prosedur ini dengan prosedur lain yang relevan, memastikan integrasi dan konsistensi pelaksanaan pelayanan. Peringatan diberikan untuk menegaskan konsekuensi apabila SOP tidak diterapkan dengan benar, seperti keterlambatan pelayanan atau kesalahan dalam penerbitan dokumen. Kualifikasi pelaksana SOP mencakup persyaratan kompetensi yang harus dimiliki petugas agar dapat menjalankan tugas administratif dengan baik. Selain itu, peralatan dan perlengkapan yang diperlukan, seperti komputer, printer, dan formulir standar juga dijelaskan secara rinci. Dalam bagian flowchart SOP, proses pelayanan diuraikan secara sistematis dengan penomoran langkah-langkah, uraian kegiatan, pelaksana yang terlibat, standar mutu baku, dan keterangan tambahan. Penggunaan simbol-simbol flowchart seperti terminator, proses, keputusan, anak panah, dan penghubung halaman memastikan prosedur mudah dipahami dan diikuti.

Unsur dokumentasi SOP meliputi halaman cover yang berisi judul dokumen, nama instansi, tahun pembuatan, dan alamat kantor, serta keputusan pimpinan yang memberikan legitimasi resmi terhadap SOP. Daftar isi disusun untuk memudahkan pencarian informasi, sementara penjelasan singkat penggunaan SOP memberikan gambaran ruang lingkup, tujuan, dan definisi istilah penting dalam dokumen. Terakhir, dilakukan uji coba SOP secara langsung di Kelurahan Tambaksari sebagai validasi awal terhadap rancangan SOP yang telah dibuat. Uji coba melibatkan perangkat kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memastikan bahwa prosedur berjalan efektif dan sesuai kebutuhan sebelum SOP diresmikan dan diterapkan secara menyeluruh.

4. **Uji Coba Standar Opearasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**

Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) di Kelurahan Tambaksari dilakukan dengan pendekatan yang sederhana namun tetap efektif, mengedepankan semangat partisipatif dan menyesuaikan dengan kultur kerja internal yang telah ada. Setelah proses penyusunan SOP berdasarkan identifikasi kebutuhan layanan dan hasil wawancara dengan pihak kelurahan selesai, penulis menyerahkan dokumen SOP Pelayanan Publik dalam dua bentuk, yaitu soft file dan hard file, kepada pihak kelurahan. Soft file disampaikan secara digital kepada Sekretaris Kelurahan sebagai koordinator pelaksana layanan, sementara hard file

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

dicetak dan diletakkan di meja pelayanan agar dapat langsung digunakan sebagai

panduan oleh petugas dan warga yang mengakses layanan administrasi non-kependudukan.

Dalam wawancara dengan Sekretaris Kelurahan, dijelaskan bahwa dokumen soft file akan didistribusikan melalui grup WhatsApp internal kelurahan yang selama ini menjadi media komunikasi utama yang aktif dan responsif. Metode penyebaran ini dinilai lebih efisien karena memungkinkan seluruh staf, mulai dari petugas administrasi hingga pelayanan loket, menerima informasi dengan cepat tanpa mengganggu jam operasional pelayanan. Pendekatan ini juga mencerminkan adaptasi kelembagaan terhadap kondisi kerja yang praktis, memanfaatkan media komunikasi yang sudah familiar agar pemahaman dan diskusi terkait SOP dapat berjalan secara dinamis dan merata.

Strategi penerapan SOP melalui media digital informal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak harus selalu melalui forum resmi atau mekanisme struktural yang kaku, melainkan dapat dimulai dari cara yang paling sesuai dengan karakter dan kebutuhan organisasi. Dengan cara ini, SOP tidak hanya menjadi dokumen administratif yang tersimpan sebagai arsip, tetapi benar-benar berfungsi sebagai panduan operasional yang membentuk budaya kerja baru yang lebih tertib, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

5. **Monitoring dan Evaluasi Standar Opearasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP)**

