

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
TANAMODINDI KOTA PALU**

Masyitha Hakim,¹ Rudin. M², I Nyoman Swedana³

Pasca Sarjana Manajemen Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu
Jl. DR. Suharso, Besusu Barat, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi
Tengah

Email: rudin.ternate@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini Adalah (1) Mengetahui dan menganalisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu. (2) Mengetahui dan menganalisis Faktor Penghambat Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu. (3) Mengetahui dan menganalisis Faktor Pendukung Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 orang. Pengumpulan data terdiri dari pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan (1) Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu sudah berjalan dengan baik. (2) Faktor Penghambat Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu yaitu; (a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia, (b) Kurangnya Sosialisasi SOP, (c) Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai, (d) Pengawasan dan Evaluasi yang belum berjalan terus-menerus (e) Tingkat Kesadaran Masyarakat yang masih Rendah. (3) Faktor Pendukung Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu yaitu; (a) Adanya SOP Pelayanan yang Jelas dan Tertulis, (b) Komitmen Pimpinan Kelurahan, (c) Kerja Sama dan Koordinasi Antar Aparatur Sipil Negara, (d) Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung, (e) Pengalaman dan Kompetensi Aparatur, (f) Dukungan Kebijakan Pemerintah Daerah dan (g) Partisipasi dan Kerja Sama Masyarakat.

Kata kunci ; Implementasi, Standar Operasional Prosedur dan Pelayanan

ABSTRACT

Masyitha Hakim Stambuk MM 24.04.10.034, Implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Village Office, Palu City, supervised by Rudin. M. and I Nyoman Swedana. The objectives of this study were (1) to determine and analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Village Office, Palu City. (2) to determine and analyze the factors hindering the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Village Office, Palu City. (3) to determine and analyze the supporting factors for the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Village Office, Palu City. This study was a qualitative study with 5 informants. Data collection consisted of observation, interviews, and documentation. The results of the study concluded that (1) the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Village Office, Palu City has been running well. (2) Inhibiting factors for the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Sub-district Office in Palu City are: (a) Limited Human Resources, (b) Lack of SOP Socialization, (c) Inadequate Facilities and Infrastructure, (d) Insufficient Continuous Supervision and Evaluation, (e) Low Level of Public Awareness. (3) Supporting factors for the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for Public Services at the Tanamodindi Sub-district Office in Palu City are: (a) Clear and Written Service SOPs, (b) Commitment of Sub-district Leaders, (c) Cooperation and Coordination between Civil Servants, (d) Availability of Supporting Facilities and Infrastructure, (e) Experience and Competence of Apparatus, (f) Support for Regional Government Policy, and (g) Community Participation and Cooperation.

Keywords: *Implementation, Standard Operating Procedures and Services*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan di berbagai tingkatan, termasuk pemerintahan kelurahan yang menjadi ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan warga memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administrasi dan sosial yang cepat, tepat, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik

sering menghadapi tantangan terkait ketertiban, transparansi, dan kepastian prosedur, sehingga dibutuhkan mekanisme pengaturan yang jelas agar pelayanan dapat berjalan sesuai standar. Salah satu mekanisme tersebut adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), (UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).¹

SOP merupakan pedoman kerja yang memuat langkah-langkah sistematis, alur pelayanan, persyaratan dokumen, tanggung jawab aparatur, serta batas waktu penyelesaian layanan. Dengan adanya SOP, pelayanan diharapkan dapat dilakukan secara konsisten, efisien, dan adil, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Standarisasi prosedur ini juga bertujuan untuk mengurangi penyimpangan dalam pelayanan, meminimalkan praktik birokrasi yang lambat atau tidak transparan, serta mendorong akuntabilitas aparatur dalam melaksanakan tugasnya.²

SOP dalam konteks pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu, Sulawesi Tengah sangat penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan terukur. SOP dapat diterapkan di berbagai bidang pelayanan publik, seperti perizinan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Implementasi SOP yang efektif akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik,

¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

² Novianti, L., & Putra, M. A. (2025). Implementasi Standar Operasional Pelayanan Non Perizinan di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun. 2024. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat WidyaSwara Indonesia, 1(1), 18-24.

peningkatan efisiensi kerja petugas, dan peningkatan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.³

SOP membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih efisien. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, setiap tahapan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Waktu yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat dapat dikurangi, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan publik secara lebih cepat. SOP juga membantu menciptakan konsistensi dalam pelayanan. Dengan adanya SOP, setiap petugas pelayanan dapat memberikan layanan yang sama kepada setiap masyarakat, tanpa adanya perbedaan perlakuan atau diskriminasi. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. SOP juga membantu meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya SOP yang tertulis dan jelas, setiap petugas pelayanan dapat dipertanggungjawabkan atas tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahan atau pelanggaran yang dapat merugikan Masyarakat.⁴

Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu menunjukkan bahwa permasalahan dalam pelayanan publik yang belum memadai antara lain: (a) Ketidakjelasan Prosedur: masih terdapat prosedur pelayanan yang tidak jelas dan terstruktur, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan kesulitan bagi

³ Rudin, M., Bakarbessy, M. L. F., & Fadlun, F. (2024). Strategi Manajemen Pengembangan Usaha Mikro dan Kecil Olahan Pangan di Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 10(1), 186-199

⁴ Ananda, I. K. W. D., Darsana, I. M., Aprinica, N. P. I., Antara, I. B. K. S., Rahayu, N. M. S., Paramitha, M. W., & Darmayanti, P. S. (2025). Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Alcoholic Beverage Service oleh Pramusaji di Hotel Auburn University. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 5(1), 24-35

masyarakat. Contohnya ; Belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tertulis dan mudah diakses: via online. Tanpa SOP yang jelas, masyarakat tidak tahu langkah-langkah apa yang harus diikuti. (b) Keterlambatan: Ketidakjelasan prosedur dan subjektivitas petugas juga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Contohnya ; Pengurusan izin usaha terlambat dari batas waktu yang seharusnya, karena proses verifikasi data yang lambat atau kurangnya petugas yang kompeten. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang maka menarik dilakukan penelitian karya ilmiah berupa Tesis dengan judul Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu ?
- 2) Apa faktor penghambat Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu ?

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri

keilmuan yaitu, rasional, empiris dan sistimatis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.⁵

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Definisi penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mendiskripsikan, dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas dan keterkaitan antara kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi apa adanya melalui melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁶

D. PEMBAHASAN

Sejarah Kelurahan Tanamodindi Kota Palu

Kelurahan Tanamodindi merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Sejarah Kelurahan Tanamodindi tidak dapat dipisahkan dari perjalanan panjang terbentuknya Kota Palu sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, dan sosial budaya di Sulawesi

⁵ Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke 6. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

⁶ Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung:Alfabeta

Tengah. Seiring perkembangan zaman dan kebutuhan administrasi pemerintahan, Tanamodindi tumbuh dari wilayah permukiman menjadi kelurahan yang memiliki peran penting dalam pembangunan kota.

Pada masa sebelum kemerdekaan Indonesia, wilayah Palu dan sekitarnya berada di bawah pengaruh kerajaan-kerajaan lokal yang kemudian masuk dalam wilayah administratif Swapraja Donggala. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah melakukan penataan wilayah untuk memperkuat sistem pemerintahan nasional. Melalui Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1952, wilayah Swapraja Donggala ditetapkan sebagai daerah swatantra tingkat II. Namun, seiring perubahan kebijakan dan struktur pemerintahan, sistem swapraja dihapus dan digantikan dengan sistem pemerintahan daerah yang lebih modern.⁷

Perubahan besar terjadi ketika Provinsi Sulawesi Tengah resmi dibentuk pada tahun 1964 melalui Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964, dengan Kota Palu sebagai ibu kota provinsi**. Sejak saat itu, Palu mengalami perkembangan pesat dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan, ekonomi, dan permukiman penduduk. Pertumbuhan jumlah penduduk dan aktivitas masyarakat mendorong pemerintah untuk membentuk wilayah-wilayah administratif baru, termasuk kecamatan dan kelurahan, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif.

