

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Public Service Performance: Case Study at the Central Kalimantan Provincial Housing, Settlement and Land Office

Achmad Arief Priyodigdo^{1*}

Saipul²

Aquarini³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Magister Administrasi Publik, Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia

²Afiliasi Penulis 2, Kota, Provinsi, Negara

³Afiliasi Penulis 3, Kota, Provinsi, Negara

*email: ariefkalteng@gmail.com

Abstrak

Salah satu keberhasilan organisasi pemerintah adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. *Standard Operating Procedure* (SOP) memegang peranan penting sebagai pedoman untuk tetap menjaga konsistensi dan akuntabilitas pelaksanaan dan integritas organisasi. Implementasi SOP yang efektif tidak hanya mencapai memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Informan dalam penelitian ini merupakan 4 orang pegawai Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis tematik. Teknik keabsahan data menggunakan kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan konfirmasi (*confirmability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Standar Operasional Prosedur* dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan secara signifikan. Dengan menyediakan kerangka kerja yang jelas untuk operasi yang konsisten dan efisien, SOP meningkatkan akuntabilitas, kualitas, dan kepatuhan. Dengan berkomitmen pada pengembangan dan pemeliharaan SOP yang komprehensif, Dinas Perumahan, Permukiman, dan Pertanahan dapat meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan bermanfaat bagi masyarakat yang dilayaninya. Penelitian selanjutnya dapat melakukan pemantauan yang berkelanjutan dan keterlibatan pemangku kepentingan merupakan kunci keberhasilan implementasi dan perbaikan yang berkelanjutan. Studi kasus proses pendaftaran tanah menunjukkan manfaat nyata dari SOP dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci:

Alat evaluasi
Diteksi penyimpangan
Kinerja
Pelayanan publik
Standar Operasional
Prosedur (SOP)

Keywords:

Evaluation tool
Deviation detection
Performance
Public servant
Standard Operating
Procedure (SOPs)

Abstract

One of the successes of a government organization is the ability to meet the needs of the community effectively and efficiently. *Standard Operating Procedure* (SOP) plays an important role as a guideline to maintain consistency and accountability in the implementation and integrity of the organization. Effective implementation of SOP not only contributes to improving the quality of public services. The purpose of this study was to determine the application of *Standard Operating Procedures* (SOP) to improve public service performance at the Housing, Settlement and Land Agency of Central Kalimantan Province. The study used a qualitative approach with a case study type. The informants in this study were 4 employees of the Housing, Settlement and Land Agency of Central Kalimantan Province. Data collection techniques used interviews and documentation. Data analysis used thematic analysis. Data validity techniques used credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results showed that the Implementation of *Standard Operating Procedures* can significantly improve the performance of public services at the Housing, Settlement and Land Agency. By providing a clear framework for consistent and efficient operations, SOPs improve accountability, quality, and compliance. By committing to the development and maintenance of comprehensive SOPs, the Department of Housing, Settlement, and Land can improve its performance, which will ultimately benefit the communities it serves. Further research can establish that ongoing monitoring and stakeholder engagement are key to successful implementation and continuous improvement. The case study of the land registration process demonstrates the tangible benefits of SOPs in improving public service delivery.



PENDAHULUAN

Mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan pelibatan masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah daerah juga berupaya meningkatkan daya saing daerah dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan ciri khas daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjadi landasan amanat tersebut. Berdasarkan konsep otonomi dan tanggung jawab penuh terhadap pelayanan dasar di daerah, pemerintah daerah mengatur dan menyelenggarakan sendiri kegiatan pemerintahannya.

Khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab, efisiensi, dan kualitas pelayanan di pemerintahan daerah, kajian ini sangat penting untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik. Khususnya kelompok masyarakat berpendapatan rendah, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan yang berdampak langsung pada masyarakat. Namun, masih banyak permasalahan seperti kemungkinan penyimpangan operasional dan praktik yang tidak konsisten.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dimaksudkan untuk membantu memberikan konsistensi dan standarisasi dalam pelaksanaan tugas sehingga meningkatkan kualitas pelayanan (PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008). Lebih jauh, kajian ini membantu membangun tata kelola pemerintahan yang baik, yang merupakan tuntutan zaman saat ini untuk mewujudkan keterbukaan, tanggung jawab, dan daya tanggap (Sitompul et al., 2020). Selain memberikan masukan berbasis data bagi para pengambil kebijakan, kajian ini relevan untuk menilai sejauh mana SOP yang diterapkan dapat membantu fungsi pelayanan publik di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Oleh karena itu, kajian ini tidak hanya menutup kekosongan pengetahuan tentang efisiensi SOP di industri ini, tetapi juga membantu pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat (Maryam, 2023).

