

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN MANGGALA MELALUI PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

### ***IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE AT THE MANGGALA URBAN VILLAGE OFFICE THROUGH THE PREPARATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES***

**Andi Dalaiya Somba Ritimo<sup>1</sup> dan Musdalifah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: andidalaiya@gmail.com

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar  
email: musdalifah@stialanmakassar.ac.id

#### **Abstrak**

Pelayanan publik sebagai layanan yang berbentuk jasa maupun barang yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat efektif dan efisien maka masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayan publik sehingga, untuk dibutuhkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman yang dapat mempermudah penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayan terkhususnya organisasi pemerintahan. Adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Pada penelitian bertujuan penyusunan Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Kantor Kelurahan Manggala dalam meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur yaitu pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan telaah dokumen. Penelitian ini menghasilkan karya yaitu Standar Operasional Prosedur, terdapat lima prosedur yang disusun SOP diantaranya, keterangan kematian, keterangan domisili sementara, keterangan tidak mampu, pengantar nikah dan keterangan usaha. Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam penyusunan SOP yaitu melakukan penilaian kebutuhan dengan menentukan prosedur pelayanan yang akan dibuatkan, kemudian tahapan pembuatan SOP dengan mengumpulkan informasi yang terkait lalu dibuat sesuai dengan pedoman, terakhir review dan sosialisasi dengan pelaksana pemberi pelayan terkait dengan SOP yang telah dibuat.

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

#### **Abstract**

*Public services are services in the form of services and goods that are the responsibility and are carried out by the government in order to meet the needs of the community and in order to implement the provisions of laws and regulations. If the public services provided to the community are effective and efficient, the community feels the good quality of service from the public servant organizers, so there is a necessity for Standard Operating Procedures (SOP) as a guideline that can facilitate service providers in providing services, especially government organizations, with Standard Operating Procedures, government administration can run with certainty. The research aims to prepare Standard Operating Procedures for services at the Manggala Village Office in improving service quality. The methods used in the preparation of Standard Operating Procedures are observation, interview and document review methods. This research output would be Standard*

*Operating Procedures. There are five procedures for which SOPs will be prepared, including death certificates, temporary domicile certificates, incapacity certificates, marriage introductions and business certificates. There are several stages carried out in the preparation of the SOP, namely conducting a needs assessment by determining the service procedures to be made, then the stages of making the SOP by collecting related information and then making it in accordance with the guidelines, finally reviewing and socializing with the executor of the servant related to the SOP that has been made.*

**Keywords:** *Public Services, Service Quality, Standard Operating Procedures*

## **PENDAHULUAN**

Reformasi birokrasi pemerintahan pusat maupun daerah diarahkan agar pembentukan karakter birokrasi yang efisien, tanggap, mampu dan dinamis yang berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang utama yaitu prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik. Berdasarkan prinsip transparansi, pemerintah harus terbuka mengenai memberikan transparansi tentang operasional layanan, persyaratan manajemen, biaya dan waktu penyelesaian. Untuk akuntabilitas, yaitu pemberi pelayanan atau pegawai dituntut agar bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dan kewenangan sesuai dengan fungsinya (Umam, Idris & Riadi, 2019). Masyarakat berharap penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayan publik yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Sugiyardi, 2019).

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Marande, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik dimana penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara dan penduduk atas pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Adanya pelayanan publik baik yang merupakan suatu kegiatan yang lebih mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan publik, memberikan kepuasan publik dan mempersingkat waktu pemberian pelayanan kepada masyarakat (Silvia, Marsuq, & Salasiah, 2021).

Pelayanan pada masyarakat dapat efektif apabila masyarakat mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang cepat, singkat, tepat dan memuaskan (Luas, Kimbal, & Singkoh, 2017). Demikian pula menurut Sianipar (Nur'aini, 2021) mendefinisikan pelayanan merupakan cara membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur untuk melihat kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayan publik yang diterimanya, karena layanan publik merupakan kepentingan banyak orang dan hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat (Andra, Surya, & Dama, 2017). Apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat efektif dan efisien masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayan publik.

Namun kenyataannya penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien karena masih adanya masyarakat yang merasa kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang disebabkan prosedur yang kurang jelas sehingga dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman yang dapat mempermudah penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayan terkhususnya organisasi pemerintahan, dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti (Killis, 2015). Jika pun terjadinya penyimpangan pada pelaksanaan pelayanan di lingkungan pemerintahan hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan dapat segera diselesaikan dengan cara yang tepat dengan melihat standar operasional prosedur. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas yang dilakukan secara berulang dan dapat mempermudah proses kerja, memperjelas alur kerja, efektif dan konsisten (Wahongan, Dotulong, & Saerang, 2021).

