

## PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MACCINI SOMBALA KOTA MAKASSAR

### *DESIGN OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) FOR IMPROVING SERVICE QUALITY AT MACCINI SOMBALA VILLAGE OFFICE, MAKASSAR CITY*

Asmarianti<sup>1</sup>, Muhammad Ikram Nafiah. D<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: [asmarianti@stialanmakassar.ac.id](mailto:asmarianti@stialanmakassar.ac.id)

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: [muhammadikram.n.d@gmail.com](mailto:muhammadikram.n.d@gmail.com)

#### Abstrak

Salah satu ciri pemerintahan yang baik yaitu dengan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam kehidupan bermasyarakat kinerja pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat besar. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan instansi pemerintahan yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka perlu membangun sistem manajemen pelayanan publik yang terjamin. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dikarenakan masyarakat mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan secara langsung. Salah satu aspek kunci untuk menciptakan birokrasi yang memiliki standar yang efektif, efisien dan terukur yaitu dengan diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk seluruh proses dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang SOP pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Maccini Sombala dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pihak Kelurahan. Metode/mechanisme dari proses meneliti ini yang digunakan adalah jenis pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan informasi/data melalui penelitian langsung di lapangan, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil penelitian ini yaitu dalam perancangan SOP pelayanan di Kantor Kelurahan Maccini Sombala, terdapat 5 (lima) prosedur yang akan dibuat SOP diantaranya pelayanan Keterangan Domisili Sementara, Keterangan Tidak Mampu, Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, Pengantar Nikah, dan Keterangan Usaha. Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam perancangan SOP yaitu dimulai dari tahapan penilaian kebutuhan dengan menentukan prosedur pelayanan yang dianggap penting untuk dibuatkan, kemudian tahapan pembuatan SOP dengan mengumpulkan informasi yang terkait lalu didesain sesuai dengan pedoman. Dan yang terakhir melakukan review dan sosialisasi dengan membahas bersama dengan pelaksana pemberi layanan terkait rancangan SOP yang telah dibuat.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; Pelayanan Publik; Standar Operasional Prosedur

#### Abstract

*The provision of high-quality public services is one of the traits of excellent governance. The delivery of public services has a very significant impact on society. Therefore, it is essential to create a reliable public service management system in order to fulfill the objectives of governmental organizations, which include enhancing community welfare. Because the community directly judges the performance of the services offered, service quality has an impact on community satisfaction. The use of Standard Operating Procedures (SOP) for all processes in managing government administration is one of the crucial elements in developing a bureaucracy with effective, efficient, and measurable standards. Offering top-notch public services is one of the characteristics of excellent government. The provision of public services significantly affects society. Therefore, in order to achieve governmental organizations' goals, which include promoting community welfare, it is crucial to develop a trustworthy public service management system. Service quality has an effect on community satisfaction since the performance of the services given is directly judged by the community.*

*One of the key components in creating a bureaucracy with effective, efficient, and measurable standards is the use of Standard Operating Procedures (SOP) for all processes in managing government administration.*

**Keyword:** *Public Service; Quality of Service; Standard Operating Procedures*

## **PENDAHULUAN**

Setiap instansi pemerintah memiliki peran dalam memberikan pelakepuasan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan. Agar tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai maka dibutuhkan pelayanan yang baik serta berkualitas untuk memperoleh kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada penyelenggara yang bergerak di bidang tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian suatu aktivitas/kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada warga negara yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan baik dalam berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik. Menurut Kurniawan (Mahsyar, 2011) mendefinisikan bahwa setiap organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengikuti aturan yang berlaku dan sesuai dengan cara kerja yang telah diatur. Berdasarkan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa publik sebagai seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pemberi layanan publik dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dan menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu, pelayanan publik merupakan bentuk pemberian kebutuhan serta harapan dari warga/ konsumen oleh pemerintah/pemberi layanan.

Pada dasarnya pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa regulasi dan pelayanan lainnya hingga pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peranan pelayanan masyarakat merupakan satu diantara peranan mendasar dan penting yang wajib diemban oleh penguasa baik di tingkatan pusat ataupun di wilayah pedesaan mengingat tugas utama pemerintah merupakan melayani warga hingga pemerintah terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya pelayanan prima kepada pengguna layanan publik tersebut.

Dalam kehidupan bermasyarakat kinerja pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat besar. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan instansi pemerintahan yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka perlu membangun sistem manajemen pelayanan publik yang terjamin. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dikarenakan masyarakat mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan secara langsung. Maka dari itu, indikator kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah baik di tingkat pusat maupun

tingkat daerah.

Salah satu aspek kunci untuk menciptakan birokrasi yang memiliki standar yang efektif, efisien dan ekonomis adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Menurut Tambunan (Taufiq, 2019) “SOP merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis.” Berdasarkan Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 dengan adanya SOP, maka penyelenggaraan administrasi pemerintahan bisa berjalan dengan efektif dan efisien serta dapat menghindari berbagai bentuk penyimpangan ataupun apabila terjadi penyimpangan tersebut dengan adanya SOP dapat ditemukan penyebabnya. Dalam kondisi seperti ini, secara bertahap akan mengubah kualitas layanan masyarakat yang lebih baik.