Monitoring dan evaluasi (monev) terhadap penerapan SOP Administrasi Pemerintahan (SOP AP) merupakan tahap krusial untuk memastikan bahwa setiap prosedur dijalankan secara konsisten, efektif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Monitoring difokuskan pada aspek kelengkapan dokumen, ketepatan waktu, serta kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan alur prosedur dalam dokumen SOP. Pemantauan dilakukan secara simultan pada lima jenis layanan berbasis platform SSWALFA yang mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Kelurahan. Staf pelayanan yang terlibat, seperti Ibu Sri Sundari, memberikan umpan balik positif dan menyatakan bahwa SOP yang diuji telah berjalan dengan baik dan operasional sesuai prosedur. Hasil monitoring menunjukkan bahwa kelima layanan tersebut dapat dilaksanakan dengan lancar dan sesuai standar yang ditetapkan. Pelaksanaan monitoring yang dilakukan secara langsung oleh Sekretaris Kelurahan dan staf melalui observasi dan pencatatan memastikan bahwa indikator utama seperti kelengkapan dokumen, ketepatan waktu, dan kesesuaian alur telah terpenuhi dengan baik. SOP juga mudah dipahami oleh pelaksana, sehingga pelayanan berjalan tanpa hambatan teknis berarti. Hal ini menegaskan bahwa uji lapangan secara rutin sangat penting dalam menjaga mutu layanan publik di Kelurahan Tambaksari agar tetap optimal.

Evaluasi dilakukan secara menyeluruh dan partisipatif, melibatkan Sekretaris Kelurahan, staf pelaksana, dan respon masyarakat. Evaluasi ini tidak selalu formal, melainkan sering dilakukan melalui diskusi santai dalam rapat staf atau percakapan langsung dengan pimpinan kelurahan. Masukan dari warga juga menjadi bagian penting dalam proses evaluasi, terutama terkait kendala teknis atau keluhan layanan. Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh SOP AP yang diterapkan dinilai sangat baik pada delapan indikator utama, seperti kemampuan mendorong peningkatan kinerja,

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

kemudahan pemahaman dan pelaksanaan, peran pelaksana yang jelas, serta

kemampuan mengatasi kendala teknis maupun non-teknis di lapangan. SOP ini juga terbukti memperkuat sinergi antar layanan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Sekretaris Kelurahan Tambaksari, keberadaan SOP ini sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memudahkan staf dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat. Dengan demikian, uji lapangan operasional menegaskan bahwa SOP AP di Kelurahan Tambaksari tidak hanya relevan secara administratif tetapi juga adaptif terhadap dinamika sosial dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang patut disampaikan secara terbuka sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas ilmiah. Salah satu keterbatasan utama dalam proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari, Surabaya, adalah tidak terpenuhinya ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 35 Tahun 2012. Regulasi tersebut mengamanatkan bahwa penyusunan SOP administrasi pemerintahan harus dilaksanakan oleh tim penyusun yang dibentuk secara resmi oleh unit kerja yang bersangkutan dan terdiri dari unsur internal organisasi. Tim ini bertugas untuk merancang alur kerja pelayanan berdasarkan pengalaman, peraturan, dan praktik nyata di lapangan yang hanya bisa dipahami secara utuh oleh personel internal instansi tersebut.

Namun, pada kenyataannya, saat proses penelitian berlangsung, Kelurahan Tambaksari tidak memiliki tim penyusun SOP sebagaimana dimaksud dalam regulasi. Tidak ditemukan adanya dokumen pembentukan tim atau struktur formal yang mengatur peran dan tanggung jawab penyusunan SOP di lingkungan kerja kelurahan. Ketiadaan tim ini menjadi hambatan mendasar karena penyusunan SOP seharusnya melibatkan banyak pihak internal yang memahami secara langsung bagaimana proses pelayanan dijalankan sehari-hari. Dalam kondisi tersebut, pihak kelurahan justru secara langsung meminta peneliti yang berasal dari luar instansi dan berstatus sebagai peserta kegiatan magang kampus merdeka untuk membantu menyusun dokumen SOP pelayanan publik, terutama pada layanan administrasi non-kependudukan yang belum memiliki pedoman tertulis.

Kondisi tersebut mengakibatkan penyusunan SOP dalam penelitian ini tidak dapat sepenuhnya mengikuti prinsip-prinsip partisipatif dan kolaboratif sebagaimana digariskan dalam Permenpan RB No. 35 Tahun 2012. Idealnya, penyusunan SOP dilakukan melalui diskusi internal yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam organisasi, mulai dari pejabat struktural hingga pelaksana teknis di lini pelayanan. Keterlibatan peneliti sebagai pihak eksternal tentu memiliki keterbatasan dalam memahami secara menyeluruh budaya kerja, kebiasaan administratif, serta dinamika internal organisasi. Hal ini juga membuka ruang terjadinya bias, karena data yang diperoleh lebih bersumber dari wawancara dan pengamatan singkat, bukan dari keterlibatan jangka panjang sebagai bagian dari sistem internal yang sesungguhnya. Meski demikian, penyusunan draft ini diharapkan dapat menjadi dasar awal yang membantu kelurahan dalam merintis sistem dokumentasi prosedur yang lebih tertata dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik

Penutup Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) pada pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari,

Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) yang merujuk pada lima tahapan siklus penyusunan SOP sesuai dengan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012. Setiap tahapan dilakukan secara sistematis, partisipatif, dan menyesuaikan dengan konteks lapangan, sehingga menghasilkan dokumen SOP yang tidak hanya sesuai secara administratif tetapi juga aplikatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta kondisi kerja yang ada di kelurahan.

