Efektivitas Penerapan Standar Operasional Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Penanae Kota Bima

Muhamad Iptidaiyah[1], Taufik Irfadat[2]
[1]Universitas Mbojo Bima
[2]Universitas Mbojo Bima
E-mail: iptidaiyah86@gmail.com[1], taufikirfadat@gmail.com[2]

Article History:
Received: 01 November 2024
Revised: 13 November 2024
Accepted: 16 November 2024

Keywords: *Efektivitas, Standar Operasional, dan Pelayanan,*

Abstract: *To improve the ability of the kelurahan government, both the ability to take initiatives, initiatives, planning, implementation and supervision, so as to obtain good government performance, then the kelurahan is the working area of the lurah as a district / city regional apparatus under the sub-district which is responsible to the camat. Kelurahan has the task and function of carrying out government authority delegated by the camat and carrying out other government tasks in accordance with applicable laws and regulations. The working relationship between sub-districts and urban villages is hierarchical. The establishment of the kelurahan is intended to improve the ability to implement the kelurahan government in an efficient and successful manner in providing services to the community in accordance with the level of development and progress of development. Based on the results of the researcher's observations that at the Penanae Urban Village office the Population Administration Standard Operating Procedures have been implemented and carried out, but the implementation of the SOP has not been fully effective in KK and Birth Certificate services even though a 15-minute completion time has been set but there are still delays in completion and not in accordance with the SOP in Penanae Village. The delay occurs within 1 day and even more than 1 day. Even though the SOP provision should be 15 minutes in making it.*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan suatu perubahan radikal yang bertujuan memperbaiki atau menyempurnakan sistem pelayanan dan otoritas pengawas dan pengatur. Tujuan reformasi birokrasi adalah meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan juga untuk menciptakan aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab. Reformasi birokrasi pemerintahan pusat dan daerah selama ini lebih fokus pada

penciptaan karakter birokrasi yang efisien, mumpuni, responsif dan dinamis. Sasarannya adalah birokrasi itu sendiri yang berlandaskan pada prinsip-prinsip good governance, khususnya prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada bagian menimbang Huruf d Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009) menetapkan sebagai berikut: "Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dar penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik".

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seyogyanya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain).

Dalam melakukan penilaian operasional, pemerintah daerah harus terlebih dahulu melihat segala kemungkinan faktor yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di kelurahan. Prinsip transparansi adalah pemerintah harus transparan dalam prosedurnya pelayanan, persyaratan administrasi, informasi biaya dan waktu penyelesaian. Dalam tanggung jawab yang sama, karyawan dituntut bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana mesti fungsinya. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menimbulkan proses pelayanan menjadi rumit dan menunjukkan adanya praktik korupsi. Dan untuk petunjuk tentang tugas dan wewenang yang akan dialihkan kepada pejabat tertentu yang mengelola suatu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain seluruh petugas dilibatkan dalam proses tersebut Layanan ini memiliki gambaran tugas dan tanggung jawab yang jelas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Secara umum tujuan reformasi birokrasi tidak lain hanyalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis secara fungsional tidak lain hanyalah penyempurnaan proses penyelenggaraan administrasi publik, sehingga lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menangani tugas-tugas negara sesuai kriteria dan uraian tugas masing-masing tugasnya. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memacu terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian

kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikatorindikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan amanah dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka dapat diketahui bahwa kelurahan yang dahulunya merupakan perangkat daerah, menurut Pasal 229 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah "kelurahan dipimpin oleh seorang kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat". Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik, selanjutnya kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa di kantor Kelurahan Penanae Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan sudah diterapkan dan dijalankan akan tetapi penyelengaraan SOP tersebut belum sepenuhnya efektif pada pelayanan KK dan Keterangan Kelahiran padahal sudah di tetapkan waktu 15 menit penyelesaian tetapi masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dan tidak sesuai dengan SOP yang ada pada Kelurahan Penanae. Keterlambatan tersebut terjadi dalam 1 hari bahkan terjadi lebih dari 1 hari. Padahal ketetapan SOP seharusnya 15 menit dalam pembuatannya. Selain itu pentingnya mengenal masyarakat adalah untuk memperlancar proses komunikasi. Untuk itu diharapkan kepada setiap petugas pelayanan agar benar-benar memahami latar belakang (Irham dkk, 2024)