Kelurahan merupakan daerah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota yang berada di bawah kecamatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka dari itu Kelurahan selaku perangkat Kecamatan perlu meningkatkan proses administrasi terpadu tersebut. Dari hal tersebut, kelurahan tidak dapat lepas dari aturan-aturan yang diambil oleh pemerintah daerah, begitu juga dalam hal pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, tugas dari lurah salah satunya yaitu membantu camat dalam melakukan pelayanan masyarakat. Maka dari itu, pelayanan publik pada kelurahan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun sayangnya pelayanan publik di tingkat kelurahan banyak mendapat perhatian dari pengguna layanan khususnya masyarakat, hal ini disebabkan kurangnya efisiensi dari aparat pemerintah kelurahan itu sendiri.

Kelurahan Maccini Sombala merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dimana kelurahan ini merupakan salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah Kelurahan Maccini Sombala sudah seharusnya melaksanakan pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam undang-undang. Sebagai salah satu tugas kelurahan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan Maccini Sombala perlu menetapkan SOP sebagai acuan atau tolak ukur dalam meningkatkan akuntabilitas dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan di kantor kelurahan Maccini Sombala Kecamatan Tamalate Kota Makassar bahwa kantor kelurahan Maccini Sombala belum memiliki pedoman atau SOP dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sehingga pihak kelurahan belum bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009. Salah satu dampak dari tidak adanya SOP di kantor kelurahan berdasarkan hasil

wawancara dengan ketua RW bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui tahapan dalam pengurusan pelayanan salah satunya ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara instan tanpa melalui prosedur yang ada, sehingga muncul orang-orang yang menawarkan jasa dengan pembiayaan di luar administrasi kelurahan. Selain itu, ada juga masalah dari hasil temuan yaitu masih ada pegawai yang belum mengetahui tahapan pemberian layanan dikarenakan adanya mutasi yang dilakukan pemerintah kota Makassar sehingga pegawai yang terkena dampak mutasi perlu penyesuaian dalam pemberian layanan di kelurahan Maccini Sombala yang menyebabkan pemberian pelayanan yang kurang efektif dan efisien karena masih membutuhkan arahan dari pimpinan sehingga waktu pelayanan yang diberikan tidak konsisten karena tidak adanya pedoman dalam pemberian pelayanan.

Maka dari itu perlu adanya pembuatan dan penetapan SOP di kelurahan sehingga meminimalisir adanya tindakan pemungutan administrasi yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Oleh sebab itu, pihak pemerintah Kelurahan Maccini Sombala perlu menyusun SOP untuk menyempurnakan proses penyelenggaraan pemerintahan, ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta mengurangi atau dapat mencegah tingkat pungutan liar (pungli) dan gratifikasi dalam pemberian pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada kantor kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar agar pemberian pelayanan di kantor kelurahan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan agar bisa mengetahui proses atau tahapan-tahapan dalam penyusunan SOP yang berpedoman pada Permenpan RB No. 35 Tahun 2012.

## **KAJIAN LITERATUR**

Kualitas pelayanan atau pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2012). Menurut Kotler (2013), pelayanan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun. Kemudian menurut Lovelock, Patterson, dan Walker (Alandari, 2013), mereka mendefinisikan bahwa pelayanan memiliki dua unit utama yaitu penyampaian jasa serta operasi jasa kepada pelanggan..

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, dimana kebutuhan akan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Pelayanan publik yang muncul secara empiris selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, dan tidakpastian pelayanan, sehingga masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Tujuan pendayagunaan aparatur negara dalam agar terselenggaranya pemerintahan yang baik yaitu dengan mewujudkan pelayanan yang prima. Kebijakan pendayagunaan aparatur negara tentunya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, selalu memberikan perhatian lebih terhadap ketentuan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna layanan dalam pemenuhan standar pelayanan yang harus terlaksana. Definisi kualitas ialah keadaan dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa manusia, proses, serta lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan kepada orang yang memerlukannya. Oleh karena itu, kualitas di sini ialah keadaan dinamis yang bisa memberikan hasil berupa sebuah produk, jasa, proses serta lingkungan yang dapat melebihi atau memenuhi harapan pelanggan. Jika pelayanan instansi tersebut tidak dapat mencukupi keinginan konsumen, dalam artian pelayanan tersebut tidak prima. Ketika prosedur layanan tidak memberikan pemenuhan keinginan konsumen yang tidak teratur (rumit), yang artinya kualitas dari jenis layanannya tidak maksimal. Pemberian layanan untuk masyarakat dinilai bermutu apabila telah mencukupi bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh masyarakat atau kesenjangan akan semakin mengecil apabila janji telah terpenuhi dan apa yang diharapkan oleh masyarakat semakin dekat dengan ukuran kualitas yang menjadi dasar dalam pemberian layanan. Dalam mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, pemberi layanan perlu melakukan 4 hal menurut Fandy Tjiptono (Maulana, 2016) yaitu Mengidentifikasi siapa pelanggannya, dapat memahami tingkat harapan dan kebutuhan pelanggan atas kualitas, memahami strategi kualitas layanan pelanggan serta memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Agar tercapainya tujuan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang baik (prima) maka perlu dibuatkan sebuah aturan-aturan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, termasuk kesopanan dan keramahan. kenyamanan. Maka dari itu, standar operasional prosedur memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

SOP adalah dokumen yang berisi tertulis instruksi pada berbagai administrasi, itu berkaitan dengan bagaimana melakukan tugas atau pekerjaan tertentu, waktu, tempat dan pelaku dalam berbagai kegiatan (Husain dkk, 2019). Sedangkan menurut Sulistiani, SOP sebagai dokumen/instrumen berisi proses dan prosedur kegiatan yang efektif dan efisien berdasarkan standar

yang telah ditetapkan (Sulistiani, 2016). Menurut Tjipto Atmoko, SOP merupakan pedoman dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural pada satuan kerja yang bersangkutan. (Gishella, 2018). SOP yang dihasilkan didokumentasikan secara tertulis dan memuat proses atau mekanisme kerja yang detail dan sistematis. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada memastikan bahwa perilaku pengguna sistem sesuai dengan standar yang dimaksud. (Wicaksana, dkk, 2016). Penyusunan SOP menjadi penting sebab menjadi tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. (Wulandari dan Sulistiningsih, 2013).