Pada organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan, memerlukan adanya prosedur yang jelas salah satunya adalah kelurahan. Kelurahan adalah organisasi pemerintah terkecil yang menyediakan layanan kepada masyarakat di dalam wilayah kecamatan. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Pasal 1 nomor 5 mengemukakan bahwa “Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan”. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa lurah mempunyai tugas membantu camat salah satunya yaitu membantu melaksanakan pelayanan masyarakat.

Kantor Kelurahan Manggala merupakan salah satu kelurahan yang ada pada Kecamatan Manggala Kota Makassar. Kelurahan Manggala merupakan kantor pemerintah yang memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Layanan yang diberikan diantaranya perizinan-perizinan, keterangan domisili, pernyataan kelahiran dan lainnya. Hasil dari pra-penelitian

dengan melakukan wawancara dengan Lurah Manggala bahwa Kantor Kelurahan Manggala belum memiliki pedoman atau standar operasional prosedur sehingga belum memberikan pelayanan yang efektif dan efisien berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan penerima layanan di Kantor Kelurahan Manggala, salah satu dampak dari tidak adanya SOP di Kantor Kelurahan Manggala adalah tidak diketahuinya tahapan-tahapan pengurusan pelayanan, yaitu apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan seharusnya membawa pengantar dari RT dan RW setempat akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur tersebut sehingga masyarakat harus mengurus kembali persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu terdapat perbedaan estimasi waktu dalam memperoleh suatu layanan pada Kantor Kelurahan Manggala yang disebutkan oleh masyarakat dan pegawai Kantor Kelurahan Manggala. Hal ini dibuktikan dengan salah satu pengurusan administrasi yaitu pengurusan surat keterangan domisili yang masyarakat ingin peroleh, pegawai memberikan estimasi waktu penyelesaian selama kurang lebih 10 sampai 15 menit namun kenyataan layanan tersebut selesai kurang lebih dari 30 sampai 50 menit. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Manggala. Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Manggala belum efektif dan konsisten.

Kantor Kelurahan Manggala harus mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai Standar Operasional Prosedur berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan pedoman yang berlaku dapat menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan serta pegawai pelayanan dapat mengetahui prosedur pemberian pelayanan yang jelas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas di kantor Kelurahan Manggala.

## **KAJIAN LITERATUR**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi yang dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahmadana, dkk., 2020). Menurut Mahmudi (Azarah, 2023) Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik

untuk memenuhi kebutuhan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dihasilkan

Kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan publik yang mengacu pada segala hal yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan penerima layanan, baik barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memuaskan kepuasan (Rudiansyah, Argenti, & Febriantini, 2021). Kualitas layanan ketika pemberi dan penerima layanan berinteraksi dengan cara yang menguntungkan, dengan pemberi pelayanan mempunyai kemampuan daya tanggap, tepat waktu dalam penyelesaian dan infrastruktur yang tersedia. Apabila pelayanan yang diterima masyarakat tidak memenuhi harapan yang bertentangan dengan persepsi publik dan peraturan layanan maka kualitas pelayanan tersebut buruk (Lutfia & Indartuti, 2022).

Organisasi penyelenggara pelayanan publik terkhususnya pemerintahan wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya karena merupakan fungsi utama pemerintah, dengan terwujudnya pelayanan publik prima terhadap masyarakat merupakan salah satu ciri *good government* (Palangda & Dame, 2020). Berdasarkan kebijakan 63/KEP/M.PAN/7/2003 memiliki prinsip yaitu kejelasan, kesederhanaan, adanya kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, akurasi, kenyamanan, dan kedisiplinan, tanggung jawab, kesopanan dan keramahan, keamanan. Maka, standar operasional prosedur memiliki fungsi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengetahui proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

SOP merupakan intruksi tertulis yang mencakup proses aktivitas penyelenggaraan organisasi yang dibakukan menurut Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012. Menurut Insani (Umam, Idris & Riadi, 2019) SOP adalah dokumen yang berisi instruksi tertulis yang terstandarisasi untuk berbagai proses administratif, termasuk bagaimana pekerjaan harus dilakukan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan siapa saja yang berperan dalam kegiatan tersebut. Adapun menurut Wibowo (Kusumadewi, 2022), SOP adalah kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan agar koordinasi menjadi lancar, tidak terjadi tumpang tindih dan ada kejelasan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap karyawan. Tambunan (2013) mendefinisikan SOP sebagai pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar dalam suatu organisasi, yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang dalam suatu organisasi dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilakukan

dengan cara yang efektif, konsisten, terstandardisasi, dan sistematis. Berdasarkan pengertian di atas SOP adalah pedoman berupa instruksi tertulis yang dilakukan untuk memastikan setiap proses pekerjaan yang dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, apa yang perlu disiapkan agar terciptanya hasil kerja yang efektif, konsisten, standar, dan sistematis sehingga lancarnya koordinasi, tidak terjadinya tumpang tindih dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab pada setiap pegawai.

