

Penyusunan SOP Pelayanan Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian di Kelurahan Karangpoh Kecamatan Tandes Kota Surabaya

Preparation of Service SOP in The Field of People's Welfare and Economy in Karangpoh Urban Village Tandes Sub-District Surabaya City

Hasana Nur Fatimah¹, Weni Rosdiana²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: hasana.21022@mhs.unesa.ac.id

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

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel adalah pilar good governance. Kelurahan Karangpoh, Surabaya, menghadapi kendala seperti prosedur rumit, ketidakpastian waktu, dan kurangnya transparansi akibat tidak adanya Standar Operasional Prosedur resmi untuk layanan administrasi non-kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Karangpoh. Metode penelitian menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) dengan model pengembangan ADDIE, meliputi, Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation. Penyusunan SOP didasarkan pada Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. Penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara, dan diskusi bersama aparatur kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap analisis kebutuhan penyusunan SOP belum berjalan optimal karena ketiadaan tim penyusun SOP formal, tahap perancangan tidak ditemukan kendala karena berhasil mengidentifikasi lima layanan prioritas, tahap pengembangan ditemukan kendala dalam aspek keterukuran dan efisiensi yang belum sepenuhnya tercapai dalam praktik, tahap implementasi terdapat ketidaksesuaian antara standar waktu dalam SOP dengan kondisi nyata di lapangan, serta tahap evaluasi dan monitoring tidak ada kendala bahkan menunjukkan adanya dampak positif SOP terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur di Kelurahan Karangpoh dan instansi lainnya.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, pelayanan publik, administrasi non kependudukan, research and development, kelurahan karangpoh

Abstract

Effective, efficient, and accountable public service is a fundamental pillar of good governance. Kelurahan Karangpoh in Surabaya faces several challenges, including complex procedures, time uncertainty, and lack of transparency, primarily due to the absence of official Standard Operating Procedures (SOP) for non-population administrative services. This study aims to develop SOPs for public administration services in Kelurahan Karangpoh using a Research and Development (R&D) approach with the ADDIE development model, consisting of Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation stages. The SOP development process is guided by Ministerial Regulation No. 35 of 2012 concerning the Preparation of SOPs for Government Administration. Data were collected through observations, semi-structured interviews, and reflective discussions with village officials. The findings indicate that the analysis stage was suboptimal due to the absence of a formal SOP development team. The design stage proceeded smoothly with the successful identification of five priority services. However, the development stage encountered challenges in terms of measurability and efficiency, which were not fully realized in practice. During implementation, inconsistencies were found between the standard processing times outlined in the SOPs and the realities on the ground. In contrast, the evaluation and monitoring stage showed no significant barriers and revealed positive impacts of SOP implementation on service performance and transparency. Overall, this study is expected to serve as a practical reference for the formulation and implementation of SOPs in Kelurahan Karangpoh and other similar public service institutions.

Keywords: *standard operating procedures, public service, non-population administration, research and development, kelurahan karangpoh*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel, diperlukan panduan teknis berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan pelaksanaan tugas bagi aparatur pemerintah. SOP membantu memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan secara konsisten, terukur, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 menjelaskan bahwa SOP adalah petunjuk tertulis yang distandarkan dan berisi tata cara pelaksanaan berbagai aktivitas dalam organisasi secara sistematis dan terstruktur. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan, keberadaan Standar Operasional Prosedur memungkinkan setiap aktivitas dalam suatu organisasi tersusun secara sistematis dan terlaksana sesuai dengan arah kebijakan organisasi. SOP berperan penting dalam mendukung organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Puspitasari et al., 2023).

Namun, kenyataannya masih banyak instansi pemerintah di tingkat lokal yang belum memiliki SOP yang baku dan terdokumentasi secara menyeluruh. Salah satu contohnya adalah Kelurahan Karangpoh, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa beberapa layanan administrasi non-kependudukan seperti surat keterangan tidak mampu untuk

pendidikan, surat keterangan belum memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat pernyataan belum pernah menikah lagi bagi janda/duda, dan surat pernyataan penghasilan untuk non formal, belum memiliki SOP tertulis. Prosedur pelayanan masih berjalan secara informal, mengandalkan kebiasaan atau pengalaman masing-masing petugas. Hal ini berdampak pada ketidakkonsistenan pelayanan, ketidakpastian waktu, bahkan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Penggunaan aplikasi daring seperti SSW-ALFA juga belum sepenuhnya efektif karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman warga terhadap mekanisme verifikasi di tingkat kelurahan, yang sering kali menyebabkan permohonan tertunda.