Penerapan SOP yang baik menunjukkan konsistensi dalam hasil bisnis, hasil produk, dan proses pelayanan, menunjukkan kenyamanan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang.. Sehubungan dengan tujuan utama SOP, maka diperlukan pertimbangan yang matang untuk menentukan bentuk SOP yang akan diterapkan (Santosa, 2014). Ada dua faktor yang menentukan bentuk SOP yang akan digunakan, yaitu jumlah keputusan dan jumlah langkah yang harus diambil dalam proses tersebut (Ambarwati & Triana, 2012).

Standar kinerja ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Penyusunan SOP relevan karena berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai efektivitas dan efisiensi kinerja suatu lembaga dalam melakukan tugasnya. Secara konseptual, prosedur didefinisikan sebagai langkah-langkah dari sejumlah pernyataan logis untuk mencapai pada proses yang diinginkan. Proses yang diinginkan berupa penggunaan sistem proses kerja berupa aktivitas dan alur kerja.

SOP yang diberikan berdasarkan Peraturan Menteri AP No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Pemberdayaan dan Reformasi Birokrasi di Negara Kesatuan Republik Indonesia, tujuan dari dibuatnya pedoman ini yaitu untuk memberikan panduan/arahan kepada satuan kerja pemerintah pusat ataupun daerah untuk melakukan identifikasi, penyusunan dan pendokumentasian, melakukan pengembangan, pengawasan serta pengevaluasian SOP berdasarkan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Adanya prosedur umum memungkinkan staf/pegawai pemerintah atau kelompok kerja/unit kerja untuk menyederhanakan pekerjaan mereka, mengidentifikasi secara jelas setiap masalah yang ada dalam menjalankan tugasnya, dan dengan mudah mengenali setiap kejadian.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di kantor kelurahan Maccini Sombala kecamatan Tamalate kota Makassar dimana penelitian ini dilakukan untuk dibuatkan 5 (lima) SOP pelayanan administrasi. Untuk melakukan penelitian dalam perancangan SOP pelayanan di kantor kelurahan Macini Sombala,

maka diperlukan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan karena untuk melakukan penyusunan SOP menjelaskan mengenai tahapan, alur atau proses pelaksanaan kegiatan sehingga diperlukan analisis data yang lebih mendalam terkait bagaimana proses pelaksanaan kegiatan di suatu instansi.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara sehingga data yang diperoleh akan berupa data mentah (Mukhtar, 2013). Sumber data ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan dan observasi langsung di lapangan. Adapun penentuan informan penelitian ini didasarkan pada penguasaan masalah yang relevan dengan objek penelitian. Pada penelitian ini, data diperoleh melalui observasi dan wawancara. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu penelitian sendiri dengan catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian, serta data informan sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam pembuatan SOP AP di kantor kelurahan Maccini Sombala dapat dilihat dalam tabel 1.

**Tabel 1. Data Informan**

| <b>Informan</b>                 | <b>Jumlah (orang)</b> |
|---------------------------------|-----------------------|
| Lurah Maccini Sombala           | 1                     |
| Sekretaris Lurah                | 1                     |
| Kasi Pemerintahan               | 1                     |
| Kasi Ekonomi dan Pembangunan    | 1                     |
| Warga Kelurahan Maccini Sombala | 3                     |
| Total                           | 7 Orang               |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2022**

Selanjutnya ada data sekunder yang merupakan data yang dikumpulkan melalui perantara atau pihak yang sebelumnya telah mengumpulkan data tersebut. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dibutuhkan yaitu dokumen berupa peraturan yang terkait dalam penyusunan SOP pelayanan di kelurahan Maccini Sombala serta dokumen SOP dari beberapa instansi yang dapat memudahkan dalam penyusunan SOP.

Langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian yaitu menentukan teknik pengumpulan data karena hal ini merupakan cara untuk memperoleh sebuah data. Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, maka ada beberapa metode pengumpulan data yang dapat digunakan yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan, dan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Kemudian wawancara menurut (Yusuf, 2017) yaitu salah satu cara yang dipakai dalam pengumpulan informasi dalam penelitian ini. Secara ringkas bisa dikemukakan bahwa wawancara merupakan sebuah fenomena maupun sebuah mekanisme korelasi antar penanya dan pemberi data dengan cara percakapan langsung. Kemudian

telaah dokumen Menurut (Arikunto, 2006, hlm. 158) merupakan metode dokumentasi dengan mengamati dokumen-dokumen tertulis baik itu berupa buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

Dalam proses penelitian diperlukan sebuah alat ukur agar data yang telah dikumpul sudah sesuai dengan data yang digunakan dalam hasil penelitian. Alat ukur atau biasa disebut dengan validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Bungin (2012) mengatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik untuk melakukan pengecekan data dari hasil penelitian baik itu dari berbagai waktu, berbagai sumber, maupun berbagai teknik atau cara. Teknik triangulasi waktu merupakan teknik yang digunakan dengan memperoleh data dengan sumber yang sama akan tetapi dengan waktu yang berbeda. Kemudian teknik triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan data dari beberapa sumber, sedangkan teknik triangulasi cara atau teknik merupakan teknik triangulasi yang dilakukan melakukan pemeriksaan data dengan sumber yang sama tetapi dengan menggunakan teknik yang berbeda.

