

# ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA PULAU JAMBU KECAMATAN CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

AMLA WIDODO

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi, yang masih memiliki permasalahan baik masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun pelayanan. Permasalahan di atas berdampak pada pelayanan masyarakat yang belum optimal. Masalah-masalah dapat bersumber Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Mengacu pada hal tersebut di atas maka rumusan penelitian yang akan diteliti adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan Jenis penelitian kualitatif yaitu metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Desa Pulau Jambu dengan informan Pemerintahan Desa yang diwakili oleh seluruh Perangkat Desa dan masyarakat dalam penelitian ini yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah peneliti. Metode yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut, maka penulis menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik yang digunakan ketika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan skunder Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Dapat disimpulkan hasil penelitian SOP Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana, hal ini dapat dilihat dari indikator kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan dan keadilan yang merata dalam pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

*This study aims to find out about the Standard Operating Procedure (SOP) for Public Services at the Office of the Head of the Jambu Island Village, Cerenti District, Kuantan Singingi District, which still has problems both with the Standard Operating Procedure (SOP) and services. The above problems have impacted on sub-optimal community services. Problems can be sourced from the Standard Operating Procedure (SOP) itself. The purpose of this study was to determine the Standard Operating Procedure (SOP) in the Office of the Head of Jambu Island Village, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. Referring to the above, the research formulation that will be examined is the Standard Operating Procedure (SOP) for Public Services at the Office of the Jambu Island Village Head, Cerenti District, Kuantan Singingi Regency. With this type of qualitative research methods to explore and understand the meaning that by a number of individuals or groups of people ascribed to social or humanitarian problems. The research location was carried out in Jambu Island Village with Village Government informants represented by all Village Officials and the community in this study who were considered to have the information needed in the research area. The method used to determine these key informants, the authors use a purposive sampling technique, which is a technique used when researchers have certain considerations in taking the sample. The data collected includes primary and secondary data. While the data collection techniques used are observation, interviews, documentation and triangulation. It can be concluded that the results of the Public Service SOP research at the Office of the Head of the Jambu Island Village, Cerenti District, Kuantan Singingi District have been carried out. and equitable justice in service.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedure (SOP), Public Services*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara kaya akan budaya serta adat istiadat penduduknya. Negara dengan jumlah penduduk 270 juta jiwa ini merupakan Negara republik yang artinya kekuasaan di pegang oleh rakyat. Negara dengan jumlah penduduk serta pulau terbanyak di dunia ini tentu harus mempunyai data adminisrasi yang palit agar tidak hilang atau tertukar.dalam hal administrasi tentu benar-benar membutuhkan orang-orang yang berkopetensi dalam melaksanakan tugas-tugas yang sesuai prosedur SOP yang tepat serta tidak berbelit-belit.

Dengan luas wilayah Indonesia 1,904,569 km<sup>2</sup> tentu pusat tidak akan biasa mengetahui kebutuhan serta melayani semua kebutuhan daerah-daerah, kota-kota, kecamatan-kecamatan dan desa-desa di seluruh Indonesia. Akhirnya lahirlah yang namanya otonomi daerah yang berarti daerah berhak menentukan pembangunan serta penentuan letak-letak orang-orang birokrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah tersebut atau yang lebih tepatnya otonomi itu bagi mana daerah tersebut mengatur rumah tangganya sendiri.

Dalam pelaksanaan Otonomi Daerah dibentuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah. Menerangkan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan Desa mempunyai tugas dalam peyelenggaraan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Menurut Clive Day (1904:67) menjelaskan bahwa desa mempunyai otonomi dibidang bisnis, peradilan, penduduk, kepolisian, dan tawarmenawar masalh pajak dengan penguasa di atasnya.

