



Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo

Musfira Indrayana¹, Jamal Qadar², Syamsiar³

^{1,2,3}Universitas Puanggrimaggalatung, Indonesia

Abstract. *Standard Operating Procedures (SOP) are documents that contain a series of standardized written instructions regarding various office administration processes. This document includes how to carry out the work, the time of implementation, the place of implementation, and the actors involved in the activity. SOP is one of the main references regarding steps or stages related to applicable activities which are work activities in an agency, therefore SOP can be said to be a series of written instructions carried out regarding various government administration processes. This research aims to reveal the SOP at the Tellulimpoe Village Office in providing services for making indigent certificates, especially in Tellulimpoe Village, Majauleng District, Wajo Regency. For this reason, information collection is carried out through direct observation, filling out questionnaires, and collecting supporting data in the form of official documents. The results of the research show that the SOP for the service of making disability certificates in Tellulimpoe Village, Majauleng District, Wajo Regency is very good. This is supported by research results which reveal that the SOP in the service for making certificates cannot be included in the very good category.*

Keywords: *Standard Operating Procedures, Public Services, Office Administration.*

Abstrak. *Standard Operating Procedures (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang distandarisasi terkait berbagai proses administrasi perkantoran. Dokumen ini mencakup cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan para pelaku yang terlibat dalam kegiatan tersebut. SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas aplikatif yang merupakan aktifitas kerja dalam sebuah instansi, maka dari itu SOP dapat dikatakan adalah serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap SOP di Kantor Desa Tellulimpoe dalam memberikan layanan pembuatan surat keterangan tidak mampu, khususnya di Desa Tellulimpoe, Kecamatan Majauleng, Kabupaten Wajo. Untuk itu, pengumpulan informasi dilakukan melalui observasi langsung, pengisian kuesioner, dan pengumpulan data pendukung berupa dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Tellulimpoe, Kecamatan Majauleng, Kabupaten Wajo sangat baik. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa SOP dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu masuk dalam kategori sangat baik.*

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Publik, Administrasi Perkantoran.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara besar yang kaya akan budaya dan adat istiadat. Negara berpenduduk 270 juta jiwa ini berbentuk republik, artinya kekuasaan ada di tangan rakyat. Negara dengan jumlah penduduk terbesar dan pulau-pulau terbesar di dunia harus memastikan memiliki data administrasi yang valid agar tidak hilang atau tertukar. Tentunya dari sisi manajemen sangat membutuhkan orang-orang yang bisa mengikuti prosedur SOP dan melakukan tugas secara akurat dan tidak rumit.

Dengan luas wilayah Indonesia 1,904,6569 km² tentunya pusat tidak akan mampu mengetahui kebutuhan dan melayani seluruh kebutuhan daerah, kecamatan, kota, dan desa di seluruh Indonesia. Akhirnya lahirlah apa yang disebut dengan otonomi daerah, yang berarti

daerah mempunyai hak untuk menentukan pembangunan dan menentukan kedudukan masyarakat birokrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerahnya, atau lebih tepatnya otonomi adalah bagaimana daerah mengelola wilayahnya. rumah tangga sendiri.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa mempunyai tugas penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan masyarakat desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat yang mendefinisikan tahapan suatu proses kerja dan proses kerja tertentu (Budiharjo, 2014: 7).

SOP adalah dokumen yang berisi seperangkat instruksi tertulis yang terstandarisasi mengenai berbagai proses manajemen kantor, seperti cara melaksanakan tugas, kapan melaksanakannya, di mana melaksanakannya, dan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut (Insani 2010: 1).

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pelaksanaan serangkaian prosedur atau tugas yang mencakup apa yang perlu dilakukan, bagaimana melakukannya, kapan dan di mana melakukannya, dan oleh siapa.

Arah pengembangan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat merasakan manfaat dari sistem layanan publik yang unggul. Aparat pelayanan publik yang bekerja lambat dan terlalu berhati-hati tidak lagi dapat diterima oleh pengguna layanan yang membutuhkan layanan cepat, efisien, tepat waktu, dan sederhana (seperti pengurusan sertifikat, surat keterangan tidak mampu, KTP, dll.). Selain itu, kita sekarang memasuki era globalisasi yang penuh dengan persaingan, sehingga pergerakan cepat dan tindakan tepat dari pejabat pemerintah menjadi keharusan (Agus Priyanto 2010).