## HASIL PENELITIAN

Maccini Sombala merupakan sebuah kelurahan yang berada di Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang saat ini dipimpin oleh Lurah yang bernama Saddam Musma, S.STP., M.Si. Luas dari kelurahan Maccini Sombala yang tercatat yaitu 2,04 km<sup>2</sup> dengan jumlah RT sebanyak 72 dan jumlah RW sebanyak 9. Dalam penelitian ini, Kantor Kelurahan Maccini Sombala akan dibuatkan Standar Operasional Prosedur sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan dikarenakan menurut Perwali Kota Makasar No.115 Tahun 2016 bahwa Sekretaris Lurah memiliki tugas dalam mengoordinasikan setiap seksi dalam penyusunan SOP dan SP kelurahan. Maka dari itu, ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan untuk menyusun SOP pelayanan di Kelurahan Maccini Sombala diantaranya yaitu tahapan penilaian kebutuhan, tahapan penyusunan/pengembangan, dan tahapan *review* dan sosialisasi.

Tahapan penilaian kebutuhan yaitu tahapan untuk menentukan apa saja tingkat kebutuhan SOP yang akan dibuat. Apabila organisasi belum memiliki SOP AP maka tahapan ini murni merupakan tahapan mengidentifikasi kebutuhan, akan tetapi apabila organisasi telah mempunyai SOP AP maka proses ini merupakan langkah untuk mengamati dan mengidentifikasi perubahan-perubahan dari rancangan pengembangan SOP AP. Pelayanan yang ada di Kelurahan Maccini Sombala belum memiliki SOP AP dalam pelaksanaan pelayanan sehingga pada tahapan ini, pelayanan yang ada di Kelurahan Maccini Sombala perlu dilakukan penilaian kebutuhan untuk dibuatkan SOP AP.

Untuk melakukan penilaian kebutuhan diperlukan pengumpulan informasi terkait dengan bidang dan prosedur yang ada di Kantor Kelurahan Maccini Sombala. Dari hasil wawancara,



terdapat 2 (dua) seksi yang membidangi 19 pelayanan administrasi persuratan diantaranya yaitu seksi pemerintahan dan seksi ekonomi dan pembangunan. Seksi pemerintahan tugasnya mengurus pelayanan permohonan pembuatan KTP, Permohonan pembuatan KK, keterangan kelahiran, keterangan kematian, keterangan domisili sementara, keterangan pindah/datang, keterangan tidak mampu, pengesahan umum dan legalisir, dan permohonan untuk mendapatkan SKCK. Sedangkan seksi ekonomi dan pembangunan tugasnya mengurus pelayanan keterangan belum menikah, keterangan taksiran, keterangan orang yang sama, rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengantar Nikah, pernyataan ahli waris, rekomendasi surat izin tempat usaha dan surat izin usaha perdagangan, permohonan keramaian, keterangan domisili usaha/lembaga, dan keterangan usaha.

Setelah informasi terkait bidang dan prosedur yang ada di Kantor Kelurahan Maccini Sombala terkumpul maka tahapan selanjutnya yaitu melakukan penilaian kebutuhan. Pada penelitian ini, penilaian kebutuhan dilakukan bersama dengan Lurah Maccini Sombala untuk menentukan penilaian keterkaitan dan prioritas kebutuhan. Adapun penilaian kebutuhan pada bidang pemerintahan dapat dilihat dalam tabel 2, sedangkan untuk penilaian kebutuhan pada bidang ekonomi dan pembangunan dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 2. Penilaian Kebutuhan pada Bidang Pemerintahan**

| Satuan Kerja              | Bidang             | Prosedur                       | Penilaian Keterkaitan dengan: |                              |                |                  | Prioritas Kebutuhan |
|---------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
|                           |                    |                                | Tupoksi                       | Peraturan Perundang-Undangan | Stakeholder    | Prosedur Lainnya |                     |
| Kelurahan Maccini Sombala | Seksi Pemerintahan | Permohonan Pembuatan KTP       | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat Terkait   | penting             |
|                           |                    | Permohonan Pembuatan KK        | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | penting             |
|                           |                    | Keterangan Kelahiran           | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | Sangat Penting      |
|                           |                    | Keterangan Kematian            | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | Sangat Penting      |
|                           |                    | Domisili Sementara             | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | Sangat Penting      |
|                           |                    | Keterangan Pindah/datan        | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | Sangat Penting      |
|                           |                    | Keterangan tidak mampu         | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                    | Pengesahan Umum/legalisir      | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                    | Permohonan untuk mendapat SKCK | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | terkait          | Penting             |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