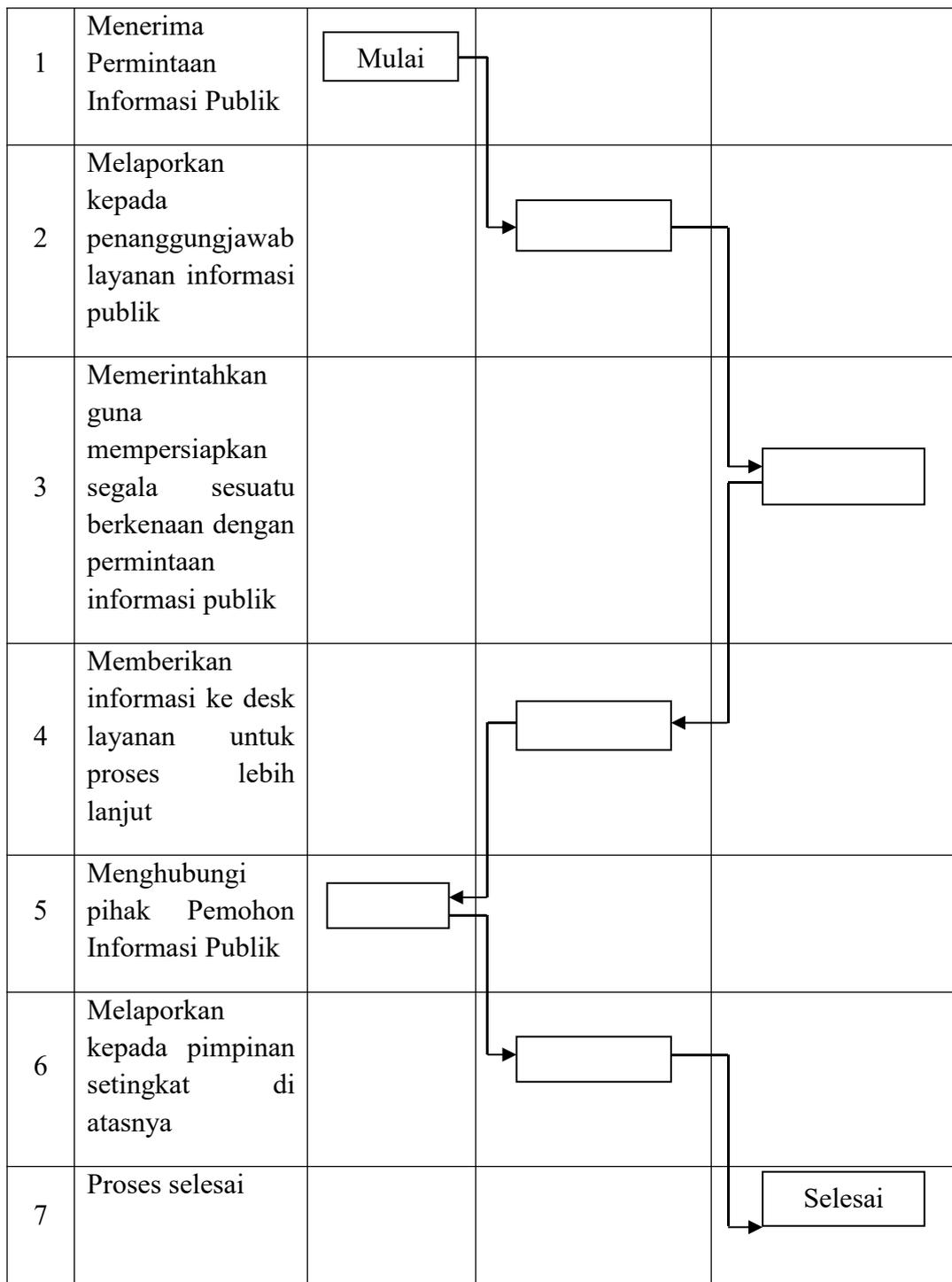
Menurut Soetarjo (1984:182-251) mengatakan bahwa desa adalah lembaga asli pribumi yang mempunyai hak mengatur rumah tangga sendiri berdasarkan hokum adat.

Dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan administrasi tentu adanya administrator-adminisrator yang berada dibelakang meja atau biasa juga disebut birokrat. Kalau di desa pulau Jambu yang melaksakan tersebut adalah perangkat desa.

Standar Operasional Prosedur (yang selanjutnya disingkat SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memeperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendanya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur.

**Tabel I.1 : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik**

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Layanan Informasi Publik	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi



Sumber: Tambunan, 2018.