Pejabat desa adalah aparat pelayanan publik yang dituntut untuk melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Dalam hubungan sosial di desa, pejabat desa adalah orang yang dihormati, menonjol, dan dipercaya oleh warga desa untuk mengelola kehidupan publik dan pribadi mereka. Meski ada undang-undang tentang perangkat desa, dalam praktiknya, warga dan pejabat desa masih sering menggunakan hubungan pribadi yang erat, yang mungkin terikat oleh hubungan kekeluargaan atau bertetangga, sehingga mereka saling berinteraksi secara pribadi dalam aspek yang lebih pribadi daripada publik..

Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo merupakan suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dalam kegiatannya, lembaga ini selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam bisnis ini perlu adanya penerapan SOP agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan suatu proses kerja yang

dirancang dalam SOP tersebut. Dari setiap teori yang dikemukakan diketahui bahwa tujuan SOP adalah untuk memudahkan pemerataan persepsi seluruh masyarakat yang menggunakannya dan lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilakukan.

Salah satu pelayanan publik yang tersedia di kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo adalah pelayanan surat keterangan cacat yang juga diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.

Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat bagi keluarga miskin untuk memperoleh kemudahan hidup, kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Hal ini akan memudahkan keluarga miskin untuk bertahan hidup dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.

Asuransi kesehatan nasional merupakan salah satu sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan fungsi seperti asuransi kesehatan sosial. Melalui kecamatan atau desa bagi keluarga miskin, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) berguna bagi seseorang untuk mendapatkan perawatan, pendidikan, dan pengobatan. Intinya, surat keterangan fakir membantu keluarga miskin mendapatkan keringanan biaya.

Dalam proses pelayanan surat keterangan tidak mampu, terkadang terdapat kendala dalam proses pelayanan, seperti respon dari pegawai yang kurang tanggap terhadap masyarakat dalam menangani surat keterangan tidak mampu jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan, pelayanan. disediakan juga cenderung lambat, dan petugas tidak menjelaskan alurnya. lebih jelasnya mengenai tata cara pembuatan surat keterangan tidak mampu (sktm).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Arini T, A Seomohadiwidjojo (2015: 90): SOP yang disebut juga dengan “prosedur” menggambarkan metode yang digunakan untuk menerapkan dan menegakkan kebijakan dalam suatu organisasi, lebih jelas dan di sertai dengan dokumen yang lebih rinci. Hal tersebut kemudian digunakan sebagaimana ditentukan dalam pedoman.

Annie Sailendra (2014: 16) menjelaskan bahwa “SOP” dapat diartikan sebagai pedoman proses kerja yang harus dilaksanakan oleh setiap elemen perusahaan atau instansi.

Tujuan dan Fungsi SOP

Menurut Arnani. P (2016 : 36) secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

- a. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
- b. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.

- c. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap – tiap posisi.
 - d. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
 - e. Memberikan keterangan tentang dokumen – dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
 - f. Melindungi instansi dan pegawai dari kesalahan administrasi lainnya.
 - g. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
 - h. Sebagai pedoman mengerjakan pekerjaan rutin.
 - i. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
 - j. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja.
- Sedangkan fungsi SOP menurut Indah Puji (2014:35) adalah sebagai berikut :
- a) Mempelancar tugas pegawai/petugas atau tim/unit kerja.
 - b) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
 - c) Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatan dengan mudah dilacak.
 - d) Mengarahkan pegawai/petugas untuk sama –sama disiplin dalam bekerja.
 - e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Pengertian pelayanan publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, pelayanan dan lain-lain yang dilakukan oleh pejabat pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku hukum.

Pelayanan publik menurut **Hardiyansyah** (2011:12) adalah pemberian pelayanan atau pelayanan terhadap kebutuhan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. kepuasan bagi penerima layanan.

Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat keterangan tidak mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah kepada keluarga miskin untuk memberikan mereka kehidupan, kesehatan, ekonomi dan pendidikan yang lebih baik. Hal ini membuat hidup lebih mudah bagi keluarga miskin dan

meningkatkan kesejahteraan keluarga. Contoh dari penggunaan surat keterangan tidak mampu ini adalah untuk menerima pemanfaatan dari asuransi kesehatan nasional yang merupakan jaminan kesehatan nasional yang fungsinya sama dengan asuransi kesehatan sosial. Di kecamatan dan desa bagi keluarga miskin, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) membantu mereka mengakses layanan, pendidikan dan pengobatan. Pada dasarnya, sertifikat kemiskinan membantu keluarga miskin mengurangi biaya mereka.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu pada Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo.

2) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan 3 (tiga) bulan setelah seminar proposal.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian sensus dengan metode kuantitatif untuk menjelaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik pada Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo.

Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jadi yang dimaksud dengan populasi adalah individu-individu yang mempunyai ciri-ciri yang sama walaupun persentase kemiripannya kecil, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan objek penelitian.

Dari keterangan ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian mencakup segala sesuatu yang akan dijadikan subjek atau objek penelitian

yang diinginkan peneliti. Berdasarkan penelitian ini maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah : seluruh masyarakat yang mengurus surat keterangan fakir, di Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo yang berjumlah 14 orang, terdiri dari tahun 2023. Masyarakat yang mengurus SKTM = 14 orang.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijadikan sumber informasi untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah stratified random sampling. Berdasarkan hal tersebut, untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019) sampling jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, dimana seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel yaitu 14 orang.

4. HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Penelitian

a. Geografis

Desa Tellulimpoe merupakan 14 Desa dari 4 Kelurahan di Kecamatan Majauleng. Desa Tellulimpoe mempunyai luas wilayah \pm 8 km. Adapun batas wilayah tellulimpoe.

- Sebelah utara :berbatasan dengan desa cinnongtabi
- Sebelah Selatan :berbatasan dengan desa abbanuange
- Sebelah barat :berbatasan dengan desa tua
- Sebelah timur :berbatasan dengan desa tossora

b. Visi Dan Misi Desa

Visi Misi Pemerintah Desa Tellulimpoe merupakan gambaran kesuksesan yang ingin dicapai dalam jangka waktu 6 (enam) tahun ke depan yang disusun dengan memperhatikan Visi-Misi Kabupaten Wajo, substansi Masyarakat dan pemerintah Desa Tellulimpoe, serta visi dan misi Kepala Desa terpilih. Untuk itu Visi-Misi Pemerintah Desa Tellulimpoe untuk 6 tahun 2023 – 2028 adalah :

- 1) Melaksanakan pemerintahan yang bersih dan Amanah serta bertanggung jawab
- 2) Melayani Masyarakat dengan berkeadilan tulus Ikhlas dan cepat

- 3) Melaksanakan Pembangunan infrastruktur desa dengan skala prioritas
- 4) Memperbanyak sosialisasi/penyuluhan pada masyarakat baik keamanan lingkungan maupun penyuluhan hukum serta pertanian
- 5) Memberdayakan Masyarakat pra Sejahtera secara menyeluruh

c. Iklim

Keadaan iklim di Desa Tellulimpoe terdiri dari musim hujan, musim kemarau, dan musim pancaroba. Dimana musim hujan terjadi pada bulan April s/d juni, musim kemarau terjadi diantara bulan Agustus s/d Desember sedangkan musim pancaroba terjadi pada bulan januari s/d Februari

d. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk yang ada di Desa Tellulimpoe sebanyak 2.700 jiwa jumlah KK 570 yang terdiri dari laki-laki 980 jiwa sedangkan Perempuan sebanyak 1,720 jiwa.

e. Data surat keterangan tidak mampu

Dari data tersebut kita bisa ketahui bahwa jumlah Masyarakat yang melakukan pembuatan surat keterangan tidak mampu berjumlah 14 orang sampai bulan juli tahun 2023 di Desa Tellulimpoe Kecamatan majauleng sebagai berikut :

Tabel 4. Bentuk kegiatan pelayanan public dan jumlah Masyarakat dalam hal pembuatan surat keterangan tidak mampu Desa Tellulimpoe Tahun 2023

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	BULAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
1	MUHAMMAD FA'ANK	LAKI-LAKI	JANUARI
2	MUHAMMAD SAIFUL	LAKI-LAKI	JANUARI
3	HATIFA JUNIARTI	PEREMPUAN	JANUARI
4	IRWANDI	LAKI-LAKI	FEBRUARI
5	HELMI ASKAR	LAKI-LAKI	FEBRUARI
6	HASNAWATI	PEREMPUAN	FEBRUARI
7	MUHAMMAD ASKAR	LAKI-LAKI	MARET
8	USMAN	LAKI-LAKI	MARET
9	ANDI NUR ASRI	PEREMPUAN	MARET
10	ATIFA JUNIARTI	PEREMPUAN	APRIL
11	RIAN IRWAN	LAKI-LAKI	MEI
12	AL FAHRI ASKAR	LAKI-LAKI	JUNI
13	BESSE MURDIKA SARI	PEREMPUAN	JUNI
14	AHMAD HAUSAN SAM	LAKI-LAKI	JULI
LAKI-LAKI			9 ORANG
PEREMPUAN			5 ORANG
JUMLAH			14 ORANG