Tujuan SOP adalah mengetahui rincian aktivitas pekerjaan yang berulang dalam suatu organisasi agar konsisten kejelasan tugas, kejelasan alur, melindungi organisasi atau unit kerja dari kesalahan, meminimalisasi kesalahan, efisien, penyelesaian masalah dan batasan pertahanan (Nur'Aini, 2016). Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan dengan organisasi memberikan pedoman dalam pegawai melaksanakan tugasnya untuk meminimalisasi kesalahan saat melaksanakan tugas. SOP juga dapat memberikan kewajiban masing-masing pihak terkait pekerjaan atau kegiatan yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugas (Hermawan, dkk., 2022). Adapun menurut Sailendra (2015) manfaat adanya SOP bagi perusahaan adalah menjaga konsistensi dalam melaksanakan prosedur pekerjaan menjadi alat ukur pelatihan dan tolak ukur kinerja pegawai, mengurangi kesalahan pada pekerjaan, menghasilkan efisiensi waktu karena proses kerja telah ada dalam sebuah dokumen tertulis, menghindari tumpang tindih dalam pekerjaan, menjamin konsistensi pelayanan terhadap konsumen dari segi kualitas waktu dan prosedur. Format penyusunan dokumen SOP AP adalah format *flowchart* percabangan atau disebut dengan format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*) yang terdiri dari 5 (lima) simbol yaitu empat simbol dasar *flowcharts* dan satu simbol penghubung ganti halaman.

Kelurahan merupakan suatu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat salah satunya memberikan jasa pelayanan administrasi (Irmawati, Wijaya, & Basir, 2022). Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kelurahan adalah perangkat daerah di bawah kecamatan yang dipimpin oleh seorang lurah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada peraturan pemerintah. Kantor Kelurahan Manggala merupakan salah satu kelurahan yang ada pada di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Kelurahan Manggala merupakan kantor pemerintah yang memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Pemerintah Kelurahan Manggala sebagai pemberi pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan yang telah diatur pada undang-undang. Kantor Kelurahan Manggala melaksanakan pelayanan kepada masyarakat

salah satunya pelayanan administrasi kependudukan. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Manggala berdasarkan Peraturan Walikota Makassar (PERWALI) Nomor 115 Tahun 2016. Pelayanan Surat Keterangan Orang Yang Sama, Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara, Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Pernyataan Ahli Waris, Pelayanan Surat Pengantar Nikah, Pelayanan Permohonan Keramaian, Pelayanan Surat Keterangan Kematian, Pelayanan Surat Kelahiran, Permohonan mendapatkan SKCK, Keterangan Belum Memiliki Rumah, Keterangan Penguasaan Fisik (Sporadik), Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, Pembayaran Pajak Bumi Bangunan, Balik Nama Pajak Bumi Bangunan, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Domisili Usaha.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi observasi. Penulis memilih metode penelitian kualitatif karena dapat membantu peneliti agar dapat menggali informasi yang lebih terkait dengan penelitian. Peneliti kualitatif juga menyelidiki makna, simbol, dan proses.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Pada sumber primer menggunakan sumber data yang langsung diterima saat pengumpulan data. Adapun data primer pada penelitian ini dengan memperoleh data dari informan yang dibutuhkan dalam menyusun SOP AP di Kantor Kelurahan Manggala ini dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Data Informan**

| <b>Informan</b>              | <b>Jumlah (Orang)</b> |
|------------------------------|-----------------------|
| Lurah Manggala               | 1                     |
| Sekretaris Lurah             | 1                     |
| Kasi Pemerintahann           | 1                     |
| Kasi Ekonomi dan Pembangunan | 1                     |
| Jumlah                       | 4 Orang               |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2023.**

Sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung yang diterima saat pengumpulan

data. Pada data sekunder menggunakan dokumen pendukung yaitu peraturan perundang-undangan dan buku lainnya terkait dalam penyusunan SOP AP pelayan pada Kantor Kelurahan Manggala.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dengan cara mengamati dan mencatat objek penelitian (Abdussamad, 2021). Peneliti menggunakan metode observasi dengan melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi serta proses pelayanannya. Wawancara adalah bentuk komunikasi yang bertujuan memperoleh informasi dengan tanya jawab antara peneliti dan objek yang diteliti (Abdussamad, 2021). Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara terarah, yang dimana peneliti menanyakan kepada subyek yang diteliti dengan pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang telah disiapkan. Menurut Arikunto (Abdussamad, 2021) metode dokumentasi merupakan mencari data mengenai berupa catatan, transkrip, buku, dan sebagainya yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi data. Pada penelitian ini telaah dokumentasi sebagai metode pengumpulan data dikarenakan memperoleh data dari buku yang diperlukan, pedoman penyusunan SOP serta peraturan perundang-undangan lainnya.