Pelayanan dasar daerah berlandaskan pada layanan prima yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan prima dapat terwujud melalui konsumen tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab. Tata kelola pemerintahan yang baik memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi variabel pelayanan prima (Sitompul et al., 2020).

Salah satu faktor penting dalam mengevaluasi kinerja organisasi adalah memberikan umpan balik karena hal ini dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi keberhasilan instansi. Dengan demikian, dapat diketahui bagaimana proses kerja instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, dan apakah proses tersebut sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat umum sebagai pengguna layanan.

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab, dapat diterima, dan baik di Indonesia pada era milenium atau era masyarakat 5.0 saat ini, kepercayaan publik dianggap sangat penting, menjadi faktor penentu keberhasilan, dan menjadi kata kunci. Kepercayaan publik dianggap sebagai obat yang paling manjur untuk menyembuhkan segala masalah ketika semua kebijakan pemerintah diharapkan menjadi sangat baik atau berhasil ketika dipraktikkan (obat untuk semua penyakit). Membangun dan mempertahankan kepercayaan publik berpusat pada setiap organisasi yang melayani kepentingan publik atau tempat kerja. Untuk mendukung layanan prima dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, perlu dilakukan beberapa langkah strategis, salah satu yang terpenting adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang berfungsi sebagai alat untuk memonitor perilaku karyawan terhadap semua inisiatif layanan publik.

Sailendra (Helia et al., 2023) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai panduan untuk menjamin bahwa organisasi dalam perusahaan beroperasi dengan lancar melalui kegiatan operasional. SOP juga dapat dipahami sebagai seperangkat instruksi proses kerja yang harus diikuti oleh setiap departemen di dalam perusahaan dan instansi. SOP yang dikembangkan telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penyusunan SOP dan peningkatan kapasitas perangkat desa terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas (Albadry et al., 2024).

Kumoro (Rahman et al., 2023) menjelaskan bahwa ada beberapa masalah yang berkaitan dengan akuntabilitas pegawai pemerintah daerah di Indonesia. Beberapa di antaranya berkaitan dengan akuntabilitas administratif dan profesional; masalah yang muncul adalah merosotnya proses kerja pembangunan daerah. seperti halnya Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan (Dinas Perkimtan) Provinsi Kalimantan Tengah yang mempunyai tugas pokok untuk membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan seperti kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dinas Perkimtan dalam rangka meningkatkan kinerja memerlukan SOP sebagai pedoman yang memandu dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan tepat. Seperti penelitian yang telah dilakukan Maryam menunjukkan pentingnya SOP ini dalam memfasilitasi pelaksanaan tugas dan penyediaan layanan publik yang efisien di bidang pertanahan di Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Bandung (Maryam, 2023).

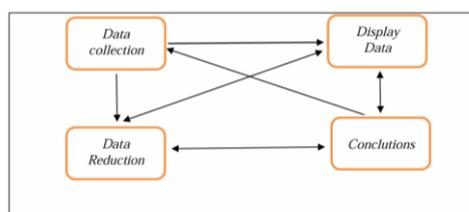
Salah satu fungsi Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah adalah pendukung penataan dan pengembangan wilayah serta penyebaran penduduk yang proporsional melalui pertumbuhan lingkungan hunian dan kawasan permukiman sesuai dengan tata ruang untuk mewujudkan keseimbangan kepentingan, terutama bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah. Penjaminan terwujudnya rumah yang layak huni dan terjangkau dalam lingkungan yang sehat, aman, serasi, teratur, terencana, terpadu, dan berkelanjutan. Untuk itu SOP digunakan sebagai acuan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik..