Adapun bentuk pelayanan untuk pembuatan surat keterangan tidak mampu (sktm) dengan persyaratan membawa: - KK asli
- KTP asli

Table 2. Jumlah aparatur desa berdasarkan Pendidikan dan jabatan

NO	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN
1	ANSARI PATURUSI, S.Pi	S I	Kepala Desa
2	MUHAMMAD JANNATUL FIRDAUS A.MA.PD	D II	Sekretaris Desa
3	SITTI MARLINA	SMA	Kaur keuangan
4	TAUFIQ AKBAR,S.Sos	S I	Kaur umum dan perencanaan
5	BESSE MUSTIKA PUTRI	SMA	Kasi pemerintahan
6	INDAH PATRIANI	SMA	Kasi kesejahteraan dan pelayanan
7	WAHID ABDILLAH SYAM,S.Sos	S I	Kepala dusun palekoreng
8	MUHAMMAD RIDHA,SE	S I	Kepala dusun mange
9	ANDI NUR ASRI WARDANI	SMA	Kepala dusun aka

Dalam proses pelayanan surat keterangan tidak mampu terkadang masih di dapatkan kendala dalam proses pelayanannya seperti respon dari pegawai yang kurang merespon Masyarakat dalam menghadapi pengurusan surat keterangan tidak mampu

f. Mata pencarian

Mata pencarian yang ada di Desa Tellulimpoe lebih banyak seorang petani karena, di Desa Tellulimpoe merupakan Desa yang sawahnya sangat luas dan subur maka dari itu inilah mata pencarian yang ada di Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng:

- Petani : 350 Orang
- Buruh Tani : 235 Orang
- Pns : 15 Orang
- Pedagang : 50 Orang
- Peternak : 150 Orang
- Bengkel : 5 Orang

g. Kelembagaan Desa

Berdasarkan hasil kajian kelembagaan di Desa Tellulimpoe, maka kelembagaan yang ada adalah sebagai berikut :

- 1) Pemerintah Desa
- 2) BPD
- 3) LPMD
- 4) Remaja Mesjid
- 5) Kelompok Tani
- 6) Kader Kesehatan
- 7) Karang Taruna

h. Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Desa

1) Kepala Desa

- Kepala Desa adalah pemegang kekuasaan pengelolaan keuangan desa dan mewakili pemerintah desa dalam kepemilikan kekayaan milik desa yang dipisahkan
- Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan keuangan desa di bantu oleh PTPKD yang berasal dari unsur perangkat desa yaitu: sekretaris desa, kepala seksi dan bendehara
- Kepala Desa adalah PKPKD dan mewakili pemerintah Desa dalam kepemilikan kekayaan milik desa yang dipisahkan
- Dalam melaksanakan kekuasaan pengelolaan keuangan Desa Kepala Desa menguasai sebagai kekuasaannya kepada perangkat desa selaku PPKD
- Pelimpahan sebagai kekuasaan PKPKD kepada PPKD ditetapkan dengan Keputusan kepala desa

2) Sekretaris

- Sekretaris Desa bertugas sebagai coordinator PPKD
- Sekretaris desa mempunyai tugas:
 - Mengoordinasikan penyusunan rancangan APB Desa dan rancangan perubahan APB Desa.
 - Mengoordinasikan penyusunan rancangan peraturan Desa tentang APB Desa, perubahan APB Desa, dan pertanggung jawaban pelaksanaan APB Desa.
 - Mengoordinasikan penyusunan rancangan peraturan kepala desa tentang penjabaran APB Desa dan perubahan penjabatan APB Desa
 - Mengoordinasikan tugas perangkat desa lain yang menjalankan tugas PPKD
 - Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan desa dalam rangka pertanggung jawaban pelaksanaan APB Desa.