Rumusan masalah dari kondisi tersebut adalah bagaimana proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian di Kelurahan Karangpoh Kota Surabaya dapat dilaksanakan secara efektif, kontekstual, dan sesuai regulasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan tersebut melalui pendekatan Research and Development (R&D) dengan model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation) sebagai dasar dalam merancang SOP yang aplikatif. Penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga sebagai respons langsung terhadap permintaan pihak kelurahan untuk menyusun SOP yang dapat diimplementasikan dan memberi dampak nyata pada peningkatan mutu pelayanan publik.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menguatkan urgensi dan manfaat dari penyusunan SOP di sektor publik. Penelitian oleh (Zidan & Isbandono, 2024) menyoroti bahwa penerapan SOP belum optimal disebabkan karena kurangnya pemahaman dan evaluasi yang memadai. Penelitian lain oleh (Sanoto, 2020) menunjukkan bahwa SOP berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi, meskipun keterlibatan masyarakat masih minim. Sementara itu, penelitian oleh (Ritimo & Musdalifah, 2023) berhasil menyusun SOP pelayanan di kelurahan dengan pendekatan partisipatif, tetapi belum mengevaluasi keberlanjutan implementasinya. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada penyusunan SOP berbasis kebutuhan lokal di Kelurahan Karangpoh, dengan pendekatan kolaboratif antara peneliti dan aparatur kelurahan untuk menjamin keterpakaian dokumen SOP yang dihasilkan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi praktis dan teoritis dalam memperkuat kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji kelayakan produk tersebut. Proses penelitian tidak hanya mencakup analisis kebutuhan, tetapi juga perancangan, pengujian, revisi, implementasi, dan evaluasi produk yang dikembangkan (Sugiyono, 2019). Metode R&D digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kelurahan Karangpoh, Kota Surabaya.

Pendekatan ini dipilih karena bertujuan menghasilkan produk berupa SOP yang aplikatif, bukan hanya mendeskripsikan fenomena. Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model ADDIE, yang terdiri dari lima tahapan: Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation. Model ini dianggap paling sesuai karena memberikan kerangka sistematis dalam merancang, menguji, dan mengevaluasi produk SOP yang dapat digunakan langsung oleh instansi pemerintah.

Pada tahap Analysis, peneliti melakukan observasi langsung dan wawancara mendalam dengan aparatur Kelurahan Karangpoh untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan, serta kebutuhan layanan yang paling mendesak untuk dibuatkan SOP. Tahap ini mengungkapkan bahwa belum tersedia dokumen SOP yang tertulis secara resmi, terutama untuk layanan administrasi non-kependudukan, seperti surat keterangan tidak mampu untuk pendidikan, surat keterangan belum memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat pernyataan belum pernah menikah lagi bagi janda/duda, dan surat pernyataan penghasilan untuk non formal. Data diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi.

Tahap Design melibatkan penyusunan konsep awal SOP berdasarkan hasil analisis kebutuhan, dengan mengidentifikasi alur layanan, pelaksana, serta standar waktu dan dokumen pendukung. Lima layanan prioritas yang dipilih didasarkan atas frekuensi permohonan dan relevansi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Pada tahap ini pula, rancangan SOP dirumuskan mengikuti pedoman Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012, dengan format diagram alir bercabang dan simbol flowchart sesuai ketentuan.