**Tabel 3. Penilaian Kebutuhan pada Bidang Ekonomi dan Pembangunan**

| Satuan Kerja              | Bidang                        | Prosedur   | Penilaian Keterkaitan Dengan: |                              |                |                  | Prioritas Kebutuhan |
|---------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
|                           |                               |  | Tupoksi                       | Peraturan Perundang-Undangan | Stakeholder    | Prosedur Lainnya |                     |
| Kelurahan Maccini Sombala | Seksi Ekonomi dan Pembangunan | Keterangan Belum Menikah   | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Keterangan taksiran  | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Keterangan Orang Yang Sama   | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan                                 | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Pengantar Nikah (N1-N4)  | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Pernyataan Ahli Waris  | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha dan Surat Izin Usaha Perdagangan | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Sangat Terkait   | Sangat penting      |
|                           |                               | Permohonan Keramaian   | Sangat Terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat Penting      |
|                           |                               | Keterangan domisili Usaha/Lemba ga                                   | Sangat terkait                | Sangat terkait               | Sangat terkait | Sangat Terkait   | Sangat Penting      |
|                           |                               | Keterangan Usaha   | Sangat terkait                | Sangat Terkait               | Sangat terkait | Sangat terkait   | Sangat Penting      |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tahapan selanjutnya yaitu membuat daftar SOP yang akan di susun. Tahapan ini dilakukan untuk menentukan SOP apa yang akan dibuat di Kelurahan Maccini Sombala berdasarkan pertimbangan dari penilaian kebutuhan. Dari hasil penilaian kebutuhan, ada beberapa prosedur yang penting untuk dibuatkan SOP. Maka dari itu, berdasarkan hasil diskusi dengan Lurah bahwa ada 5 prosedur yang akan dibuatkan SOP yaitu pelayanan pembuatan keterangan domisili sementara, pelayanan pembuatan keterangan tidak mampu, pelayanan pembuatan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan pengantar Nikah (N1-N4), dan pelayanan keterangan usaha. Adapun daftar kebutuhan pengembangan SOP dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP AP**

| Satuan Kerja              | SOP AP yang akan dikembangkan |  | Alasan pengembangan atau penyusunan  |
|---------------------------|-------------------------------|--|--|
|                           | Bidang                        | Prosedur                                   |  |
| Kelurahan Maccini Sombala | Seksi Pemerintahan            | Surat Keterangan Domisili                  | Dalam pelaksanaan pelayanan, tidak adanya SOP yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kelurahan Maccini Sombala   |
|                           |                               | Surat Keterangan Pindah datang             |  |
|                           | Seksi Ekonomi dan Pembangunan | Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan | Kelima jenis prosedur pelayanan ini merupakan pelayanan yang banyak di urus oleh warga Kelurahan Maccini Sombala sehingga pelayanan ini perlu di buat SOP  |
|                           |                               | Surat Pengantar Nikah (N1-N4)              | Dengan dibuatnya SOP AP dari kelima jenis pelayanan ini maka pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan sistematis, efektif dan efisien serta dapat meminimalisir tingkat kesalahan dalam pemberian layanan     |
|                           |                               | Surat Keterangan Usaha (SKU)               | Dengan dibuatnya kelima SOP AP ini maka dapat memudahkan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan karena di dalam SOP AP dicantumkan tahapan pelaksanaan pelayanan serta apa saja persyaratan yang dibutuhkan. |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2022**

Tahapan selanjutnya setelah melakukan penilaian kebutuhan yaitu tahapan pengembangan. Didalam tahap pengembangan akan dilaksanakan pengumpulan informasi serta identifikasi alternatif, kemudian analisis dan pemilihan alternatif, serta melakukan penyusunan SOP AP. Pada tahapan pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif peneliti turun lapang serta melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Maccini Sombala untuk mengumpulkan data dan informasi terkait penyusunan SOP pelayanan dengan melakukan pengamatan terkait dengan proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan siapa-siapa saja pelaksana pelayaannya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan para pegawai yang terlibat dalam proses pelaksanaan pelayanan serta melakukan telaah dokumentasi dengan melihat peraturan-peraturan yang terkait serta melakukan perbandingan dengan SOP pelayanan pada instansi lain untuk memudahkan dalam penyusunan SOP yang akan dibuat. Setelah data dan informasi terkumpul, selanjutnya dilakukan identifikasi SOP AP satuan kerja yang dapat dilihat pada tabel 5 untuk pelayanan Keterangan Domisili Sementara, tabel 6 untuk pelayanan Keterangan Tidak Mampu, tabel 7 untuk pelayanan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), tabel 8 untuk pelayanan Pengantar Nikah (N1-N4), dan tabel 9 untuk pelayanan Keterangan Usaha.

**Tabel 5. Identifikasi SOP AP Satuan Kerja Pelayanan Keterangan Domisili**

| <b>Satuan Kerja: Kelurahan Maccini Sombala</b> |                               |  |   |              |                                     |
|--|-------------------------------|--|---|--------------|-------------------------------------|
| <b>Bidang</b>                                  | <b>Prosedur</b>               | <b>Aktivitas</b>   | <b>Prsyrt/klkp</b>  | <b>Waktu</b> | <b>Output</b>                       |
| Seksi Pemerintahan                             | Pelayanan keterangan Domisili | Pemohon membawa persyaratan pembuatan keterangan domisili.   | Surat Pengantar Ketua RT dan RW                               | 10 menit     | Surat Keterangan Domisili Sementara |
|  |                               | Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon  | Akta Kelahiran  |              |                                     |
|  |                               | Staf Kelurahan membuat surat keterangan domisili sementara   | Kartu Keluarga (KK)   |              |                                     |
|  |                               | Pemohon menandatangani draft surat keterangan domisili sementara   | Kartu Tanda Penduduk (KTP) asal bagi pemohon dari daerah lain |              |                                     |
|  |                               | Lurah/sekretaris lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat keterangan domisili sementara                         | Pas foto ukuran 3×4 cm berwarna sebanyak 2 buah               |              |                                     |
|  |                               | Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan domisili sementara kepada pemohon | Bukti Pelunasan PBB tahun terakhir                            |              |                                     |
|  |                               | Pemohon menerima surat keterangan domisili sementara dari staf Kelurahan   |   |              |                                     |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