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini atau yang biasanya disebut dengan validasi data menggunakan metode triangulasi. Menurut Djarm'an Satori dan Komariah (Alfansyur & Mariyani, 2020) triangulasi merupakan metode pengecekan data dari berbagai sumber dengan beragam cara dan beragam waktu. Pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi teknik, sumber dan waktu yaitu dalam bentuk metode silang, observasi lapangan dan wawancara dengan informan dalam kurun waktu tertentu.

## **HASIL PENELITIAN**

Kantor Kelurahan Manggala merupakan salah satu unit kerja yang memiliki tugas membantu camat dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat pelayanan umum dan memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang tercantum dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan. Pada Kelurahan Manggala terdiri 72 Rukun Tetangga (RT) dan 13 Rukun Warga (RW).

Penilaian kebutuhan merupakan tahapan awal untuk mengetahui tingkatan kebutuhan

SOP AP yang akan dibuat. Penilaian kebutuhan ini bertujuan untuk mengetahui ruang lingkup, jenis dan jumlah SOP AP yang akan disusun. Pada penilaian kebutuhan terdapat 3 tahapan untuk menyusun SOP AP pelayanan pada Kelurahan Manggala yaitu melakukan penilaian kebutuhan, membuat daftar mengenai SOP AP yang akan dikembangkan dan membuat dokumen penilaian kebutuhan untuk melakukan penilaian kebutuhan diperlukan melakukan pengumpulan informasi dengan melakukan wawancara dengan pegawai pada Kantor Kelurahan Manggala.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Kantor Kelurahan Manggala bahwa di Kantor Kelurahan Manggala terdapat 3 seksi dan terdapat 2 seksi yang membidangi 19 pelayanan administrasi persuratan yaitu seksi pemerintahan dan seksi ekonomi dan pembangunan. Seksi Pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan, tugasnya mengurus pelayanan keterangan orang yang sama, keterangan kelahiran, keterangan kematian, domisili sementara, keterangan ahli waris, permohonan untuk mendapatkan SKCK, dan tabungan pensiun. Sedangkan seksi ekonomi dan pembangunan yang bertugas memberikan pelayanan terkait perekonomian, pembangunan dan sosial, tugasnya mengurus pelayanan keterangan belum memiliki rumah, keterangan tidak mampu, rekomendasi izin mendirikan bangunan, pembayaran pajak bumi bangunan, balik nama pajak bumi bangunan, rekomendasi surat izin tempat usaha, keterangan domisili usaha, keterangan usaha, dan permohonan keramaian.

Selanjutnya melakukan penilaian kebutuhan berdasarkan informasi yang terkait bidang dan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Manggala. Pada penelitian ini, penilaian kebutuhan yang dilakukan dengan Lurah Kelurahan Manggala agar mengetahui prioritas kebutuhan dan melakukan telaah dokumen. Adapun proses penilaian kebutuhan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Penilaian Prioritas Kebutuhan SOP**

| Satuan Kerja       | Bidang             | Prosedur                   | Penilaian Kerkaitan dengan |                              |                |                  | Prioritas Kebutuhan |
|--------------------|--------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
|                    |                    |                            | Tupoksi                    | Peraturan Perundang-undangan | Stakeholder    | Prosedur lainnya |                     |
| Kelurahan Manggala | Seksi Pemerintahan | Keterangan orang yang sama | Sangat terkait             | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat penting      |
|                    |                    | Keterangan Kelahiran       | Sangat terkait             | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat penting      |
|                    |                    | Keterangan Kematian        | Sangat terkait             | Sangat terkait               | Sangat terkait | Terkait          | Sangat penting      |

|                               |  |                |                |                |         |                |
|-------------------------------|--|----------------|----------------|----------------|---------|----------------|
|                               | Domisili Semenstara                    | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Keterangan ahli waris                  | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Permohonan untuk mendapatkan SKCK      | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Tabungan Pensiun (Taspen)              | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
| Seksi Ekonomi dan Pembangunan | Keterangan Belum Memiliki rumah        | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Keterangan Tidak Mampu                 | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Keterangan Penguasaan Fisik (Sporadik) | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Keterangan Belum Menikah               | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Pengantar Nikah (N1-N4)                | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |
|                               | Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan   | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB)   | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Balik Nama Pajak Bumi Bangunan (PBB)   | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha    | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Permohonan Keramaian                   | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Keterangan Domisili Usaha              | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Penting        |
|                               | Keterangan Usaha                       | Sangat terkait | Sangat terkait | Sangat terkait | Terkait | Sangat penting |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Setelah melakukan penilaian kebutuhan selanjutnya membuat daftar SOP AP yang akan dibuat di Kantor Kelurahan Manggala berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen buku registrasi selama periode bulan Januari hingga bulan April 2023 pelayanan yang dibutuhkan warga kelurahan manggala dirincikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Pengguna Layanan**