LANDASAN TEORI

Menurut L. Mathis (2002:41) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat diartikan apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan lainnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Menurut Tjipto Atmoko (2012), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau

acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai denga fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu : Transparansi, Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai setra mudah dipahami; Akuntabilitas, Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; Kondisional, Memberikan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; Partisipasi, Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; Tidak Diskriminatif, Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Rahmi dkk 2024).Penelitian dilaksanakan Kantor Lurah Penanae Kecamatan Raba Kota Bima, key informan dalam penelitian ini sebanyak 5 responden yang dibagi berdasarkan kategori dan kemampuan memberikan data penelitian. Untuk memperoleh data sebagai penunjang utama dalam artikel ini, dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dikumpulkan, dianalisa, direduksi, dikelompokkan sesuai jenis dan topik hingga penarikan kesimpulan dan peneliti menggunakan teknik triangulasi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Standar Operasional Terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan. Seirin dengan penerapan sistem desentralisasi. Untuk mengukur hasil kerja dalam melakukan pelayanan yaitu adanya kesesuaian antara Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan tujuan yang ingin dicapai. Kantor Lurah Penanae menetapkan perencanaan Standar Operasional Pelayanan (SOP) administrasi yang memuat alur kerja, peryaratan-persyaratan dan target waktu penyelesaiannya. Berbeda dengan efisiensi, efektivitas ditentukan tanpa mengacu pada sumber daya. Efektivitas dimaknai dengan doing the right thing, sedangkan efisiensi dimaknai dengan doing the thing right. Mengukur efektivitas kerja tidaklah mudah karena penilaiannya sangat subjektif.

Terdapat beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja organisasi, tingkat efektivitas dapat diukur dengan tiga indikator, Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi,

kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana. Dengan adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) pengurusan administrasi kependudukan seperti pada beberapa gambar diatas, akan memudahkan masyarakat untuk melengkapi semua persyaratan-persyaratannya, mengetahui alur prosedur pengurusannya, mengatahui biaya yang harus dikeluarkan, mengetahui berapa lama waktu yang bisa diperkirakan untuk mendapatkan dokumen administrasi yang mereka butuhkan. SOP (Standar Operasional Prosedur) pada hakikatnya ialah pedoman yang mempunyai komponen prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu kelompok yang digunakan untuk membuktikan bahwa semua ketetapan dan aksi, serta penggunaan akomodasi suatu proses yang diselenggarakan oleh warga dalam organisasi berjalan secara efektif serta efisien, konsisten, standar, dan tersusun.

Faktor penghambat Penerapan Standar Operasional Terhadap Pelayanan Publik

Faktor penghambat dalam suatu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik tentunya akan menemui suatu problematika atau faktor penghambat yang menyebabkan jalanya penyelenggaraan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berjalan dengan lancar. Faktor Penghambat pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Penanae Kecamatan Raba Kota Bima adalah sering terjadinya mutasi pegawai akibat kebijakan pemerintah Kota Bima. Faktor lain yang menjadi penghambat dalam penerapan standar prosedur operasional di Kantor Kelurahan penanae adalah karena ada masyarakat yang yang kesulitan memahami prosedur operasional yang ditetapkan dan diinformasikan oleh pihak Kelurahan Penanae yang menjadi faktor penghambat efektivitas penerapan standar prosedur operasional di Kelurahan penanak Kecamatan Raba Kota Bima adalah karena adanya mutasi yang dilakukan oleh pemerintah lingkup Kota Bima. Di mana pemerintahan kelurahan penanak harus menyesuaikan dan melakukan bimbingan atau pelatihan kepada pegawai yang baru. Selain itu, adanya masyarakat yang tidak memahami prosedur yang ada sehingga mengharuskan kami menjelaskan berulang kali dan bahkan tidak jarang kami sendiri yang turut membantu dalam pemenuhan persyaratan.

Ketepatan Sasaran Program Pelayanan

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana. Dengan adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) pengurusan administrasi kependudukan seperti pada beberapa gambar diatas, akan memudahkan masyarakat untuk melengkapi semua persyaratan-persyaratannya, mengetahui alur prosedur pengurusannya, mengatahui biaya yang harus dikeluarkan, mengetahui berapa lama waktu yang bisa diperkirakan untuk mendapatkan dokumen administrasi yang mereka butuhkan.SOP (Standar Operasional Prosedur) pada hakikatnya ialah pedoman yang mempunyai komponen prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu kelompok yang digunakan untuk membuktikan bahwa semua ketetapan dan aksi, serta penggunaan akomodasi suatu proses yang diselenggarakan oleh warga dalam organisasi berjalan secara efektif serta efisien, konsisten, standar, dan tersusun.

Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun untuk menghindari miskomunikasi, konfilk dan permasalahan pada pelaksasnaan tugas atau perkerjaan. Dalam pengertian yang lain Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instruksi tertulis yang menjelaskan secara akurat bagaimana melakukan tugas atau pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) mencakup mekanisme persyaratan peraturan administrasi dan komunikasi, kebijakan organisasi, dan perencanaan strategis pegawai atau menggunakan istilah ”setiap orang membaca ritme musik yang sama”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan ialah agar tercapainya pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yakni pelayanan yang baik, efektif dan efisien.