**Tabel 6. Identifikasi SOP AP Satuan Kerja Pelayanan Keterangan Tidak Mampu**

| <b>Satuan Kerja: Kelurahan Maccini Sombala</b> |                                  |   |                                    |              |                                     |
|--|----------------------------------|---|------------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| <b>Bidang</b>                                  | <b>Prosedur</b>                  | <b>Aktivitas</b>  | <b>Persyrt/klkp</b>                | <b>Waktu</b> | <b>Output</b>                       |
| Seksi Pemerintahan                             | Pelayanan keterangan Tidak Mampu | Pemohon datang ke Kantor lurah dan membawa berkas persyaratan pembuatan keterangan tidak mampu.                 | Surat Pengantar Ketua RT dan RW    | 10 menit     | Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM) |
|  |                                  | staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon   | Kartu Keluarga                     |              |                                     |
|  |                                  | Staf Kelurahan membuat surat keterangan tidak mampu   | Kartu Tanda Penduduk (KTP)         |              |                                     |
|  |                                  | Lurah/sekretaris lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat keterangan tidak mampu                         | Bukti Pelunasan PBB tahun terakhir |              |                                     |
|  |                                  | Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan tidak mampu kepada pemohon |                                    |              |                                     |
|  |                                  | Pemohon menerima surat keterangan tidak mampu dari staf Kelurahan   |                                    |              |                                     |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

**Tabel 7. Identifikasi SOP AP Satuan Kerja Pelayanan Rekomendasi IMB**

| Satuan Kerja: Kelurahan Maccini Sombala |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
| Bidang                                  | Prosedur                                       | Aktivitas  | Persyrt/klkp   | Waktu   | Output  |
| Seksi Ekonomi dan Pembangunan           | Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan | <p>Pemohon datang ke Kantor lurah dan membawa berkas persyaratan pembuatan rekomendasi izin mendirikan bangunan</p> <p>Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon</p> <p>Staf Kelurahan membuat surat rekomendasi izin mendirikan bangunan</p> <p>Lurah/sekretaris lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat rekomendasi izin mendirikan bangunan</p> <p>Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan kepada pemohon</p> <p>Pemohon menerima surat rekomendasi izin mendirikan bangunan dari staf Kelurahan dan membawa rekomendasi IMB ke Kantor camat untuk diproses selanjutnya.</p> | <p>Surat Pengantar Ketua RT dan RW</p> <p>Fotokopi kartu tanda penduduk (KTP) Pemohon</p> <p>Fotokopi Alas Hak Tanah</p> <p>Formulir Izin Mendirikan bangunan dari dinas terkait</p> <p>Bukti pelunasan PBB tahun terakhir</p> | <p>10 menit</p> <p>(30 menit apabila dilakukan peninjauan lokasi)</p> | <p>Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan</p> |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

**Tabel 8. Identifikasi SOP AP Satuan Kerja Pelayanan Pengantar Nikah (N1-N4)**

| Satuan Kerja: Kelurahan Maccini Sombala |                                   |   |   |                 |                                      |
|---|-----------------------------------|---|---|-----------------|--------------------------------------|
| Bidang                                  | Prosedur                          | Aktivitas   | Persyrt/Klkp  | Waktu           | Output                               |
| Seksi Ekonomi dan Pembangunan           | Pelayanan Pengantar Nikah (N1-N4) | <p>Pemohon datang ke Kantor lurah dan membawa berkas persyaratan pembuatan pengantar nikah (N1-N4).</p> <p>Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon</p> <p>Staf Kelurahan membuat surat pengantar nikah (N1-N4).</p> <p>Lurah/sekretaris lurah/pejabat yang berwenang menandatangani surat pengantar nikah (N1-N4).</p> <p>Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan tidak mampu kepada pemohon.</p> <p>Pemohon menerima surat pengantar nikah (N1-N4) dari staf Kelurahan dan membawa surat pengantar nikah (N1-N4) ke instansi bersangkutan (Imam/KUA).</p> | <p>Surat Pengantar Ketua RT dan RW</p> <p>Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) pemohon</p> <p>Formulir H1-H4 dari KUA</p> <p>Surat Pernyataan belum kawin bagi yang belum menikah/kawin</p> <p>Akta cerai bagi pemohon dengan status Duda/Janda</p> <p>Bukti Pelunasan PBB Tahun terakhir</p> | <p>10 menit</p> | <p>Surat Pengantar Nikah (N1-N4)</p> |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