Kelurahan Tanamodindi terbentuk sebagai bagian dari proses pemekaran dan penataan wilayah Kota Palu. Nama “Tanamodindi” diyakini berasal dari bahasa lokal Kaili yang mencerminkan kondisi

⁷ Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392.

alam dan budaya masyarakat setempat. Wilayah ini awalnya didominasi oleh lahan pertanian dan perkebunan, dengan masyarakat yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani, pekebun, dan pedagang kecil. Seiring waktu, wilayah Tanamodindi berkembang menjadi kawasan permukiman yang semakin padat akibat urbanisasi dan pertumbuhan kota.⁸

Secara geografis, Kelurahan Tanamodindi memiliki posisi yang strategis karena berada tidak jauh dari pusat Kota Palu. Letak ini membuat Tanamodindi mengalami perubahan sosial dan ekonomi yang cukup cepat. Lahan-lahan pertanian perlahan beralih fungsi menjadi kawasan pemukiman, fasilitas pendidikan, dan sarana umum lainnya. Meskipun demikian, hingga kini masih terdapat sebagian masyarakat yang mempertahankan aktivitas pertanian sebagai sumber penghidupan.⁹

Dalam perkembangan sosialnya, masyarakat Tanamodindi dikenal memiliki nilai kebersamaan dan gotong royong yang kuat. Tradisi saling membantu dalam kegiatan kemasyarakatan seperti kerja bakti, acara adat, dan kegiatan keagamaan masih terus dilestarikan. Keberagaman suku dan latar belakang penduduk, baik penduduk asli maupun pendatang, menjadi ciri khas kehidupan sosial di kelurahan ini. Kerukunan antarwarga menjadi modal penting dalam menjaga stabilitas dan keharmonisan lingkungan.

Dari sisi pemerintahan, Kelurahan Tanamodindi terus mengalami peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah kelurahan berperan sebagai ujung tombak pelayanan administrasi,

⁸ Manullang T, 2008. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.

⁹ Mangkunegara, Anwar Prabu, 2016. Manajemen Sumber Daya Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat. Berbagai program pemerintah, baik dari tingkat kota maupun provinsi, dilaksanakan di Tanamodindi, seperti program peningkatan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi masyarakat, serta pembinaan kepemudaan dan kesejahteraan sosial.

Dalam bidang ekonomi, Kelurahan Tanamodindi mengalami perkembangan melalui pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Banyak warga yang mengembangkan usaha rumahan seperti perdagangan, kuliner, pertanian skala kecil, serta jasa. Pemerintah kelurahan bersama instansi terkait juga mendorong kegiatan pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan keterampilan, bantuan sarana usaha, dan penguatan kelompok tani maupun kelompok perempuan.¹⁰

Salah satu bentuk inovasi yang berkembang di Tanamodindi adalah pemanfaatan lahan sempit melalui pertanian modern seperti hidroponik. Program ini tidak hanya bertujuan meningkatkan ketahanan pangan keluarga, tetapi juga membuka peluang ekonomi baru bagi masyarakat. Keterlibatan kelompok PKK, pemuda, dan masyarakat umum menunjukkan bahwa pembangunan di Tanamodindi bersifat partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan warga. Selain pembangunan ekonomi, aspek pendidikan, kesehatan, dan sosial juga menjadi perhatian utama. Keberadaan fasilitas pendidikan dan layanan kesehatan di sekitar wilayah kelurahan mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kegiatan kepemudaan, olahraga, dan keagamaan rutin dilaksanakan untuk

¹⁰ Langi, B., Saerang, D. P., & Gerungai, N. Y. (2019). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Dalam Upaya Pengendalian Internal Pada Pt. Gemilang Emas Indonesia. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1).

membangun karakter generasi muda dan memperkuat persatuan warga.