**Tabel I.2 : (Bentuk Kegiatan Pelayanan Publik Dalam Hal Pembuatan Dokumen Administrasi/Surat Menyurat Yang Diperlukan Masyarakat Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi)**

Jenis Pelayanan Administrasi	Jumlah Pelayanan				
	2016	2017	2018	2019	2020

Pengantar Akte Kelahiran	7	4	2	5	-
Pengantar Pembuatan KTP dan KK	12	10	17	14	2
Pengantar Perpanjangan KTP dan KK	2	4	5	3	3
Surat Pengantar Akta Kematian	2	6	4	3	1
Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	17	18	12	10	-
Surat Jual Beli Tanah	4	9	7	6	2
Surat Keterangan Usaha	8	10	6	7	2
Surat Pengantar Nikah	3	5	4	9	1
Pengantar Surat Pindah & Datang	6	8	10	4	-
<b>JUMLAH</b>	<b>61</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>11</b>

**Sumber: (Desa Pulau Jambu 2020).**

Perangkat desa adalah pejabat pelayanan publik, mereka dituntut untuk menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Perangkat desa dalam hubungan sosial di desa dituakan, ditokohkan dan dipercaya oleh warga masyarakat desa untuk mengelola kehidupan publik maupun privat warga desa. Meskipun dengan adanya Undang-undang perangkat Desa Dalam praktiknya antara warga dan perangkat desa masih menggunakan hubungan kedekatan secara personal yang mungkin diikat dengan tali kekerabatan maupun ketetanggaan, sehingga saling menyentuh secara personal dalam wilayah yang lebih privat ketimbang publik.

Warga masyarakat menilai Operasional Prosedur Pelayanan Publik di desa memakai kriteria tradisional dalam kerangka hubungan pelayanan, terutama hubungan perangkat desa dengan warga yang bisa dilihat dari kebiasaan dan kerelaan perangkat desa. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Dengan demikian diperlukan Analisis Prosedur Pelayanan publik.

Pada era reformasi sekarang ini Standar operasional Prosedur Pelayanan pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat khususnya pelayanan serta perangkat desa. Salah satu Desa yang terletak di Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yaitu Desa pulau jambu dengan jumlah pegawai 8 orang yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Pada tabel dibawah ini formulasi Aparatur Desa berdasarkan pendidikan terakhir dan usia (umur) yang ada di Desa Pulau jambu Kecamatan Cerenti dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel I.3 : Jumlah Aparatur Desa Berdasarkan Pendidikan dan Usia**

No	Nama	Jenjang Pendidikan	Usia (Umur)	Jabatan
1	Rusmeli	SMA	56 Tahun	Kepala Desa

2	Riki Rikardo	Setrata 1	34 Tahun	Sekretaris Desa
3	Eko Iskandar	Setrata 1	32 Tahun	Kasi Pemerintahan
4	Geral topan	SMA	35 Tahun	Kaur Keuwangan
5	Jonedi	SMP	43 Tahun	Kaur Perencanaan
6	Yendra	Setrata 1	28 Tahun	Kaur Umum
7	Sardiman	SMP	48 Tahun	Kepala Dusun I
8	Pendri	SMA	53 Tahun	Kepala Dusun II

**Sumber: Kantor Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.**

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Aparatur Desa Pulau Jambu mempunyai tingkat pendidikan Strata 1 (S1) 3 Orang, SMA 3 Orang, dan SLTP 2 orang dari jumlah Aparatur Desa 8 Orang. Dari rata-rata Pendidikan Perangkat Desa tersebut maka Pendidikan SLTA yang paling banyak jumlahnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan Perangkat Desa pulau jambu masih tergolong bagus jika berpedoman pada masa sekarang dan masa mendatang.

Maka, dapat dikatakan bahwa Perangkat Desa adalah administrator desa dalam pemberian layanan kepada masyarakat desa dalam hal surat-menyurat, kearsipan, melakukan bimbingan keagamaan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa. Keberhasilan kinerja sesuai Prosedur pelayanan pemerintah dalam menangani pelayanan kepada masyarakat khususnya di Desa Pulau Jambu sangat bergantung pada kemampuan, kualitas kerja, Tanggung jawab, Disiplin dan Kuantitas kerja pegawai yang menanganinya. Untuk itu pemerintah yang dalam hal ini diwakili oleh Perangkat Desa harus menjalankan tugas secara maksimal yang akan menciptakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik serta kemampuan dan tanggungjawabnya.

SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah suatu Standard atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam definisi yang lain SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Selain itu SOP juga berarti hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP di buat dan di dokumentasikan secara tertulis yang membuat Prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (Prosedur) tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat di implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Karna implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang.