| Layanan                                | Jumlah Masyarakat yang menggunakan layanan |
|--|--|
| Keterangan Tidak Mampu                 | 576  |
| Keterangan Usaha                       | 142  |
| Pengantar Nikah                        | 104  |
| Keterangan Domisili Sementara          | 65   |
| Keterangan Kematian                    | 53   |
| Keterangan Kelahiran                   | 47   |
| Keterangan Belum Menikah               | 40   |
| Keterangan Orang yang Sama             | 32   |
| Permohonan SKCK                        | 22   |
| Keterangan Ahli Waris                  | 17   |
| Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan   | 17   |
| Keterangan Domisili Usaha              | 16   |
| Keterangan Belum Memiliki Rumah        | 14   |
| Rekomendasi Tempat Izin Usaha          | 11   |
| Tabungan Pensiun                       | -  |
| Pembayaran PBB                         | -  |
| Balik Nama PBB                         | -  |
| Permohonan Keramaian                   | -  |
| Keterangan Penguasaan Fisik (Sporadik) | -  |

Sumber: Data Primer Diolah, 2023.

Berdasarkan pertimbangan diatas, disimpulkan pada penelitian ini peneliti merangkum daftar SOP AP yang akan dibuat dan disertai informasi alasan pengembangan untuk menetapkan kebutuhan SOP AP yang akan disusun yaitu pada Tabel 4.

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

| Satuan Kerja       | SOP AP yang akan dikembangkan |                     | Alasan Pengembangan atau Penyusunan   |
|--------------------|-------------------------------|---------------------|---|
|                    | Bidang                        | Prosedur            |   |
| Kelurahan Manggala | Seksi Pemerintahan            | Keterangan Kematian | Pada pelaksanaannya belum ada SOP AP yang dapat dijadikan sebagai pedoman, salah satu pelayanan yang paling banyak yang dibutuhkan warga Kelurahan Manggala. Surat keterangan kematian merupakan bukti bahwa seseorang telah meninggal dunia dan mempunyai tujuan administrasi dan hukum seperti asuransi |
|                    |                               | Keterangan Domisili |   |

|                               |                          |  |
|-------------------------------|--------------------------|--|
|                               | Sementara                | AP yang dapat dijadikan sebagai pedoman, salah satu pelayanan yang paling banyak yang dibutuhkan warga Kelurahan Manggala. surat keterangan domisili sementara diperlukan warga untuk identitas sebagai pendatang sementara atau domisili di wilayah tertentu  |
| Seksi Ekonomi dan Pembangunan | Keterangan Tidak Mampu   | Pada pelaksanaannya belum ada SOP AP yang dapat dijadikan sebagai pedoman, salah satu pelayanan yang paling banyak yang dibutuhkan warga Kelurahan Manggala. Surat keterangan tidak mampu diperlukan agar keluarga tidak mampu mendapatkan kemudahan dalam kehidupan, pendidikan, kesehatan dan perekonomian |
|                               | Keterangan Belum Menikah | Pada pelaksanaannya belum ada SOP AP yang dapat dijadikan sebagai pedoman, salah satu pelayanan yang paling banyak yang dibutuhkan warga Kelurahan Manggala. Surat pengantar nikah diperlukan sebagai salah satu persyaratan yang perlu dilampirkan seperti ingin mendaftar kerja                            |
|                               | Keterangan Usaha         | Pada pelaksanaannya belum ada SOP AP yang dapat dijadikan sebagai pedoman, salah satu pelayanan yang paling banyak yang dibutuhkan warga Kelurahan Manggala. Surat keterangan usaha sebagai tanda bukti usaha yang dijalankan warga  |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2023.**

Tahapan selanjutnya yaitu tahapan pengembangan. Pada tahapan pengembangan peneliti melakukan pengumpulan informasi serta diidentifikasi alternatif, analisis dan pemilihan alternatif, kemudian melakukan penyusunan SOP AP. Pada tahap pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif, peneliti melakukan penelitian lapangan di Kantor Kelurahan Manggala dan mengumpulkan data dan informasi untuk penyusunan SOP AP dengan cara mengamati proses pelayanan yang dilakukan oleh staf dan pegawai lain yang bekerja di Kantor Kelurahan Manggala. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pegawai yang terlibat pada proses pelaksanaan pelayanan kemudian peneliti juga melakukan telaah dokumentasi dengan melihat peraturan perundang-undangan dan buku registasi. Setelah informasi dan data terkumpul, selanjutnya identifikasi SOP AP satuan kerja.