Secara keseluruhan, sejarah Kelurahan Tanamodindi merupakan gambaran perjalanan sebuah wilayah dari kawasan tradisional menuju kelurahan yang berkembang dan dinamis. Dengan berlandaskan nilai budaya lokal, semangat gotong royong, serta dukungan pemerintah dan partisipasi masyarakat, Kelurahan Tanamodindi terus berupaya menjadi wilayah yang maju, sejahtera, dan berkelanjutan sebagai bagian dari Kota Palu.

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur alur, tahapan, waktu, serta tanggung jawab aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Pembahasan ini difokuskan pada sejauh mana implementasi SOP tersebut berjalan efektif, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan masyarakat.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, Kantor Kelurahan Tanamodindi telah memiliki SOP pelayanan masyarakat yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku,

¹¹ Faisal, Sanapiah, 2013 Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. Raja Grafindo Persada, Jakarta

khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyerat. SOP tersebut mencakup jenis layanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, waktu penyelesaian, serta penanggung jawab layanan. Keberadaan SOP ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah kelurahan dalam mewujudkan pelayanan yang tertib, transparan, dan akuntabel.

Namun demikian, implementasi SOP di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Salah satu temuan utama adalah masih adanya ketidakkonsistenan aparatur kelurahan dalam menerapkan SOP secara menyeluruh. Dalam beberapa jenis pelayanan, prosedur yang seharusnya dilalui sering kali disederhanakan atau bahkan dilewati, terutama ketika masyarakat tidak memahami hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan. Kondisi ini menyebabkan standar waktu pelayanan menjadi tidak seragam dan berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan di tengah masyarakat.¹²

Dari aspek sumber daya manusia, implementasi SOP sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan disiplin aparatur kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pegawai telah memahami isi dan tujuan SOP, namun pemahaman tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan sikap profesional dan orientasi pada pelayanan publik. Beban kerja yang relatif tinggi serta keterbatasan jumlah pegawai turut memengaruhi konsistensi pelaksanaan SOP. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sangat ditentukan

¹² Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392.

oleh kapasitas pelaksana kebijakan, baik dari segi jumlah maupun kualitas sumber daya manusia.

Selain itu, aspek komunikasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi SOP pelayanan masyarakat. Sosialisasi SOP kepada masyarakat Kelurahan Tanamodindi dinilai masih kurang maksimal. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas prosedur, persyaratan, dan jangka waktu pelayanan yang seharusnya. Akibatnya, masyarakat cenderung pasif dan menerima saja proses pelayanan yang berlangsung, meskipun tidak sepenuhnya sesuai dengan SOP. Kurangnya transparansi informasi ini berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat kelurahan.

1. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu, penggunaan sumber daya, serta kesesuaian antara prosedur pelayanan dengan hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SOP di Kelurahan Tanamodindi telah memberikan pedoman kerja bagi aparat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, namun belum sepenuhnya berjalan secara efisien.¹³

Pelaksanaan SOP belum optimal terutama dalam hal pemanfaatan waktu pelayanan. Proses pelayanan administrasi sering memerlukan waktu lebih lama dari standar yang telah ditetapkan.

¹³ Aulia, A. Z. A. N., & Hardjati, S. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur “Fasilitasi Permasalahan Tanah” Pada Penyelesaian Masalah Pertanahan di J. alan Pogot Kelurahan Tanah Kalikedinding Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 260-269.

Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah aparatur, beban kerja yang tinggi, serta masih adanya proses administrasi yang dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan aparatur harus menangani beberapa jenis pelayanan secara bersamaan, sehingga efisiensi kerja menjadi berkurang.