Dalam pengertian lain SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian intruksi secara tertulis tentang rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi juga dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flow chart*). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman yang mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan. Implementasi yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengcu

kepada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

SOP banyak diimplementasikan terutama di perusahaan, lembaga atau organisasi yang memerlukan kualitas pekerjaan sehingga dapat menghasilkan produk yang berkualitas untuk menuju standar internasional (ISO). Penulis dokumen dalam SOP perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan dan untuk mendukung kualitas data informasi pada perusahaan. Penerapan SOP ini akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan kualitas proses sehingga membawa perusahaan untuk tetap bertahan di persaingan dunia bisnis.

Tujuan utama dari penerapan SOP adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang dalam SOP. Dari setiap teori telah dikemukakan, diketahui bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang memanfaatkan dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya. Dalam menjalankan Operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar Operasi Prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan maupun instansi/perkantoran.

Keteraturan dan kesistematian dari prosedur ini akan memudahkan antara satuan kerja yang ada dalam melaksanakan tanggungjawab dan tugasnya. Hubungan timbal balik yang lancar yang mewujudkan keseimbangan kerja yang baik bagi karyawan dan mewujudkan performansi yang handal. Konsistensi terhadap sistem dapat terjamin meskipun kunci utama pemegang kerja *resign* maupun digantikan oleh orang lain. Peraturan tertulis SOP memudahkan seseorang melakukan suatu kerja dengan selamat tanpa adanya masalah terhadap keselamatan diri ataupun pada peralatan yang digunakan tanpa bantuan orang lain.

Untuk mencapai itu semua Standar Operasional prosedur pegawai yang baik harus melaksanakan tugas, fungsi dan tanggungjawab dengan menggunakan kemampuan atau keahlian tertentu. Namun, dari pengamatan di lapangan penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi didalam Standar Operasional Prosedur Perangkat Desa di Desa Pulau Jambu diantaranya yaitu:

1. Masih kurangnya perangkat kerja bagi perangkat desa dalam memberikan pelayanan, terutama dari segi pendidikan.
2. Minimnya sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa.
3. Masih minimnya sumber daya manusia baik dari segi keahlian dan keterampilan, dan segi pendidikan.
4. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa, baik dalam segi pelayanan terhadap masyarakat, maupun Standar Operasional Prosedur pelayanan itu sendiri.

Dengan fenomena yang menyangkut tugas dan tanggungjawab perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Untuk itu kinerja pegawai harus diperhatikan. Karena kosekuensi dari kinerja yang juga sebaliknya, apabila pegawai yang dimiliki tidak dimanejemen dengan baik tentunya hasil yang diperoleh akan buruk. Kinerja pegawai merupakan salah satu bukti nyata yang diberikan pegawai berupa hasil kerja pada suatu lembaga/organisasi. Begitu juga dengan Perangkat Desa di Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti.

Menurut Tjokrowinoto (2001:11), relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku aparat pemerintah perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu: *pertama*, pemerintah harus memberikan pelayanan publik dengan adil, menurut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat, mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian di implementasikan; *kedua*, pemerintah harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan

masyarakat sipil, agar dinamika interaksi antar pemerintah dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan horizontal.

Di Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi masih banyaknya permasalahan-permasalahan terutama dibidang pelayanan publik yaitu masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik yang masih Belum Jelas. Akibatnya banyak terja diperbedaan-perbedaan pengalaman penerima layanan oleh masyarakat itu sendiri dan berkembangnya cerita-cerita yang berbeda dari setiap pengalaman warga dan masyarakat desa pulau jambu itu sendiri. Dan ini dapat berdampak buruk bagi pemerintahan desa pulau jambu dan ini harus dibuktikan melalui penelitian ini.

Dalam melaksanakan pelayanan perangkat desa dengan memberikan pelayanan, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintah haruslah menjawab serta memenuhi kehendak pelayanan yaitu masyarakat di desa memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Desa Pulau Jambu. berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang uraian dan penjelasan yang telah penulis kemukakan dalam latar di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Prosedur pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi?”

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1.1.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1.1.1.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kuantan Singingi.

1.1.1.2 Faktor penghambat Prosedur pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti.

#### 1.1.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1.1.2.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan Prosedur Pelayanan Publik.

##### 1.1.2.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti tentang langkah-langkah setrategis dalam meningkatkan Pelayanan Publik.

## **LANDASAN TEORI**

### **Teori/Konsep Administrasi Negara**

Menurut Herbert A. Simon (dalam Syafie, 2010 : 13), *administration can be defined as the activitas of groups cooperating to accomplish commom goals*. Jadi baginya

administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Menurut Leonard D. White (dalam Syafie, 2010 : 13), ia menjelaskan administrasi sebagai suatu proses yang umum pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Syafie, 2010 : 13), administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya adminisrasi didalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup,di situ terdapat administrasi.