Tahap Development difokuskan pada penyusunan draft SOP menggunakan format baku, yang kemudian direviu melalui diskusi internal dengan staf kelurahan. Pada tahap ini, dilakukan uji kelayakan internal melalui simulasi terbatas untuk mengetahui apakah alur SOP dapat diterapkan sesuai kondisi lapangan. Revisi dilakukan berdasarkan masukan dari pelaksana lapangan mengenai keterukuran waktu layanan dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

Tahap Implementation dilakukan dengan cara mensosialisasikan SOP kepada aparatur pelaksana pelayanan di Kelurahan Karangpoh, serta memantau penerapannya secara langsung dalam jangka waktu tertentu. Proses ini memberikan gambaran terhadap ketercapaian tujuan SOP dan efektivitas dalam mengurangi hambatan prosedural yang sebelumnya dihadapi. Beberapa catatan perbaikan muncul pada ketidaksesuaian waktu pelayanan aktual dengan standar waktu yang tercantum dalam SOP.

Tahap terakhir adalah Evaluation, yang dilakukan secara kualitatif melalui wawancara reflektif dengan pengguna dan pelaksana pelayanan untuk mengevaluasi dampak SOP terhadap kualitas pelayanan. Evaluasi berfokus pada aspek kemudahan pemahaman, efisiensi, transparansi, dan konsistensi pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keberadaan SOP secara signifikan membantu meningkatkan akurasi prosedur pelayanan dan memperjelas alur kerja antar pegawai.

Validitas temuan dilakukan melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, keterlibatan langsung peneliti sebagai

fasilitator dalam setiap tahapan penyusunan SOP memungkinkan adanya kontrol terhadap keandalan proses pengumpulan data dan keabsahan informasi yang diperoleh. Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden dan ruang lingkup layanan, prosedur metodologis yang digunakan cukup untuk menghasilkan produk SOP yang layak diuji dan digunakan di lingkungan Kelurahan Karangpoh maupun direplikasi pada instansi setara lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Karangpoh difokuskan pada lima jenis SOP meliputi layanan: surat keterangan tidak mampu untuk pendidikan, surat keterangan belum memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat pernyataan belum menikah lagi bagi janda/duda, surat pernyataan penghasilan untuk non formal. Lima jenis layanan ini dipilih atas dasar permintaan dari staf pelayanan dan beberapa diantaranya juga dipilih berdasarkan pada data permohonan yang menunjukkan bahwa layanan tersebut paling sering diajukan oleh masyarakat. Sebelum adanya SOP tertulis, beberapa prosedur masih dijalankan secara informal, bergantung pada kebiasaan individu atau pengalaman pegawai, bukan berdasarkan pedoman baku. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan publik terhadap penyedia layanan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam pelayanan publik, kesalahan prosedural, bahkan maladministrasi yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Selain itu, masyarakat juga kesulitan dalam memahami alur pelayanan administrasi.

Proses penyusunan Standar Operasional Prosedur dilakukan dengan menggunakan pendekatan model pengembangan ADDIE, yang terdiri dari lima tahap utama. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing tahapan:

1. Analisis Kebutuhan

Tahap analisis kebutuhan ditemukan bahwa Kelurahan Karangpoh belum memiliki tim penyusun SOP sebagaimana diamanatkan oleh Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012. Oleh karena itu, peneliti mengambil peran sebagai fasilitator utama dalam pengumpulan informasi, identifikasi layanan, serta pemetaan alur prosedur. Hasil diskusi dengan aparatur kelurahan menunjukkan bahwa pelayanan yang paling sering diajukan oleh masyarakat adalah surat keterangan tidak mampu untuk pendidikan, surat keterangan belum memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat pernyataan belum menikah lagi bagi janda/duda, surat pernyataan penghasilan untuk non formal.

Dari hasil analisis kebutuhan, sangat penting bagi Kelurahan Karangpoh untuk segera menyusun dan mengimplementasikan SOP tertulis

yang jelas dan terstruktur untuk lima jenis layanan prioritas tersebut. Penyusunan SOP ini tidak hanya akan memberikan panduan yang konsisten bagi pegawai dalam melaksanakan tugas mereka, tetapi juga akan mengurangi kebingungan di kalangan masyarakat yang mengakses layanan administrasi. Penyusunan SOP baru di Kelurahan Karangpoh ini menjadi hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengurus dokumen.