Dari sisi penggunaan sumber daya, efisiensi implementasi SOP juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Ketersediaan perangkat kerja seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang belum memadai menghambat kelancaran pelayanan. Akibatnya, aparatur sering melakukan pekerjaan berulang yang seharusnya dapat diselesaikan dengan lebih cepat apabila didukung oleh fasilitas yang memadai. Selain itu, belum adanya pelatihan rutin terkait SOP menyebabkan aparatur belum sepenuhnya memahami langkah-langkah pelayanan yang paling efektif.¹⁴

Meskipun demikian, keberadaan SOP tetap memberikan manfaat dalam menciptakan keteraturan dan kepastian prosedur pelayanan. SOP membantu aparatur memahami alur pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi. Namun, agar implementasi SOP dapat berjalan lebih efisien, diperlukan evaluasi berkala terhadap prosedur yang ada. Penyesuaian SOP dengan kondisi riil di lapangan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanamodindi Kota Palu.

¹⁴ Dirgantara, Hasan, Triangulasi dalam Uji Validitas Data Penelitian, Jakarta:PT. Barta Perdana Press, 2018.

2. Konsistensi

Konsistensi dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aspek penting untuk menjamin kualitas dan keseragaman pelayanan publik. Di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu, SOP pelayanan telah ditetapkan sebagai pedoman kerja aparatur kelurahan dalam melaksanakan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi penerapan SOP masih menghadapi sejumlah tantangan.¹⁵

Konsistensi implementasi SOP dapat dilihat dari kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan praktik pelayanan sehari-hari. Berdasarkan temuan di lapangan, tidak semua tahapan SOP diterapkan secara seragam oleh seluruh aparatur. Perbedaan cara kerja antarpegawai dalam melayani jenis pelayanan yang sama menunjukkan bahwa SOP belum sepenuhnya dijadikan acuan utama. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingkat pemahaman aparatur yang berbeda-beda terhadap isi SOP serta kurangnya pengawasan secara berkelanjutan.

Faktor lain yang memengaruhi konsistensi implementasi SOP adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah aparatur yang terbatas menyebabkan pembagian tugas tidak selalu sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan dalam SOP. Aparatur sering merangkap beberapa tugas pelayanan, sehingga dalam kondisi tertentu prosedur pelayanan disederhanakan untuk menyesuaikan dengan situasi lapangan. Hal ini berdampak pada inkonsistensi

¹⁵ Edi Sutrisno, 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif. Cetakan kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

dalam penerapan standar pelayanan, terutama pada saat volume pelayanan masyarakat meningkat.

Selain itu, konsistensi SOP juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Fasilitas pelayanan yang belum memadai menyebabkan aparatur tidak selalu dapat menjalankan prosedur secara utuh. Misalnya, proses administrasi yang seharusnya dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik menjadi kurang tertib karena keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi ini berimplikasi pada perbedaan waktu dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Di sisi lain, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan turut memengaruhi konsistensi implementasi SOP. Masyarakat yang datang tanpa memenuhi persyaratan administrasi sering kali mendorong aparatur untuk mengambil kebijakan diskresi agar pelayanan tetap berjalan. Praktik tersebut, meskipun bertujuan membantu masyarakat, berpotensi mengurangi konsistensi penerapan SOP.¹⁶

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Priyodigdo dan Saipul (Arikel 2025), Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur secara signifikan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

¹⁶ Erwin, R., Angelia, R. R. O., & Desmon, A. (2024). Transformasi Manajemen ASN Pasca Ditetapkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Ensiklopedia of Journal*, 6(3), 200-204.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu pada aspek efisiensi, konsistensi dan kualitas pelayanan diuraikan sebagai berikut ;

1. Efisiensi

Pembahasan faktor penghambat Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu pada aspek efisiensi yaitu ;

Faktor penghambat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu pada aspek efisiensi berkaitan erat dengan keterbatasan sumber daya dan kondisi kerja aparatur. Efisiensi pelayanan menuntut proses yang cepat, tepat, dan penggunaan sumber daya yang optimal. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan SOP belum berjalan secara efisien.¹⁷

Salah satu faktor penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah aparatur kelurahan yang tidak sebanding dengan volume pelayanan masyarakat menyebabkan beban kerja menjadi tinggi. Aparatur sering kali harus menangani beberapa jenis pelayanan secara bersamaan, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dari standar yang telah ditetapkan dalam SOP. Kondisi ini berdampak pada menurunnya efisiensi pelayanan, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat.