### **Teori/Konsep Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

### **Teori/Konsep Organisasi**

Dalam pelaksanaan Administrasi, Organisasi merupakan suatu tempat dimana suatu administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

Organisasi menurut Oliver Sholdon (1923) *“organization is the process of so combining the work which individuals or groups have to pperfrom with the faculties necessary for it execution that the duties, soformed, provide the best channels for the efficient, systematic, positive, and co-ordinated application of the available effort”*.

(Organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang di perlukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa, memberikan saluran terbaik untuk pemakai yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi dari usaha yang bersedia).

Menurut Chester I. Barnard (1938) *“Organization is a system of cooperative activites of two or more person something intangible and impersonal, largely ametter of relationship”*.

(Organisasi adalah suatu system tentang aktivitas-aktivitas kerja sama dari dua orang atau lebih sesuatu yang tidak berwujud dan tidak bersifat pribadi, sebagian besar mengenai hal hubungan-hubungan).

### **Teori/Konsep Pemerintahan Desa**

Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata-cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatan. Sebagian besar mata pencariannya adalah bertani dan nelayan. Pada desa daratan sebagian besar penduduknya mencari penghidupan sebagai petani baik sawa ataupun kebun, sedangkan pada desa pesisir

sebagian besar penduduknya mencari penghidupan sebagai nelayan.

Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan penjelasan mengenai pengertian desa yang dikemukakan bahwa:

Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa:

“Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa:

“Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa:

“Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”.

### **Teori/Konsep Standar Operasional Prosedur**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 Menyebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.

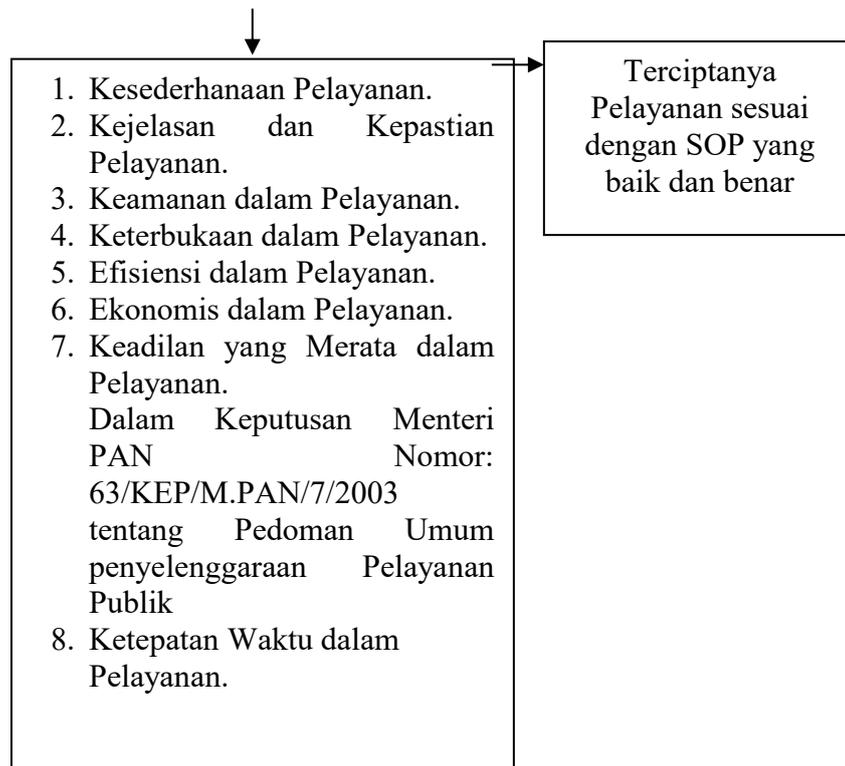
Definisi SOP juga tertuang di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011, bahwa *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flow chart*).

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

**Gambar II.1 Kerangka Berfikir**





## METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis menggunakan atau metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya. Dengan kata lain penelitian kualitatifnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau prespektifnya. (Sutopo, 2002 : 39). Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut, maka penulis menggunakan *purposive sampling*. Teknik sampling yang digunakan peneliti ini adalah teknik yang digunakan ketika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya (Arikunto, 2009 : 128).