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

| Satuan Kerja: Kelurahan Manggala |                               |   |   |          |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------|---|---|----------|-------------------------------------|
| Bidang                           | Prosedur                      | Aktivitas   | Persyaratan/<br>Kelengkapan   | Waktu    | Output                              |
| Seksi Pemerintahan               | Pelayanan Keterangan Kematian | Pemohon datang ke Kantor Kelurahan membawa persyaratan pembuatan keterangan domisili  | Surat Pengantar RT dan RW<br><br>Fotokopi Kartu Keluarga (KK)                                 | 10 Menit | Surat Keterangan Domisili Sementara |
|                                  |                               | <p>Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon</p> <p>Staf Kelurahan membuat surat keterangan domisili sementara</p> <p>Penjamin menandatangani surat keterangan domisili sementara</p> <p>Lurah/Sekretaris Lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat keterangan domisili sementara</p> <p>Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan domisili sementara kepada pemohon</p> <p>Pemohon menerima surat keterangan domisili sementara dari Staf Kelurahan</p> | <p>Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</p> <p>Penjamin Bukti Pelunasan PBB tahun berjalan</p> |          |                                     |
| Seksi Pemerintahan               | Pelayanan Keterangan Domisili | Pemohon datang ke Kantor Kelurahan membawa persyaratan pembuatan keterangan domisili  | Surat Pengantar RT dan RW<br><br>Fotokopi Kartu Keluarga (KK)                                 | 10 Menit | Surat Keterangan Domisili Sementara |
|                                  |                               | <p>Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon</p> <p>Staf Kelurahan membuat surat keterangan domisili sementara</p> <p>Penjamin menandatangani surat keterangan domisili sementara</p>   | <p>Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</p> <p>Penjamin Bukti Pelunasan PBB tahun berjalan</p> |          |                                     |

|                                     |  |   |   |          |  |
|-------------------------------------|--|---|---|----------|--|
|                                     |  | Lurah/Sekretaris<br>Lurah/pihak yang<br>berwenang<br>menandatangani surat<br>keterangan domisili<br>sementara                         |   |          |  |
|                                     |  | Staf Kelurahan melakukan<br>pencatatan dan registrasi<br>lalu menyerahkan surat<br>keterangan domisili<br>sementara kepada<br>pemohon |   |          |  |
|                                     |  | Pemohon menerima surat<br>keterangan domisili<br>sementara dari Staf<br>Kelurahan   |   |          |  |
| Seksi Ekonomi<br>dan<br>Pembangunan | Pelayanan<br>Keterangan<br>Domisili                  | Pemohon datang ke<br>Kantor Kelurahan<br>membawa persyaratan<br>pembuatan keterangan<br>domisili                                      | Surat Pengantar<br>RT dan RW<br><br>Fotokopi Kartu<br>Keluarga (KK) | 10 Menit | Surat<br>Keterangan<br>Domisili<br>Sementara |
|                                     |  | Staf Kelurahan memeriksa<br>kelengkapan berkas<br>pemohon<br>Staf Kelurahan membuat<br>surat keterangan domisili<br>sementara         | Fotokopi Kartu<br>Tanda<br>Penduduk<br>(KTP)                        |          |  |
|                                     |  | Penjamin menandatangani<br>surat keterangan domisili<br>sementara   | Penjamin<br>Bukti Pelunasan<br>PBB tahun<br>berjalan                |          |  |
|                                     |  | Lurah/Sekretaris<br>Lurah/pihak yang<br>berwenang<br>menandatangani surat<br>keterangan domisili<br>sementara                         |   |          |  |
|                                     |  | Staf Kelurahan melakukan<br>pencatatan dan registrasi<br>lalu menyerahkan surat<br>keterangan domisili<br>sementara kepada<br>pemohon |   |          |  |
|                                     |  | Pemohon menerima surat<br>keterangan domisili<br>sementara dari Staf<br>Kelurahan   |   |          |  |
| Seksi Ekonomi<br>dan<br>Pembangunan | Pelayanan<br>Surat<br>Keterangan<br>Belum<br>Menikah | Pemohon datang ke<br>Kantor Kelurahan<br>membawa berkas<br>persyaratan keterangan<br>belum menikah                                    | Surat Pengantar<br>RT dan RW<br><br>Surat<br>Pernyataan             | 10 Menit | Surat<br>Keterangan<br>Belum<br>Menikah      |