2. Design (Perancangan)

Tahap perancangan berhasil mengidentifikasi lima layanan prioritas yang paling sering diminta masyarakat. Layanan-layanan ini kemudian dirancang dengan berfokus pada penyusunan kerangka dan spesifikasi desain SOP yang akan dibuat, dan berfungsi sebagai rancangan awal sebelum proses penulisan dan pengembangan produk dimulai. Perancangan ini mengacu pada standar format dan prinsip-prinsip yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan, meliputi keputusan desain seperti penyajian SOP dalam format diagram alir bercabang dengan pembatasan lima simbol flowchart, pemisahan penulisan pelaksana dari kegiatan menggunakan kata kerja aktif untuk efisiensi, serta penyertaan unsur dokumentasi standar (cover, keputusan pimpinan, daftar isi), bagian identitas (logo, nomor, tanggal, dasar hukum, kualifikasi pelaksana, peralatan), dan bagian flowchart yang menjelaskan proses pelayanan secara sistematis dengan penomoran langkah, uraian kegiatan, pelaksana, mutu baku, dan keterangan, yang semuanya bertujuan untuk memastikan SOP yang dihasilkan tidak hanya memenuhi aspek legalitas administratif, tetapi juga efisien, jelas, mudah diterapkan oleh aparatur kelurahan, dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil dari tahap ini adalah kerangka format dan struktur SOP, yang menjadi dasar dalam proses pengembangan pada tahap berikutnya.

3. Development (Pengembangan)

Tahap pengembangan, dimulai dengan pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif prosedur melalui telaah dokumen dan wawancara dengan pihak terkait, seperti Sekretaris Kelurahan dan staf pelayanan. Dokumen rujukan mencakup peraturan-peraturan yang relevan, serta informasi dari dokumen internal Kelurahan Karangpoh. Identifikasi kelima jenis pelayanan ditemukan kesamaan dalam prosedur alur pelayanan, meskipun ada perbedaan dalam kelengkapan berkas.

Setelah melakukan identifikasi terhadap berbagai layanan yang tersedia, penulis kemudian menyusun Formulir Identifikasi SOP yang berfokus pada tugas dan fungsi masing-masing petugas, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam peran dan tanggung jawab yang diemban oleh

setiap individu dalam setiap alur pelayanan yang ada. Formulir ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana setiap petugas berkontribusi dalam proses pelayanan, mulai dari tahap awal pengajuan hingga penyelesaian layanan.

Selanjutnya dilakukan penyusunan alur layanan dan standar prosedur berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 dengan format diagram alir bercabang dan simbol flowchart, serta unsur SOP mencakup unsur dokumentasi dan identitas. Setiap prosedur juga disusun dengan mempertimbangkan delapan prinsip meliputi, kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, serta kepastian hukum. Kemudian, dilakukan simulasi penerapan SOP dan pengujian terhadap lima layanan SOP. Hasil temuan menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi adalah pada aspek keterukuran dan efisiensi prosedur waktu layanan yang tidak selalu sesuai dengan kondisi lapangan, terutama pada layanan yang membutuhkan verifikasi dari RT/RW atau penggunaan aplikasi seperti SSW-ALFA dan Sayang Warga. Meski demikian, hasil revisi yang dilakukan melalui diskusi dengan aparatur kelurahan berhasil menyempurnakan dokumen SOP agar lebih aplikatif, meskipun belum seluruh indikator prinsip SOP dapat diterapkan dengan sempurna.

4. Implementasi

Tahap implementasi SOP dilakukan dengan menyerahkan dokumen SOP Pelayanan Publik dalam bentuk soft file dan hard file. Soft file 61 disampaikan secara digital kepada Sekretaris Kelurahan, sementara hard file dicetak dan diletakkan di meja pelayanan untuk digunakan sebagai panduan oleh petugas dan warga. Penerapan lima jenis SOP menunjukkan adanya kendala signifikan terkait ketidaksesuaian antara estimasi waktu yang ditetapkan dalam SOP dengan kenyataan waktu pelaksanaan di lapangan. Secara spesifik, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 menetapkan waktu pelayanan 15 menit, sementara platform SSW-ALFA mencantumkan waktu proses pelayanan selama 22 menit. Perbedaan ini terjadi terutama disebabkan oleh variasi kemampuan staf dalam menyelesaikan layanan. Meskipun terdapat ketidaksesuaian waktu realisasi dengan standar waktu yang ditetapkan dalam SOP, secara umum SOP berhasil meningkatkan kejelasan prosedur dan peran masing-masing pelaksana.