Sehingga semua perangkat kelurahan memiliki pemahaman yang sama dan seragam tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penanae baik oleh petugas pelayanan hingga unsur pimpinan yang ada di kelurahan Penanae dalam menjaga komitmen terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kelurahan Penanae, mengadakan pelatihan dan semua perangkat pelaksana tugas pelayanan hingga unsur pimpinan harus mengikuti pelatihan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Adrinal, (2015) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi. Mulai dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi. Pimpinan dan bawahan mempunyai kesamaan pandangan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tujuan Program Pelayanan

Pelaksanaan penerapan SOP harus sesuai dengan tujuan program pelayanan, hal ini penting untuk memastikan pelayanan yang diberikan terlaksana dengan baik Untuk memastikan pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan tujuan program pelayanan. Kegiatan evaluasi juga menjadi agenda perbaikan terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan penana. secara substansial akan membantu organisasi untuk mewujudkan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada (SOP) yang telah ada. Oleh karena itulah perlu secara terus dilakukan pengkajian perbaikan. Proses monitoring dan evaluasi pada pelaksanaan SOP terhadap pelayanan administrasi untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana.

Pemantauan Program Pelayanan

Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan. Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana. Monitoring SOP dilaksanakan secara reguler setiap 6 (enam) bulan sekali sedangkan pelaksanaan monitoring secara umum melekat pada saat SOP dilaksanakan oleh

pelaksananyaSelain kegiatan monitoring terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur. Kegiatan evaluasi juga menjadi agenda perbaikan terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan penanae. Hal ini disampaikan oleh salah satu petugas pelayanan administrasi di kantor kelurahan Penanae Kota Bima.

untuk perbaikan berkelanjutan terhadap penerapan standar operasional prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan penanae selalu dilakukan monitoring oleh lurah atau sekretaris lurah dan dilakukan perbaikan seperlunya terhadap standar operasional prosedur jika terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam rencanakan standar operasional prosedur yang ada. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pemberian pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara efisien dan efektif. Proses monitoring dan evaluasi pada pelaksanaan SOP terhadap pelayanan administrasi untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itulah SOP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi SOP secara reguler dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dan secara insidentil dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan selama proses penelitian berlangsung terkait Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Penanae sudah berjalan dengan efektif, dari segi pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Penanae Kecamatan Raba Kota Bima. Hal tersebut dapat dilihat dari Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Penanae sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Kejelasan dari Strategi. Adanya mutasi pegawai dilingkup Pemerintah Kota Bima, Kantor kelurahan Penanae juga tidak luput dari mutasi pegawai tersebut, sehingga pihak kelurahan harus melakukan penyesuain kerja pegawai baru dengan melakukan pelatihan terkait penerapan Standar Prosedur Operasional pada pelayanan publik. Kurangnya kedasaran dari masyarakat yang tidak membaca dan memahami standar operasional prosedur pada saat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Penanae Kecamatan Raba Kota Bima sehingga petugas pelayanan publik juga harus lebih menjelaskan secara berulang apa persyaratan untuk melakukan pelayanan publik bahkan tidak jarang petugas pelayanan di Kelurahan Penanae sendiri yang turut membantu memenuhi persyaratan-persyaratan administrasi dengan berkoordinasi langsung dengan Ketua RT dan RW setempat.

DAFTAR REFERENSI

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penerbit Pernaka.

Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta.

Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Rahmi, R., Junaidin, J., & Irham, I. (2024). Peran Media Sosial Facebook dan Instagram dalam Pembentukan Konsep Diri Remaja di Kota Bima. JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, 4(6), 854-860.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah

Adrinal Koto, Mizan Asnawi. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Angkutan Bus Trans Metro Pekanbaru. Prosiding 1 th Celscitech-UMRI, Hal: 83-90.

Agus Prianto. 2005. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: Intrans Publishing

Arizal Effendy. 2001. *Analisis Strategi Policy*. Jakarta : Djambatan.

Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna"Eka Taruna Bhakti".* Denpasar: Jurnal Ekonomi dan Sosial Input.Volume 2 No.1.

Ekotama, Suryana. 2011. *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Media Pressindo: Yogyakarta.

Fuad, Laksmi, dkk. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern.* Jakarta: Penerbit Pernaka.

Gibson,L.J. dkk. 2000, *Organisasi*, Terjemahan, Jakarta, Erlangga Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta. Gava Media

Ibrahim Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung. Alfabeta.

Larbie, dam Muslim. 2017. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi dan Semangat Anti Korupsi.* Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Makmur 2011, Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Jakarta PT Refika Aditama.

Melati. 2015. *Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo*, Makassar. Universitas Hasanuddin.

Moekijat, M. 2008. Penerapan Produktivitas dalam Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mursyidah, Lailul., dan Usrotin Choiriyah, Ilmi. Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai. Graha Ilmu: Yogyakarta

Irham, I., Irfadat, T., & Putri, P. R. . (2024). Implementasi Strategi Komunikasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Bima Melalui Layanan Bukti Lulus Uji Elektronik. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, *3*(5), 3736–3742. https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.4780