Pada tahap persiapan, dilakukan observasi awal serta konsultasi dengan pihak kelurahan untuk memahami kondisi eksisting layanan administrasi non-kependudukan yang belum memiliki SOP tertulis. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berlangsung selama ini, masih terdapat ketidakteraturan dalam pelaksanaan prosedur, kurangnya acuan baku dalam bekerja, serta tidak adanya standar waktu dan tanggung jawab yang jelas. Oleh karena itu, penyusunan SOP menjadi kebutuhan mendesak untuk menciptakan kepastian hukum dan keseragaman tindakan pelayanan bagi aparatur kelurahan.

Tahap kedua adalah penilaian kebutuhan SOP AP, di mana peneliti melakukan wawancara mendalam dan analisis terhadap dokumen serta proses layanan yang berjalan. Melalui tahapan ini, teridentifikasi lima layanan utama yang sering diakses oleh masyarakat dan perlu diprioritaskan dalam penyusunan SOP, yaitu layanan surat pengantar nikah, surat keterangan belum menikah, surat keterangan belum menikah lagi bagi janda atau duda, surat keterangan penghasilan nonformal, dan surat keterangan domisili. Penilaian kebutuhan ini menjadi dasar penting dalam menentukan substansi dan arah penyusunan SOP agar benar-benar menjawab masalah serta meningkatkan kualitas layanan publik.

Selanjutnya pada tahap pengembangan SOP AP, peneliti menyusun draf SOP untuk masing-masing layanan berdasarkan informasi hasil observasi dan wawancara, serta merujuk pada prinsip-prinsip dasar penyusunan SOP yang baik: sederhana, mudah dipahami, efisien, dan sesuai dengan struktur organisasi. Setiap SOP dirancang dengan format baku yang mencakup elemen penting seperti nama layanan, dasar hukum, pelaksana, persyaratan, waktu penyelesaian, serta diagram alur. Draf SOP yang telah disusun kemudian divalidasi melalui diskusi dengan Sekretaris Kelurahan dan staf pelaksana, guna memastikan bahwa seluruh isi SOP dapat diterapkan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Tahap keempat adalah penerapan SOP AP, di mana SOP yang telah disusun didistribusikan kepada seluruh pelaksana layanan dalam bentuk soft file dan hard file. Soft file dikirim melalui grup WhatsApp internal kelurahan agar cepat diakses dan didiskusikan oleh semua staf tanpa harus mengadakan rapat formal. Sementara itu, hard file ditempatkan di meja layanan sebagai panduan praktis yang bisa digunakan langsung oleh petugas maupun warga yang sedang mengakses layanan. Strategi penerapan ini menunjukkan bahwa keberhasilan sosialisasi SOP tidak selalu bergantung pada pendekatan formal, tetapi dapat dilakukan secara fleksibel asalkan informasinya dapat tersebar secara merata dan dipahami dengan baik.

Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi SOP AP. Monitoring dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan SOP di lapangan, serta pengujian pada lima jenis layanan yang telah disusun SOP-nya. Hasil monitoring menunjukkan bahwa seluruh prosedur berjalan dengan baik dan sesuai alur yang tertulis, serta mudah dipahami

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

oleh pelaksana. Evaluasi dilakukan secara reflektif dan partisipatif, dengan melibatkan

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Sekretaris Kelurahan, staf pelayanan, serta memperhatikan masukan dari masyarakat. Penilaian terhadap delapan indikator menunjukkan bahwa SOP mampu mendorong peningkatan kinerja, menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat, dan mendukung prinsip transparansi serta akuntabilitas publik. Keberadaan SOP juga memperkuat sinergi antar jenis layanan yang ada, sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih tertib dan profesional.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penyusunan SOP AP di Kelurahan Tambaksari melalui lima tahapan tersebut berhasil menciptakan dokumen SOP yang tidak hanya memenuhi unsur administratif dan legal, tetapi juga adaptif terhadap dinamika sosial dan budaya kerja yang berkembang. SOP ini telah membantu memperjelas alur kerja, meminimalisir kesalahan prosedural, serta meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan publik. Dengan pendekatan yang tepat dan melibatkan seluruh unsur pelaksana, SOP menjadi instrumen penting yang membentuk budaya kerja baru di lingkungan kelurahan yang lebih sistematis, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas penerapan SOP Administrasi Pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan SOP untuk Seluruh Layanan (13 Jenis)