5. Evaluasi

Implementasi SOP telah memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan oleh Sekretaris Kelurahan dan staf melalui observasi, untuk memastikan indikator utama terpenuhi. Hasil

monitoring dan evaluasi mencakup umpan balik dari masyarakat, observasi langsung terhadap pelaksanaan SOP, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sekretaris Lurah dan Staf Kelurahan bekerja sama untuk memastikan bahwa penilaian ini mencakup berbagai perspektif yang juga mempertimbangkan masukan warga jika terdapat kendala teknis terhadap pelayanan.

Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh SOP yang diuji membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan staf dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat. Selain itu, seluruh pelaksana mampu menjalankan SOP dengan baik, yang menunjukkan komitmen mereka terhadap standar yang telah ditetapkan. SOP ini juga terbukti efektif dalam mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi, serta mampu memenuhi kebutuhan peningkatan layanan publik. Dengan demikian, hasil dari penerapan SOP di Kelurahan Karangpoh tidak hanya relevan dari segi administratif, tetapi juga mampu beradaptasi dengan dinamika sosial dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa SOP yang ada dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjawab tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah setempat.

Penutup

Penelitian ini dilakukan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pada lima jenis pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Karangpoh, Surabaya, menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) berbasis model ADDIE. Penelitian ini menunjukkan bahwa penyusunan SOP dapat menjadi solusi strategis dalam memperbaiki tata kelola pelayanan publik di tingkat kelurahan. SOP yang dihasilkan telah disusun secara sistematis berdasarkan identifikasi kebutuhan nyata di lapangan, melalui proses analisis kebutuhan, desain (perancangan), pengembangan, implementasi, dan evaluasi yang melibatkan partisipasi aktif aparatur kelurahan. Secara keseluruhan, keberadaan SOP terbukti mampu meningkatkan kejelasan prosedur, efisiensi pelayanan, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan ini sekaligus menjawab tujuan penelitian, yakni menyusun SOP yang kontekstual dan aplikatif sesuai kebutuhan Kelurahan Karangpoh.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan saran yang dapat diajukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan untuk Kelurahan Karangpoh, sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan

Pembentukan tim penyusun SOP secara resmi, sesuai dengan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012. Tim ini harus memiliki struktur, tugas, dan tanggung

jawab yang jelas, serta melibatkan perwakilan dari setiap unit kerja terkait untuk memastikan proses penyusunan yang lebih partisipatif, komprehensif, dan akuntabel.

2. Perancangan

Mengembangkan SOP layanan lainnya secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk perangkat kelurahan dan perwakilan masyarakat, agar penyusunan dan implementasi SOP dapat lebih partisipatif, adaptif, serta sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang terus berkembang.

3. Pengembangan Produk

Melakukan penyesuaian dan peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan bagi seluruh staf pelayanan di Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian dan masyarakat, mengenai pemahaman dan implementasi SOP.

4. Implementasi

Fokus pada penyesuaian waktu pelayanan agar lebih realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan serta prasarana yang mendukung pelaksanaan SOP, terutama dalam hal teknologi informasi dan fasilitas pelayanan untuk memastikan proses berjalan lebih efektif dan efisien.

5. Evaluasi dan Monitoring

Melakukan evaluasi dan revisi berkala terhadap SOP yang telah disusun, untuk memastikan bahwa SOP tetap relevan dan sesuai dengan perkembangan aturan serta kebutuhan masyarakat. Melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi untuk mendapatkan masukan berharga dan memastikan SOP tetap relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.

Referensi

- Puspitasari, Y., Fauji, D. A. S., & Kurniawan, R. (2023). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Menunjang Kelancaran Operasional Purchasing Di PT Sukses Mitra Sejahtera Kediri*. 101–115.
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/3647>
- Ritimo, A. D. S., & Musdalifah. (2023). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MANGGALA MELALUI PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR*. 1(2), 241–260.
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 10(3), 263–268.
<https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i3.p263-268>

- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.
- Zidan, D., & Isbandono, P. (2024). Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Inspektorat Provinsi Jawa Timur (Studi Kasus pada DSOP). *Jurnal Inovant*, 3(4), 386–395.