¹⁷ Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392.

Faktor penghambat berikutnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Fasilitas pendukung seperti komputer, printer, serta jaringan internet yang belum memadai menghambat kelancaran proses pelayanan. Akibatnya, sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang membutuhkan waktu lebih lama dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi. Hal ini menyebabkan aparatur harus mengulang proses kerja, sehingga efisiensi pelayanan menjadi berkurang.¹⁸

Selain itu, kurangnya pemahaman aparatur terhadap SOP juga menjadi faktor penghambat efisiensi. Tidak semua aparatur memperoleh sosialisasi dan pelatihan yang memadai terkait SOP pelayanan. Perbedaan tingkat pemahaman ini menyebabkan aparatur menerapkan prosedur yang berbeda-beda, sehingga proses pelayanan tidak berjalan secara optimal dan efisien. Dalam kondisi tertentu, aparatur juga cenderung menyederhanakan prosedur untuk mengejar kecepatan pelayanan, yang justru berpotensi menimbulkan ketidakteraturan.

Faktor penghambat lainnya berasal dari rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Masyarakat sering datang tanpa melengkapi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan dalam SOP. Hal ini menyebabkan aparatur harus memberikan penjelasan berulang kali, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Kondisi tersebut turut menghambat efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

¹⁸ Maman Abdul Rahman, Sambas, Ali Muhidin 2017, Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian, CV. Pustaka Setia, Jakarta.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu, dapat disimpulkan sebagai berikut ;

1. Pelaksanaan SOP telah berjalan dan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Keberadaan SOP memberikan arah dan standar yang jelas bagi aparatur kelurahan dalam melaksanakan pelayanan administratif kepada masyarakat, sehingga mampu menciptakan keteraturan dan kepastian prosedur pelayanan. Namun demikian, implementasi SOP tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, masih ditemukan ketidakkonsistenan aparatur dalam menerapkan seluruh tahapan SOP pelayanan masyarakat.
2. Faktor penghambat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi Kota Palu meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, rendahnya pemahaman dan disiplin aparatur terhadap SOP, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, budaya kerja birokratis yang belum berorientasi pada pelayanan prima, lemahnya pengawasan dan evaluasi internal, kurangnya ketegasan pimpinan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan sebagai berikut :

1. Saran Operasional kepada Pemerintah Kota Palu yaitu Untuk mendukung optimalisasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanamodindi, Pemerintah Kota Palu perlu mengambil langkah strategis yang bersifat operasional dan berkelanjutan. Pertama, pemerintah kota sebaiknya menyediakan dukungan regulasi yang jelas dan mutakhir agar SOP yang diterapkan di tingkat kelurahan memiliki dasar hukum yang kuat serta mengacu pada standar pelayanan publik yang berlaku secara nasional. Kedua, diperlukan penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti sistem administrasi berbasis teknologi informasi, papan informasi SOP, ruang pelayanan yang memadai, dan peralatan administrasi yang lengkap, sehingga aparatur kelurahan dapat menjalankan prosedur dengan lebih efisien dan transparan. Ketiga, Pemerintah Kota Palu sebaiknya menyelenggarakan pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur kelurahan secara rutin, meliputi aspek pemahaman SOP, pelayanan prima, manajemen waktu, dan komunikasi publik, agar kualitas pelayanan meningkat dan konsisten sesuai standar. Keempat, pemerintah perlu membangun mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala, baik internal maupun eksternal, untuk memastikan SOP dijalankan dengan disiplin dan hasil pelayanan dapat diukur secara objektif. Dengan langkah-langkah tersebut, Pemerintah Kota Palu dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di tingkat kelurahan.