|                               |                                  |  |  |          |                        |
|-------------------------------|----------------------------------|--|--|----------|------------------------|
|                               |                                  | Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon  | Status dari Imam                                 |          |                        |
|                               |                                  | Staf Kelurahan membuat surat keterangan belum menikah  | Fotokopi Kartu Keluarga (KK)                     |          |                        |
|                               |                                  | Lurah/Sekretaris Lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat keterangan belum menikah                            | Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)              |          |                        |
|                               |                                  | Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan belum menikah kepada pemohon    | Surat Pernyataan Belum Menikah dari bersangkutan |          |                        |
|                               |                                  | Pemohon menerima surat keterangan keterangan belum menikah dari Staf Kelurahan                                       | Pelunasan PBB tahun berjalan                     |          |                        |
| Seksi Ekonomi dan Pembangunan | Pelayanan Surat Keterangan Usaha | Pemohon datang ke Kantor Kelurahan membawa berkas persyaratan pembuatan keterangan usaha                             | Surat Pengantar RT dan RW                        | 10 Menit | Surat Keterangan Usaha |
|                               |                                  | Staf Kelurahan memeriksa kelengkapan berkas pemohon  | Fotokopi Alas Hak (Sertifikat/AJB) Usaha         |          |                        |
|                               |                                  | Staf Kelurahan membuat surat keterangan usaha  | Fotokopi Kartu Keluarga (KK)                     |          |                        |
|                               |                                  | Lurah/Sekretaris Lurah/pihak yang berwenang menandatangani surat keterangan keterangan usaha                         | Fotokopi Kartu Tanda Tanda Penduduk (KTP)        |          |                        |
|                               |                                  | Staf Kelurahan melakukan pencatatan dan registrasi lalu menyerahkan surat keterangan keterangan usaha kepada pemohon | Foto usaha Pelunasan PBB tahun Berjalan          |          |                        |
|                               |                                  | Pemohon menerima surat keterangan keterangan usaha dari staf Kelurahan   |  |          |                        |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2023.**

Setelah identifikasi SOP AP satuan kerja, kemudian dilakukan identifikasi SOP AP berdasarkan tugas dan fungsi. Tahapannya ini peneliti mengidentifikasi terkait dengan tugas dan fungsi dari prosedur pelayanan yang akan disusun SOP AP agar menentukan judul dari SOP AP pelayanan yang akan disusun. Berikut tahapan Identifikasi SOP AP pada tabel 10.

**Tabel 6. Identifikasi SOP AP 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 Kematian Surat Keterangan Domisili Sementara                      | Pembuatan      | Surat Keterangan Domisili Sementara<br><br>Surat Keterangan Kematian                             |
| Unit Kerja: Seksi Perekonomian dan Pembangunan  |   |   |   |  |                |  |
| Membantu lurah melaksanakan penyelenggaraan pengembangan perekonomian dan pembangunan | Pelaksanaan kegiatan di bidang perekonomian dan pembangunan | Memberikan pelayanan administrasi memberikan rekomendasi yang sesuai dengan tugas dan pokok dan fungsinya | Pemberian pelayanan administrasi persuratan kepada masyarakat | Surat keterangan tidak mampu Surat Keterangan Belum Menikah Surat Keterangan Usaha | Pembuatan      | Surat Keterangan tidak mampu<br><br>Surat Keterangan Belum Menikah<br><br>Surat Keterangan Usaha |

**Sumber: Data Primer Diolah, 2023.**

Tahapan analisis dan pemilihan alternatif merupakan tahapan untuk menentukan alternative prosedur yang akan distandarkan. Adapun tahapan analisis dan pemilihan alternatif berdasarkan pada prinsip-prinsip penyusunan SOP AP, yaitu Kemudahan dan Kejelasan, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat memiliki kemudahan dalam memahami tahapan-tahapan pada pelaksanaan pemberian pelayanan. Adapun pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat memiliki kejelasan mulai dari proses pelaksanaannya dari pemohon membawa berkas yang diperlukan hingga pemohon mendapatkan output dari prosedur yang dibutuhkannya. Efisiensi dan efektivitas, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dijalankan, SOP tersebut tidak terlalu banyak tahapan yang bersifat non eksekutif dan memiliki kapasitas waktu dalam pelaksanaannya, sehingga SOP AP ini disusun sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Keselarasan, pada kelima jenis prosedur SOP AP yang akan dibuat berdasarkan tata cara pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Manggala dan pertimbangan

terkait pelayanan administrasi di unit kerja lainnya. Keterukunan, pada kelima prosedur SOP yang akan dibuat memiliki nilai keterukunan karena disusun berdasarkan pedoman penyusunan SOP AP yang telah diatur sehingga output-nya memiliki kualitas sesuai dengan standar. Dinamis, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat perlu dilakukan di Kelurahan, sehingga prosedur yang dibuat oleh SOP AP ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berorientasi pada pengguna, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat hasil dari mempertimbangkan kebutuhan penerima layanan dengan melakukan telaah dokumen pada buku agenda atau buku registrasi serta dilakukan wawancara kepada pelaksana pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Manggala. Kepatuhan hukum, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat mempunyai dasar hukum yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Kepastian hukum, pada kelima prosedur SOP AP yang akan dibuat menjadi produk hukum yang dipatuhi karena disusun berdasarkan peraturan yang berlaku.