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Studi kasus adalah metodologi penelitian, biasanya terlihat dalam ilmu sosial dan kehidupan. Tidak ada definisi tunggal mengenai penelitian studi kasus. Secara sederhana... 'studi kasus dapat diartikan sebagai studi intensif mengenai seseorang, sekelompok orang, atau suatu unit, yang bertujuan untuk menggeneralisasi beberapa unit (Gustafsson, 2017). Istilah "studi kasus", "tinjauan kasus", dan "laporan kasus" digunakan secara longgar dalam literatur ilmiah dan profesional. Merriam (Creswell, 2012) menganggap sebagai prosedur penyelidikan. Studi kasus adalah eksplorasi mendalam terhadap sistem yang terbatas (misalnya aktivitas, peristiwa, proses, atau individu) berdasarkan pengumpulan data ekstensif (Creswell, 2012). Terikat artinya kasus tersebut dipisahkan untuk penelitian berdasarkan waktu, tempat, atau batasan fisik tertentu. See Stake (Creswell & Creswell, 2018) Studi kasus melibatkan deskripsi rinci tentang latar atau individu, diikuti dengan analisis data untuk tema atau isu.

Fokus penelitian yaitu Implementasi Standar Operasional Prosedur Kinerja Pelayanan Publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Informan penelitian terdiri dari 4 (empat) orang ASN yang terdiri dari 1 orang Kasubag keuangan, umun dan kepegawaian, 1 orang Kasubag penyusunan program, 2 orang pegawai Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*). Analisis data penelitian ini menggunakan analisis tematik. Peneliti studi kasus biasanya melakukan triangulasi data sebagai bagian dari strategi pengumpulan data mereka, sehingga menghasilkan deskripsi kasus yang rinci (Ridder, 2017). Prosedur Analisis Data (Miles & Huberman, 1984), dapat dilihat sebagai berikut



Gambar 1. Prosedur Analisis Data

Rekaman audio ditranskripsikan kata demi kata dan transkripsinya divalidasi dalam dua langkah untuk menghilangkan ketidakjelasan dan kesalahpahaman. Langkah-langkah ini adalah: (i) peneliti lain, terutama yang hadir pada wawancara, meninjau transkrip tersebut, dan (ii) transkrip dikirimkan kepada orang yang diwawancarai dengan bagian-bagian untuk klarifikasi disorot dan orang yang diwawancarai memiliki kesempatan untuk mengedit transkrip tersebut. memperbaiki kesalahan atau menjelaskan maksudnya. Modifikasi ini dimasukkan ke dalam versi final transkrip, yaitu digunakan untuk analisis data lebih lanjut (Bjarnason et al., 2014). Teknik validasi untuk memperoleh validasi atau kepercayaan (*trustworthiness*) hasil atau temuan penelitian pada penelitian studi kasus dapat dilakukan dengan triangulasi (Hanurawan, 2016). Miles & Huberman (Farquhar et al., 2020) menjelaskan bahwa kontributor praktik yang baik dalam penelitian studi kasus, triangulasi dapat mengatasi validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah

Istilah yang umum digunakan untuk layanan pemerintah yang mencakup semua pegawai sektor publik adalah "pelayanan publik". Namun, melayani kepentingan publik membutuhkan lebih dari sekadar bekerja. "Pelayanan publik" adalah sebuah konsep, sikap, rasa tanggung jawab, dan ya, bahkan rasa moralitas publik (Ingraham, 2005). Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah telah mengimplementasikan inisiatif untuk meningkatkan dan membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi kami dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui penerapan SOP, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kepuasan atas kinerja pegawai Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah (Mugiharjo, 16/02/2024).

Van de Walle et al (Mahmud, 2021) menjelaskan bahwa meskipun warga negara biasanya sangat mahir dalam menilai efektivitas layanan publik yang mereka gunakan, pemahaman mereka tentang tanggung jawab lembaga publik tertentu atau bahkan pemerintah secara keseluruhan tidak selalu dapat dipercaya. Kepmenpan No. 81 tahun 1993 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan umum di Indonesia menyatakan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Inisiatif utama yang dapat meningkatkan standar pelayanan publik melalui SOP, penerapan kebijakan ini, berdampak pada peningkatan kualitas dan efisiensi pemberian layanan publik dan meningkatnya kinerja pegawai menjadi lebih bertanggung jawab dan memudahkan dalam melaksanakan tata kelola yang baik dan efisien. Oknum yang terlibat penyimpangan terhadap operasional kantor akan menentang keputusan penggunaan SOP sebagai kerangka acuan kerja. (Dwi Resmiati, 16/02/2024). Hardiansyah (Randan, 2021) menjelaskan bahwa organisasi pelayanan publik harus dapat melakukannya dengan cara yang sepadan dengan kebijakan pemerintah yang tidak konsisten, tidak efektif, dan sering kali mengakibatkan penggunaan kekerasan dan pemaksaan untuk menciptakan pelayanan publik untuk mencapai tingkat kerja tertentu.