Fokus penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai analisis SOP serta pelayanan publik di Desa Pulau Jambu. Penelitian ini dilakukan di Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Pertimbangan yang diambil adalah dengan berada pada satu daerah yang sama dan ingin adanya kemajuan dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik yang di tugaskan agar disiplin serta tanggungjawab atas perannya masing-masing untuk kepentingan publik terhadap masyarakat setempat. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Dalam menganalisa data yang dikumpulkan, maka penulis menggunakan metode Tahapan Pra Lapangan, Tahap Pekerjaan Lapangan, dan Tahap Analisis Data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP membuat serangkaian intruksi secara

tertulis tentang rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Berdasarkan latar belakang masalah dengan adanya penelitian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu dapat di jelaskan Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Pelayanan Publik yang kemudian dicantumkan juga dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Intansi pemerintahan yang disebut prinsip Pelayanan Publik yaitu Kesederhanaan Pelayanan, Kejelasan dan Kepastian Pelayanan, Keamanan dalam Pelayanan, Efisiensi dalam Pelayanan, Ekonomis dalam Pelayanan, dan Keadilan yang merata dalam Pelayanan. Adapun 7 indikator dalam penelitian ini terdiri dari 2 pertanyaan sehingga keseluruhan pertanyaan dalam penelitian ini terdiri dari 14 pertanyaan berikut penjabaran hasil penelitian dari Analisis Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari wawancara Indikator kesederhanaan Pelayanan Publik dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Umum dan 2 orang masyarakat Desa dapat disimpulkan bahwa SOP Pelayanan Publik telah berjalan baik dan semestinya serta pelayanan tidak berbelit-belit hal ini sejalan dengan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 menjelaskan beberapa manfaat Standar Operating Procedures dalam lingkungan penyelenggaraan administrasi Pemerintahan

Adapun hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Tata cara pelayan baik secara adminisratif sudah dilaksanakan oleh pemerintahan desa sedangkan masalah biaya pelayanan sebenarnya gratis namun secara praktek masih ada masyarakat yang mengasih uang kepada perangkat Desa walaupun iya tahu bahwa semua surat yang diterbitkan adalah gratis. Sebagai perangkat Desa yang menerima mungkin tidak enak untuk ditolak apalagi terkadang sifat mereka memaksa dalam artian mereka tetap meninggalkan uang dimeja lalu pergi.
2. Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sudah dirasakan warga/masyarakat karna pasilitas yang sudah memadahi seperti adanya Ac dan televisi yang membuat orang tidak gerah dan jenuh dalam menunggu pelayanan selain itu perangkat desa juga berusaha ramah ketika warga/masyarakat yang datang juga diajak berbincang-bincang.
3. Pemerintahan Desa sudah berusaha untuk terbuka kepada warga/masyarakat Pulau Jambu hal ini dapat dilihat dari spanduk dan papan informasi desa tidak hanya melalui itu pemerintahan Desa juga mengadakan rapat dengan warga terutama masalah pembangunan dan masalah yang lainnya. Namun perlu peneliti garis bawai bawasanya ada juga masyarakat yang merasa pemerintahan desa masih belum sepenuhnya terbuka terutama masalah keuangan dan pembangunan hal ini mungkin mereka beda pandang.
4. Efisiensi pelayanan dan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan sudah sesuai dengan SOP Pelayan publik yang berlaku dikantor Desa dan masalah persyaratan juga. Maka dari itu beredar cerita-cerita yang menyatakan perangkat Desa lelet dalam bekerja padahal peneliti melihat bawasannya persyaratan mereka yang kurang sehingga surat tidak biasa di terbitkan sehingga memakan waktu yang lebih lama lagi hingga tidak sesuai SOP Pelayanan Publik yang telah dibuat Pemerintahan Desa.
5. Pemerintahan Desa Pulau Jambu berusaha untuk ekonomis dalam Pelayanan hal ini dapat dilihat dimana perangkat Desa berusaha untuk mempermudah segala urusan penerbitan surat yang diminta oleh masyarakat. Begitu juga dengan masalah pembayaran andaikata pusat dan Daerah mengharuskan seluruh penerbitan surat berbayar maka akan di gratiskan dan dianggarkan melalau dana desa yang ada di desa ini.
6. Keadilan dan pemerataan sudah dijalankan Pemerintahan Desa Pulau Jambu baik sosial maupun bagunan hal ini dapat dilihat dari tahun ketahun dimana pembagunan diisama