Setelah analisis dan pemilihan alternatif dilakukan tahapan pada penulisan SOP AP. Pada tahapan ini langkah melakukan desain SOP AP pelayanan dari informasi dan data yang telah diperoleh. Peneliti menggunakan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP dalam penyusunan SOP pelayanan di Kantor Kelurahan Manggala.

Tahapan akhir yaitu reviu dan sosialisasi. Reviu dilakukan dengan menyelesaikan dokumen SOP yang telah disusun dan telah berbentuk *flowchart*, *review* dilakukan dengan memastikan alur, persyaratan, estimasi waktu, dasar hukum dalam dokumen SOP dengan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kepala seksi pemerintahan memeriksa seluruh SOP AP yang telah disusun dengan menyesuaikan yang terjadi dilapangan. Peneliti menerima saran beberapa penulisan yang perlu perbaikan.

Tahapan sosialisasi dilakukan untuk memaparkan hasil SOP yang telah dibuat di Kantor Kelurahan Manggala. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan melihat SOP yang telah dibuat dan telah sesuai dengan pedoman penyusunan SOP berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 dan kebijakan-kebijakan, SOP yang telah disusun diharapkan dapat diterapkan pada Kantor Kelurahan Manggala. Sosialisasi dilakukan kepada kepala Seksi Pemerintahan, staf Seksi Pemerintahan, dan dua orang staf Seksi ekonomi dan Pembangunan pada hari Senin tanggal 12 Juni 2023 dengan memaparkan hasil dari kelima SOP yang telah dibuat mulai dari SOP Surat Keterangan Kematian, SOP Surat Keterangan Domisili Sementara, SOP Surat Keterangan Tidak Mampu, SOP Surat Keterangan Belum Menikah dan SOP Surat Keterangan

Usaha. Peneliti mendapatkan *feedback* yang baik dari pegawai bahwa SOP AP yang peneliti telah susun alurnya telah sesuai, estimasi waktunya, kelengkapan dan dasar hukum yang sesuai dengan Kantor Kelurahan Manggala.

## KESIMPULAN

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Kantor Kelurahan Manggala perlu dilakukan karena Kantor Kelurahan Manggala merupakan salah satu unit kerja yang memiliki mandat membantu camat dalam pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Wali Kota Makassar No. 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada Kantor Kelurahan Manggala agar menjadi pedoman yang memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan berjalan dengan pasti. Ada lima prosedur pelayanan yang disusun dalam bentuk SOP AP dilihat berdasarkan banyaknya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kelurahan Manggala, yaitu keterangan kematian, domisili sementara, keterangan belum menikah, keterangan usaha, dan keterangan tidak mampu, setelah itu dilakukan reviu dan sosialisasi di Kantor Kelurahan Manggala dengan pegawai bersangkutan.

## REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.3432>
- Andra, A., Surya, I., & Dama, M. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 2477–8802458.
- Azarah, A. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 206–209.
- Hermawan, D. S., Nugroho, F., Mulyani, S., & Haris Subarjo, A. (2022). Pengenalan Pentingnya dan Manfaat Standar Operasional Prosedur Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah Makanan Ringan Secara Onlone. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 6(02), 112–129. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/penamas>

- Irmawati, Wijaya, A. A. M., & Basir, Muh. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57.
- Killis, A. P. (2015). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1092. <https://www.neliti.com/publications/1092/penerapan-standar-operasional-prosedur-dalam-pelaksanaan-tugas-pemerintah-kecema>
- Kota Makassar. Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan.
- Kusumadewi, R. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Majalengka Jabar. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 510–521. <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gerbang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education Dan Practice*, 2(3), 191–197. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), 2567–2574.
- Nur'Aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standar Operating Procedure*. Quadrant.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 1(2), 273–287. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Agustina, M., Refelino, J., Tojiri, Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., & Sari, A. P. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63:KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.

- 
- ..... Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama*. (Cetakan Pertama). Trans Idea Publishing.
- Silvia, Marsuq, & Salasiah. (2021). Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(2), 973–992.
- Sugiyardi, agus. (2019). Urgensi Penerapan Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Baik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan). *Public Corner*, 14(2), 83–96.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Umam, K., Idris, A., & Riady, G. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(2), 266–275.
- Wahongan, E. P. T., Dotulong, L. O. H., & Saerang, R. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA*, 9(3), 41–51.