Kami terus bekerja keras tidak hanya selama masa pelayanan seperti ini, tetapi juga dalam semua bentuk pekerjaan, bahkan jika itu berhubungan dengan publik. Pelayanan yang kami berikan sebagai unjuk kerja untuk saat ini masih cukup baik, tetapi masih banyak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja kami sebagai pegawai untuk mengimplemantasikan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Feri Hidayat, 27/02/2024). Pelayanan publik yang difokuskan pada kebutuhan masyarakat harus dilakukan dengan cara yang sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku, baik yang bersifat formal maupun informal. Hal ini penting karena menyoroti potensi masyarakat umum sebagai penggunanya (Novarina, 27/02/2024).

SOP Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik

Dokumentasi SOP, sebuah catatan kegiatan operasional harian, berfungsi sebagai dasar untuk menghasilkan prosedur yang mengikuti standar yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memastikan bahwa pekerjaan diselesaikan dengan benar, tepat, dan konsisten. SOP digunakan untuk membentuk indikator-indikator untuk menentukan apa yang harus dilakukan oleh unit kerja pemerintahan dalam rangka menstandarisasi dan memperjelas proses kerja dan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit-unit pemerintahan (Mugiharjo, 16/02/2024). SOP akan membuat pegawai nyaman dan tenang dalam melaksanakan pekerjaan. Tanpa SOP sebagai pedoman kerja, tidak ada area yang dapat beroperasi secara efisien karena SOP membantu pegawai melakukan pekerjaan dengan benar dan mengurangi kesalahan (Novarina, 27/02/2024). Karena mereka akan menjadi lebih mandiri dan tidak membutuhkan campur tangan pimpinan, pegawai akan mengalami lebih sedikit stres saat bekerja dengan SOP (Feri Hidayat, 27/02/2024).

Di instansi pemerintah, SOP, yang meliputi SOP Pengadaan Tanah Skala Kecil dan SOP Perencanaan, digunakan sebagai panduan dalam tindakan untuk menilai dan menurunkan tingkat produktivitas karyawan. Dengan membuat SOP Penjualan Properti Skala Kecil, dapat dipastikan bahwa karyawan memiliki prosedur kerja yang jelas dan ringkas, dan baik penyedia layanan maupun konsumen memiliki pemahaman yang baik tentang tugas dan ekspektasi yang terlibat. Dengan demikian, pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih efektif, efisien, stabil, dan mampu mengatasi kendala di tempat kerja. Prosedur Operasi Standar (SOP) ini dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah apa pun yang mungkin timbul selama kegiatan berlangsung, sehingga dapat diselesaikan dengan cepat (Maryam, 2023).

Aspek penting yang harus disusun adalah efektif, efisien dan ekonomis birokrasi dalam berbagai penyelenggaraan administrasi pemerintahan adalah SOP (Umam et al., 2019). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan alat yang berguna untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. SOP adalah seperangkat pedoman atau instruksi untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuan dan prosedur sistem kinerja pada Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah. SOP didasarkan pada indikator administratif, teknologi, dan prosedural yang sesuai dengan jadwal kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja di Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah yang telah ditetapkan dengan jelas. Dalam rangka mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, SOP bertujuan untuk membentuk komite untuk meninjau pekerjaan yang sedang dilakukan oleh Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah (Dwi Resmiati, 16/02/2024).

SOP berfungsi untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi melalui PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Adapun standar SOP yang dipergunakan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)

Format yang dipergunakan dalam SOP adalah format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) dan tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah termasuk didalamnya/Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah memuat kegiatan yang banyak (lebih dari sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang, termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

2. Simbol Flowcharts Sederhana

Berbeda dengan simbol yang digunakan dalam flowchart pada umumnya, pemerintah hanya mengadopsi lima simbol dalam PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008. Hal ini bertujuan agar SOP di semua instansi disusun secara sederhana dan mudah dimengerti.