**Tabel 9. Identifikasi SOP AP Satuan Kerja Pelayanan Pengantar Nikah (N1-N4)**

| Satuan Kerja: Kelurahan Maccini Sombala |   |  |  |          |                        |
|---|---|--|--|----------|------------------------|
| Bidang                                  | Prosedur  | Aktivitas  | Persyrt.Klpk   | Waktu    | Output                 |
| Pelayanan Keterangan Usaha              | Pemohon datang ke Kantor lurah dan membawa berkas persyaratan pembuatan keterangan usaha. | Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon<br>Staf Kelurahan membuat surat keterangan usaha.      | Surat Pengantar Ketua RT dan RW<br><br>Kartu Keluarga (KK)<br><br>Kartu Tanda Penduduk (KTP)<br><br>Bukti Pelunasan PBB tahun terakhir | 10 menit | Surat Keterangan Usaha |
|   |   | Lurah/sekretaris lurah/pejabat yang berwenang menandatangani surat keterangan usaha.                       |  |          |                        |
|   |   | Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan usaha kepada pemohon. |  |          |                        |
|   |   | Pemohon menerima surat keterangan tidak mampu dari staf Kelurahan.   |  |          |                        |

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Setelah melakukan identifikasi SOP AP satuan kerja, maka selanjutnya akan dilakukan identifikasi SOP berdasarkan tugas dan fungsi. Pada tahapan ini peneliti melakukan identifikasi terkait dengan tugas dan fungsi dari prosedur pelayanan yang akan dibuatkan SOP untuk menentukan judul dari SOP pelayanan yang akan dibuat. Berikut tahapan identifikasi SOP berdasarkan tugas dan fungsi dilampirkan pada tabel 10.

**Tabel 10. Identifikasi SOP Berdasarkan Tugas dan Fungsi**

| Unit Kerja : Seksi Pemerintahan   |   |   |   |   |                |   |
|---|---|---|---|---|----------------|---|
| Tugas   | Fungsi  | Uraian Tugas  | Kegiatan  | Output  | Aspek Kegiatan | Judul SOP   |
| Membantu lurah melaksanakan pembinaan pemerintahan Kelurahan                          | pelaksanaan kegiatan di bidang pemerintahan                 | memberikan pelayanan administrasi kependudukan  | Pemberian pelayanan administrasi persuratan kepada masyarakat | Surat Keterangan Domisili Sementara<br><br>Surat Keterangan Tidak Mampu                                       | Pembuatan      | Pembuatan Surat Keterangan Domisili Sementara<br><br>Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu   |
| Unit Kerja : Seksi Perekonomian dan Pembangunan                                       |   |   |   |   |                |   |
| membantu lurah melaksanakan penyelenggaraan pengembangan perekonomian dan pembangunan | pelaksanaan kegiatan di bidang perekonomian dan pembangunan | Memberikan pelayanan administrasi pemberian rekomendasi yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya | Pemberian pelayanan administrasi persuratan kepada masyarakat | Surat Rekomendasi Izin mendirikan Bangunan<br><br>Surat Pengantar Nikah (N1-N4)<br><br>Surat Keterangan Usaha | Pembuatan      | Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)<br><br>Pembuatan Surat pengantar Nikah<br><br>Pembuatan Surat Keterangan Usaha |

Sumber: Data Primer, 2022

Tahapan Analisis dan pemilihan alternatif merupakan tahapan dalam memilih alternatif prosedur/layanan yang akan dibuatkan SOP. Prinsip penyusunan SOP AP dijadikan rujukan dalam tahap ini diantaranya yaitu sebuah kemudahan dan kejelasan, menghasilkan efisiensi dan efektivitas, adanya keselarasan yang terbentuk, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna tercipta, kepatuhan hukum serta yang terakhir kepastian hukum. Adapun tahap analisis serta pemilihan alternatif yang mengacu pada prinsip-prinsip penyusunan SOP AP yang terdiri dari 8 (delapan), diantaranya yaitu kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan yang terakhir kepastian hukum.

Dari prinsip kemudahan dan kejelasan, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP memiliki kemudahan dalam memahami tahapan/langkah-langkah dalam pelaksanaan pemberian layanan. Selain itu, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP memiliki kejelasan dari proses pelaksanaannya mulai dari pemohon membawa kelengkapan berkas hingga pemohon mendapatkan *output* dari prosedur yang akan dibuat. Kemudian dari prinsip efisiensi dan efektivitas, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP memiliki tahapan pelaksanaan yang tidak terlalu banyak serta memiliki kepastian waktu dalam pelaksanaannya sehingga dalam penyusunan SOP ini sudah sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemudian dari prinsip keselarasan, kelima jenis prosedur yang akan dibuatkan SOP disusun berdasarkan pertimbangan dengan prosedur yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi lainnya. Prosedur terkait yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Maccini Sombala, melainkan prosedur yang berkaitan dengan pelayanan administrasi di instansi lain. Kemudian dari prinsip keterukuran, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP memiliki nilai keterukuran karena *output* dari kelima prosedur ini memiliki standar kualitas yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya yang dimana telah dilakukan wawancara penilaian kebutuhan kepada masyarakat sehingga mutu baku dari kelima prosedur ini telah diukur pencapaian keberhasilannya dengan wawancara langsung kepada masyarakat. Kemudian dari prinsip dinamis, kelima jenis prosedur yang akan dibuatkan SOP merupakan pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh Kelurahan sehingga prosedur yang akan dibuatkan SOP ini dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan. Kemudian dari prinsip berorientasi pada pengguna, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP ini mempertimbangkan kebutuhan penerima layanan karena telah dilakukan wawancara kebutuhan kepada masyarakat/penerima layanan terkait dengan apa saja yang menjadi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Lurah Maccini Sombala. Kemudian dari prinsip kepatuhan hukum, kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP memiliki dasar hukum yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi. Kemudian dari prinsip kepastian hukum, kelima prosedur yang akan

dibuatkan SOP ini dijadikan sebagai produk hukum yang harus ditaati oleh pelaksana/pemberi layanan karena ada aturan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan sehingga kelima prosedur yang akan dibuatkan SOP ini harus disahkan oleh Lurah Maccini Sombala.