   Penyusunan SOP sebaiknya mencakup seluruh 13 jenis layanan administrasi non-kependudukan, bukan hanya lima layanan prioritas. Pembatasan pada sebagian layanan menyebabkan masih adanya kesenjangan standar antar proses pelayanan. Penyusunan yang menyeluruh akan menciptakan keteraturan, konsistensi, dan kemudahan dalam pengawasan serta pelaksanaan tugas harian oleh pelaksana layanan.

2. Pembentukan Tim Penyusun SOP Internal

   Kelurahan Kelurahan disarankan membentuk tim penyusun SOP yang terdiri dari unsur pimpinan, staf pelaksana, dan jika memungkinkan perwakilan masyarakat. Tim ini penting untuk menjamin adanya proses kolaboratif, distribusi tanggung jawab, dan partisipasi aktif dalam perumusan serta evaluasi SOP. Dengan adanya tim, kelurahan akan lebih siap dalam menindaklanjuti perbaikan dan pembaruan SOP secara berkelanjutan.

3. SOP Diupload di Website Kelurahan

   Salah satu langkah penting dalam mendukung keterbukaan informasi adalah mengunggah dokumen SOP secara terbuka di website resmi Kelurahan Tambaksari. Dengan cara ini, masyarakat dan seluruh pegawai kelurahan dapat dengan mudah mengakses dan mempelajari SOP yang berlaku. Penyebaran informasi secara transparan ini akan memperkuat pemahaman warga, meminimalkan miskomunikasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan.

4. Evaluasi SOP Berkala

   SOP perlu dievaluasi secara berkala sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 35

Tahun 2012. Evaluasi tersebut minimal dilakukan setiap dua tahun sekali, atau lebih sering jika terjadi perubahan kebijakan yang signifikan. Evaluasi berkala ini penting untuk memastikan bahwa SOP tetap relevan dengan kebutuhan pelayanan publik yang dinamis dan perubahan regulasi yang mungkin terjadi. Proses evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan berbasis data akan membantu mengidentifikasi kelemahan dalam penerapan SOP dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang lebih efektif.

5. Pemberian Notifikasi dan Edukasi kepada RT dan RW

   Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sejak dari lingkungan terdekat warga, kelurahan disarankan untuk memberikan notifikasi kepada RT dan RW apabila terdapat pengajuan layanan dari warganya. Notifikasi ini bisa menggunakan media seperti WhatsApp sehingga RT/RW bisa segera memverifikasi data pengajuan warga melalui aplikasi "Sayang Warga" dengan segera. Selain itu, pelatihan dan edukasi rutin kepada RT/RW juga penting agar mereka memahami peran pentingnya dalam mendukung kelancaran dalam berjalannyaSOP.

Referensi

AGUSTINA, D. (2021). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN BENGKEL AUTO DAKAR PONOROGO. *Pharmacognosy Magazine*, *75*(17), 399–405.

Ellitan. (2009). Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. *Экономика Региона*, *19*(19), 19.

Fayrus, & Slamet, A. (2022). *Model Penelitian Pengembangan (R n D).*

Hasibuan, M. S. P. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA : Edisi Revisi / Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan*. Jakarta : Bumi Aksara. https://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=2370

Indra Kristian, Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2023). Jurnal academia praja. *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, *6*, 109–128.

Juli, V. N., Safaria, A. F., & Yulianti, R. (2023). *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies) KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (UU KIP): IMPLEMENTASI PARADIGMA NEW PUBLIC GOVERNANCE (NPG) ? Implementation of Public Information Disclosure Policies (UU KIP) Pol*. *7*, 60–68.

Kartius, N. A., & Angelina, N. (2024). *Good Governance : Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu*. *1*(1), 14–25.

KUTIKA, N., POSUMAH, J. H., & MAMBO, R. (2021). *Lingkungan Sosial ISSN 2338 – 9613 JAP No. 104 Vol. VII 2021*. *VII*(104), 11–18.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Peraturan Menteri*

Inovant, Volume 4, Nomor 2, 2025
Halaman 85-110
ISSN 3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14.

Permen PANRB Nomor 35 tahun 2012. (2012). Permen PANRB Nomor 35 tahun 2012. *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*, *6*(11), 1–63.