3. Pelaksana Dipisahkan dari Kegiatan

Penulisan pelaksana dalam SOP ini dipisahkan dari kegiatan. Oleh karena itu untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih yang tidak efisien, maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan pelaksana kegiatan (aktor) dan dipisahkan dalam kolom pelaksana tersendiri.

Penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: mengajukan rencana, meminta persetujuan, meneliti laporan, menerima/menolak permintaan, membayar tagihan, menyusun dokumen, menandatangani surat, mencatat transaksi, mengirimkan dokumen, menyusun laporan, menyiapkan undangan.

Penulisan pelaksana bukan diurutkan secara hierarki (atau kedudukan struktural) tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks flowcharts.

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk organisasi menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permen PAN & RB No.PER/21/M.PAN/11/2018, 2018): (1) SOP membantu mengurangi kesalahan dan kelalaian dengan menetapkan standar untuk cara pegawai menyelesaikan tugas khusus; (2) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga pimpinan kurang terlibat dalam pelaksanaan proses sehari-hari. Ini meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas; (3) Menciptakan ukuran standar kinerja yang memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja dan membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan; (4) Menciptakan bahan-bahan untuk transformasi dan evaluasi proses yang telah dilakukan; (5) Membuat materi pelatihan yang dapat membantu karyawan baru melakukan tugas dengan cepat; (6) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik; (7) Memberikan pedoman kepada setiap pegawai di unit pelayanan tentang cara melaksanakan tugas sehari-hari pemberian pelayanan; (8) Mencegah tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas pemberian pelayanan; dan (9) Membantu menemukan kesalahan prosedural. memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik dalam berbagai kondisi.

Menyadari kemungkinan munculnya hambatan seperti di atas, maka perlu disusun langkah untuk menjamin agar penerapan SOP berlangsung lancar. Strategi yang dapat dikembangkan diantaranya:

1. Melakukan review secara periodik terhadap sistem yang berlaku karena tidak ada sistem yang sempurna. Sistem harus selalu berkembang menyesuaikan dengan kebutuhan yang juga selalu berubah seiring waktu.
2. Menegaskan komitmen dari semua bagian dalam instansi untuk turut menerapkan SOP yang telah disahkan. Karena faktor utama yang menjamin sukses penerapan SOP adalah manusia, maka komitmen untuk menjalankan SOP mutlak diperlukan. Pihak pimpinan pun harus berani bertindak tegas terhadap mereka yang melakukan penyimpangan terhadap penerapan sistem yang diberlakukan.
3. *Punishment and Reward* yang adil bagi semua karyawan terhadap penerapan SOP tersebut.

Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung penerapan SOP tersebut. Pimpinan harus memperhitungkan biaya dan manfaat sebelum memberlakukan SOP. Biaya biasanya akan dirasakan langsung, sedangkan manfaat akan dirasakan tidak langsung saat itu juga melainkan pada masa mendatang dan mungkin tanpa terlihat secara fisik manfaat tersebut. Mungkin saja pimpinan perlu menyiapkan tambahan tenaga kerja bila diperlukan untuk urusan administrasi tersebut.

KESIMPULAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan secara signifikan. Dengan menyediakan kerangka kerja yang jelas untuk operasi yang konsisten dan efisien, SOP meningkatkan akuntabilitas, kualitas, dan kepatuhan. Dengan berkomitmen pada pengembangan dan pemeliharaan SOP yang komprehensif, Dinas Perumahan, Permukiman, dan Pertanahan dapat meningkatkan kinerjanya, yang pada akhirnya akan bermanfaat bagi masyarakat yang dilayaninya. Penyelenggaraan pelayanan publik, sangat penting untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik oleh ASN. Umpan balik positif dari luar dan dalam akan diberikan oleh SOP. Prosedur operasi standar (SOP) adalah dokumen internal yang menjaga agar tidak terjadi miskomunikasi dan kesalahan administratif di antara pegawai. SOP memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna layanan publik meskipun ada tekanan dari luar. SOP adalah inisiatif yang jelas untuk membuat perubahan positif untuk mencapai lingkungan kerja yang lebih profesional yang menjamin konsistensi dalam hal kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan prosedur yang dapat diverifikasi. Dengan demikian, SOP akan memudahkan pengguna layanan publik dan pegawai. Pemantauan yang berkelanjutan dan keterlibatan pemangku kepentingan merupakan kunci keberhasilan implementasi dan perbaikan yang berkelanjutan. Studi kasus proses pendaftaran tanah menunjukkan manfaat nyata dari SOP dalam meningkatkan pelayanan publik. Departemen layanan publik sangat penting untuk memberikan layanan dasar kepada masyarakat. Salah satu organisasi yang bertanggung jawab untuk mengawasi layanan pertanahan, perencanaan pemukiman perkotaan, dan kebijakan perumahan adalah Dinas Perkimtan Provinsi Kalimantan Tengah. Prosedur Operasional Standar (SOP) dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas departemen ini. SOP adalah instruksi tertulis yang komprehensif yang dirancang untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan pegawai Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah, yang telah mendukung dan memfasilitasi terselenggaranya penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, yang telah memberikan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselenggara dengan baik.

REFERENSI

- Albadry, S. A., Darmawanto, Rusnaini, S., Pratiwi, W., & Hamirul. (2024). Assistance in Strengthening Village Governance Through the Development of Standard Operating Procedures (SOP) and Increasing the Capacity of Villages Apparatus: Community Service in Sungai Arang Hamlet, Jambi, Indonesia. *Indonesian Community Empowerment Journal [ICE Journal]*, 4(1), 157–163.
- Bjarnason, E., Runeson, P., Borg, M., Unterkalmsteiner, M., Engström, E., Regnell, B., Sabaliauskaite, G., Loconsole, A., Gorschek, T., & Feldt, R. (2014). Challenges and practices in aligning requirements with verification and validation: a case study of six companies. *Empirical Software Engineering*, 19(6), 1809–1855. <https://doi.org/10.1007/s10664-013-9263-y>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Creswell, J. W. (2012). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. In *Educational Research (Vol. 4)*. Pearson. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Farquhar, J., Michels, N., & Robson, J. (2020). Triangulation in industrial qualitative case study research: Widening the scope. *Industrial Marketing Management*, 87(February), 160–170. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.02.001>
- Gustafsson, J. (2017). Single case studies vs. multiple case studies: A comparative study. *Academy of Business, Engineering and Science Halmstad University, Sweden*, 1–15. <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1064378%0Ahttp://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1064378/FULLTEXT01.pdf>
- Helia, S., Dharma, T. E., Endra, Chandra, B., & Sandra, W. A. E. (2023). Increasing Human Resources (Hr) in the Implementation of Standard Operating Procedures (Sop) for Public Peace and Order in the Civil Service Police Unit of Solok City. *Jurnal Ekonomi*, 12(02), 1556–1562.
- Hanurawan, F. (2016). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu Psikologi. *Rajawali Pers*. Depok
- Ingraham, P. W. (2005). Performance: Promises to keep and miles to go. *Public Administration Review*, 65(4), 390–395. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00466.x>
- Mahmud, R. (2021). What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106–124. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1893197>
- Maryam, N. S. (2023). Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bidang Pertanahan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Bandung. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 45–54. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3113>
- PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP).
- Permen PAN & RB No.PER/21/M.PAN/11/2018, 2018. tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Keluarga Berencana
- Rahman, T., Adam, P., & Razak, A. (2023). Implementasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bombana. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari*, 1(2), 401–407. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.163%0Ahttps://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/163>
- Randan, B. M. (2021). Kinerja Aparatur Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Mamasa (Studi: Pelayanan Sertifikasi Tanah Pada Bidang Pertanahan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 1(2), 140–154.
- Ridder, H. G. (2017). The theory contribution of case study research designs. *Business Research*, 10(2), 281–305. <https://doi.org/10.1007/s40685-017-0045-z>
- Sitompul, F., Lumbanraja, P., & Tarmizi, H. B. (2020). Effect of Good Governance Application against Public Satisfaction with Excellent Service as an Intervening Variable in the Medan Tembung Sub-District Office. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(1), 1.
- Umam, K., Idris, A., & Riady, G. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Samarinda Seberang Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(2), 266–275.