ratakan baik yang ada didusun 01 maupun dusun 02 hal ini juga merupakan bentuk tidak adanya kesenjangan atau berat sebelah dalam pembagian. Begitu juga dengan pembagian Beras bulog dulu dimana semuanya dapat baik yang kaya maupun yang miskin. Namun perlu juga peneliti sampaikan bahwa setiap kebijakan baik itu pemerintahan Pusat, Daerah maupun sampai tingkat Desa tentu juga ada salahnya oleh warga dan masyarakat namanya juga kebijakan tentu ada yang pro dan yang kontra.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa Penulis tentang Analisis Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 7 indikator yaitu: kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan dan keadilan yang merata dalam pelayanan.

## **SARAN**

Saran penelitian ini berdasarkan-berdasarkan hasil kesimpulan di atas adalah:

1. Pemerintahan Desa Pulau Jambu harus lebih giat lagi dalam mensosialisasikan SOP Pelayanan Publik dengan tidak hanya menempel di papan informasi Desa tetapi juga di tempat-tempat Umum lainnya.
2. Memberikan pemahaman kepada warga/masyarakat Pulau Jambu bahwa setiap Pelayanan Publik atau penerbitan surat pengantar apapun harus melalui SOP pelayanan Publik agar terciptanya keselarasan.
3. Perkembangan teknologi juga harus dimanfaatkan oleh Pemerintahan Desa dimana surat pengantar harus bias juga secara online agar lebih efisien dalam bekerja dan pelayanan Publik.
4. Pemerintahan desa juga harus merampingkan SOP Pelayanan Publik yang lebih efisien.
5. Pemerintahan desa juga harus mengurangi prosedur-prosedur yang terlalu panjang dan berbelit-belit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Amin Ibrahim, 2009 Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya Penerbit Refika Aditama.
- Delly Mustafa, 2018 Birokrasi Pemerintahan Edisi Revisi, Penerbit Alfa Beta Makassar.
- Donni Juni Pransa dan Fenny Damayanti, 2015 Administrasi dan Operasional Perkantoran Alfabeta Bandung.
- Hanif Nurcholis, 2011 Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa penerbit Erlangga Jakarta.
- Harbani Pasoloq, 2017 Teori Administrasi Publik Penerbit Alfabeta Bandung.
- Haw. Widjaja, 2005 Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia Penerbit Rajawali Pers.

Hayat, 2017 Manajemen Pelayanan Publik Penerbit Rajagrafindo Persada Kota Depok Jawa Barat.

Inu Kencana Syafii, 2010 Ilmu Administrasi Publik Penerbit Rineka Cipta.

Marbun, 2005 Otonomi Daerah 1945-2005 Pustaka Sinar Harapan Jakarta.

Makmur dan Rohana Thahier, 2017 Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara Penerbit Raja Grafindo Persada Kota Depok Jawa Barat.

Miftah Thoha, 2016 Birokrasi Politik Indonesia Penerbit Raja Grafindo Persada Kota Depok Jawa Barat.

Sugiyono, 2014 Metode Penelitian Administrasi Penerbit Alfabeta Bandung.

Sutarto, 1998 Dasar-Dasar Organisasi Penerbit Gadjah Mada University Press Yogyakarta.

Toman Sony Tambunan, 2018 SOP Sntandar Operasional Prosedur Intansi Pemerintah Penerbit Yrama Widya Bandung.

Widjaja, 2003 Otonomi Desa Penerbit Rajawali Pres Jakarta.

Wilson Bangun, 2012 Manajemen Sumberdaya Manusia Penerbit Erlangga Jakarta.

## **B. Perundang-Undangan**

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Layanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, di Kabupaten Kuantan Singingi.

Peraturan Desa Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Derah Tahun 2017 Tentang Penataan Desa dan Pemerintahan Desa.

Peraturan Perundangan Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 18 UUD 1945 Nomor 22 Tahun 1998 Tentang Penerapan Aturan Pokok Mengenai Pemerintahan Sendiri di Daerah-Daerah Yang Berhak Mengatur dan Mengurus Rumah Tangga Sendiri.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

## **C. Jurnal dan Skripsi**

Marsum, 2017. Optimalisasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Muara Bahan Kecamatan Singingi Hilir. Skripsi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Wiranti Astari, 2019. Evaluasi Tugas Pada Bidang Perdagangan di Dinas Koperasi Industri dan Perdagangan Kabupaten Kuantan Singingi. Skripsi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.