2. Saran Operasional kepada Pemerintah Kelurahan Tanamodindi Kota Palu yaitu Untuk meningkatkan efektivitas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masyarakat, Pemerintah Kelurahan Tanamodindi perlu mengambil langkah-langkah strategis di tingkat operasional. Pertama, menegakkan disiplin aparatur dengan memastikan setiap pegawai memahami, mematuhi, dan melaksanakan seluruh tahapan SOP secara konsisten, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara tertib dan akuntabel. Kedua, memperkuat koordinasi dan komunikasi internal antar aparatur, sehingga pembagian tugas, alur pelayanan, dan penyelesaian masalah dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A., Widakdo, G., Naryati, N., Rahayu, S., Polhapessy, M. A., & Zhafirah, H. D. (2025). Peningkatan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Persiapan Operasi sebagai Upaya Penurunan Kejadian IDO di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 8(3), 1316-1320.
- Aminuddin Ilmar. 2014. *Membangun Negara Hukum Indonesia*. Phinatama Media. Makassar. Hlm. 123
- Ananda, I. K. W. D., Darsana, I. M., Aprinica, N. P. I., Antara, I. B. K. S., Rahayu, N. M. S., Paramitha, M. W., & Darmayanti, P. S. (2025). Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Alcoholic Beverage Service oleh Pramusaji di Hotel Auburn University. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 5(1), 24-35.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Edisi Revisi III. Jakarta.

- Aulia, A. Z. A. N., & Hardjati, S. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur “Fasilitasi Permasalahan Tanah” Pada Penyelesaian Masalah Pertanahan di J.alan Pogot Kelurahan Tanah Kalikedinding Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 260-269.
- Ayuni dan Sofyan (Artikel 2023), Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Agama Bulukumba, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau <https://repository.uin-suska.ac.id> , diakses 2 Mei 2025.
- Dirgantara, Hasan, Triangulasi dalam Uji Validitas Data Penelitian, Jakarta:PT. Bartiya Perdana Press, 2018.
- Edi Sutrisno, 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif. Cetakan kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erwin, R., Angelia, R. R. O., & Desmon, A. (2024). Transformasi Manajemen ASN Pasca Ditetapkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Ensiklopedia of Journal*, 6(3), 200-204.
- Faisal, Sanapiah, 2013 Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Handoko, T. Hani, 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan public
- Langi, B., Saerang, D. P., & Gerungai, N. Y. (2019). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Dalam Upaya Pengendalian Internal Pada Pt. Gemilang Emas Indonesia. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1).
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392.

- Maharani, A. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Administrasi Di Smk Negeri 1 Pinrang.
- Maman Abdul Rahman, Sambas, Ali Muhidin 2017, Analisis Korelasi, Regresi dan . Jalur Dalam Penelitian, CV. Pustaka Setia, Jakarta.
- Maman Abdul Rahman, Sambas, Ali Muhidin 2017, Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian, CV. Pustaka Setia, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2016. Manajemen Sumber Daya Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang T, 2008. Manajemen Personaliala dan Sumber Daya Manusia, Edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Moeheriono. 2009. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bandung: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Murti, A., & Rizkika, S. (2023). Dinamika Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Membangun Asas Netralitas Menjelang Pemilihan Umum 2024. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 5736-5747.
- Nawawi, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif. Cetakan pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Novianti, L., & Putra, M. A. (2025). Implementasi Standar Operasional Pelayanan Non Perizinan di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun . 2024. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia*, 1(1), 18-24.
- Priyodigdo, A. A., Saipul, S., & Aquarini, A. (2025). 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. *Anterior Jurnal*, 24(Special-1), 22-27.