Setelah dilakukan analisis dan pemilihan alternatif, barulah dilakukan tahapan penulisan SOP AP dimana proses ini merupakan langkah untuk mendesain SOP pelayanan dari data dan informasi yang telah dikumpulkan di tahapan sebelumnya. Dalam mendesain SOP pelayanan, peneliti menggunakan Permenpaan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP sebagai pedoman dalam perancangan SOP pelayanan di Kantor Kelurahan Maccini Sombala.

Tahapan akhir dalam pembuatan SOP AP yaitu dengan melakukan review dan sosialisasi. Ada 2 tahapan dalam melakukan review yaitu tahapan simulasi dan uji coba. Tahapan simulasi dilakukan dengan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat, akan tetapi tidak dilakukan dengan pelaksanaan sebenarnya, melainkan SOP AP yang telah dibuat dilihat apakah SOP AP yang dibuat sesuai dengan prinsip SOP AP. tingkat pengalaman SOP. Tahapan uji coba dilakukan dengan melibatkan pelaksana pemberi layanan dalam merealisasikan prosedur yang serupa dengan SOP AP yang disusun agar dapat ditemukan kendala-kendala yang dapat ditemui pada tahapan penerapan. dalam pembuatan SOP AP yang ada di Kantor Kelurahan Maccini Sombala, peneliti hanya melakukan tahapan simulasi dalam melakukan review.

Tahapan Sosialisasi dilakukan untuk memaparkan hasil SOP AP yang telah dibuat di Kantor Kelurahan Maccini Sombala sebelum diterapkan. Tahapan ini juga dilakukan agar dalam penerapan SOP AP yang telah dibuat tidak terjadi kekeliruan dalam pelaksanaannya. Sosialisasi ini dilakukan dengan memaparkan hasil dari kelima SOP yang telah dibuat, mulai dari SOP pembuatan Surat Keterangan Domisili Sementara, SOP pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, SOP pembuatan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, SOP pembuatan Surat Pengantar Nikah (N1-N4), dan SOP pembuatan Surat Keterangan Usaha.

## **KESIMPULAN**

Perancangan Standar Operasional prosedur (SOP) di Kantor Kelurahan Maccini Sombala perlu dibuat sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan dikarenakan menurut Perwali Kota Makasar No.115 Tahun 2016 bahwa Sekretaris Lurah memiliki tugas dalam mengoordinasikan setiap seksi dalam penyusunan SOP dan SP kelurahan. Dalam penyusunan SOP pelayanan di Kantor Kelurahan Maccini Sombala, ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan yaitu tahapan penilaian kebutuhan, tahapan pengembangan SOP, dan tahapan review dan sosialisasi. Penilaian kebutuhan adalah langkah pertama dalam membuat SOP untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan desain SOP yang akan dibuat. Dari hasil penilaian kebutuhan, ada 5 prosedur pelayanan yang akan dibuatkan SOP



yaitu pelayanan surat keterangan domisili sementara, pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan surat Rekomendasi Izin Mendirikan bangunan (IMB), pelayanan surat Pengantar Nikah (N1-N4), dan pelayanan surat keterangan usaha. Setelah dilakukan penilaian kebutuhan maka tahap selanjutnya yaitu melakukan pengembangan SOP, dimana tahapan ini dilakukan pengumpulan informasi terkait pembuatan SOP pelayanan yang akan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan (observasi), wawancara, dan telaah dokumen. Setelah informasi terkumpul, barulah dilakukan penulisan SOP dengan mendesain SOP pelayanan yang akan dibuat yang berpedoman pada Permenpan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP. Setelah SOP telaah dibuat maka dilakukan review dengan melakukan pengujian dan simulasi. Setelah dilakukan simulasi maka tahap akhir yaitu dengan melakukan sosialisasi dengan pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan. Tahapan ini dilakukan dengan memaparkan/menjelaskan hasil dari SOP yang telah dibuat.

## REFERENSI

- Alandari, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182–194.
- Ambarwati, M. F., & Triana, M. (2012). Penerapan Format Baku Surat dalam Menunjang Keseragaman dan Efektifitas Korespondensi. *Artes Liberalis Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 4(2), 157–180.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gishella, S. (2018). Analisis Penerapan Standart Operational Procedure Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana, *AGORA: Jurnal Mahasiswa Business Management*, 6(2), 1.
- Husain, F., Kasnawi, T., Ramli, M., & Ardi, M. (2019). The Implementation of Standard Operating Procedures and the Complaint Handling Service Quality of the Government Secretariat of Makassar City, Indonesia. *The social Sciences Medwel Journals*, 14(12), 392–398.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
- Mukhtar, P. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar operasional prosedur (SOP) administrasi kependudukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan public di kecamatan sambutan. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53–63.
- Santosa, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standard Operation Procedure)*. Surabaya: Kata Pena.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.

- Wicaksana, W. R., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2016). Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002. *SISFO*, 6(1), 6.
- Wulandari, R., & Sulistiningsih, E. (2013). Implementasi standar operasional dan prosedur pelayanan perizinan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 219–323
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.