3) Kaur Keuangan

- Menyusun RAK Desa
- Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima menyimpan, menyetorkan/membayar, menatausahakan dan mempertanggung jawabkan

penerimaan pendapatan Desa dan pengeluaran dalam rangka pelaksanaan APB
Desa

4) Kaur Umum Dan Perencanaan

- Mengkoordinasi urusan perencanaan seperti menyusun rencana APBD Desa, menginventarisasi data-data dalam rangka Pembangunan, serta penyusunan laporan

5) Kasih Pemerintahan

- Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, Menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan Upaya perlindungan Masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa

6) Kasi Kesejahteraan Dan Pelayanan

- Melaksanakan Pembangunan sarana prasarana perdesasan, Pembangunan bidang Pendidikan, Kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi Masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna

7) Kepala Desa

- Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan Upaya perlindungan Masyarakat, mobilitas, kependudukan, dan penataan, dan pengelolaan wilayah
- Mengawasi pelaksanaan Pembangunan di wilayahnya
- Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran Masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- Melaksanakan Upaya-upayapemberdayaan Masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan Pembangunan

Analisi Data Penelitian

a. Distribusi Frekuensi Data Variable Hasil Penelitian

Tabel 3. Deskripsi distribusi frekuensi data variable hasil penelitian

		Statistics
Standar Operasional Prosedur pelayanan publik		
N	Valid	14
	Missing	0
Mean		36.50
Median		36.00
Mode		36
Std. Deviation		2.410
Variance		5.808
Range		9
Minimum		32
Maximum		41
Sum		511

Sumber: Data primer setelah diolah menggunakan spss versi 22

Tabel 3 menunjukkan bahwa valid menunjukkan angka 14 yang berarti bahwa terdapat 14 responden serta semua datanya telah terinput dengan baik yang dijelaskan oleh nilai missing yang menunjukkan angka 0, sementara itu mean menunjukkan angka 36.50, median dengan nilai 36.00, mode sebesar 36 dan nilai standar Deviation sebesar 2,410. selanjutnya nilai minimum sebesar 32 dan nilai maximum sebesar 41 dengan jumlah frekuensi secara keseluruhan sebesar 511

b. Deskripsi skor butir pertanyaan

Skala *likert* menunjukkan kinerja aparatur Desa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Skor Butir Kuesioner Data Variabel

No. Indikator	Skor Yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Keterangan
1	105	70	Sangat baik	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Perolehan = Jumlah Setiap Pernyataan • Skor Ideal = Skor Tertinggi X Jumlah Responden (5 X 14) = 70 • Kriteria Merujuk Pada Pendapat Eko Putro Widyoko Sesuai Dengan Indukator Indikator : > 58,8 – 70 = SB > 47,6 – 58,8 = B > 36,4 – 47,6 = CB >25,2 – 36,4 = TB >14 – 25,2 =STB
2	60	70	Sangat baik	
3	55	70	Baik	
4	57	70	Baik	
5	57	70	Baik	
6	57	70	Baik	
7	58	70	Sangat baik	
8	58	70	Sangat baik	
9	58	70	Sangat baik	
Σ	511	630	Sangat baik	

Sumber: Data Primer Setelah Diolah , 2024

Berdasarkan table 4 kinerja aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa tellulimpoe kecamatan majauleng kabupaten wajo secara keseluruhan menunjukkan katagori **sangat baik** dengan skor perolehan **511**.

Uji Statistik

Table 5. Analisis Hipotesis Deskriptif

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Standar Operasional Pelayanan Publik	56.670	13	.000	36.500	35.11	37.89

Sumber: data primer setelah diolah menggunakan spss versi 22

Pada Tabel 5 Menunjukkan Nilai Pengujian Hipotesis Deskriptif Yang Dilakukan Dengan T-Tes Satu Sampel Pada Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dengan T Hitungan 56,670, Df = 13 Nilai Sg. (2-Tailed) =0,00, Dengan Mean Difference 36,500 Dan Taraf Kesalahan A= 10% (Untuk Uji Satu Pihak).

Karena Nilai T Hitung Senilai 56,670 Dan T Tabel 1,350171 Maka T Hitung Lebih Besar Dari T Tabel Sehingga H1 Diterima HO Ditolak.

Berdasarkan Hal Ini Maka Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo Berada Pada Katagori Sangat Baik Dari Nilai Ideal Dan Dapat Diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hal tersebut kinerja perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa Tellulimpoe kecamatan Majauleng kabupaten Wajo berada pada kategori sangat baik dengan nilai ideal dan dapat diterima.

Akibat dari efisiensi adalah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat diperlukan aparatur pemerintah yang mempunyai kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itu dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas aparatur yang ditunjuk. sebagai layanan publik. Kemampuan dalam hal ini baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasannya maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, petugas yang mempunyai kreatifitas dalam melaksanakan tugasnya selalu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan memperhatikan ketentuan sasaran dalam melaksanakannya. fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin dan tanggung jawab. sebagai prinsip utama. Oleh karena itu, jika aparatur kekurangan sumber daya manusia, kemungkinan besar hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan..

Dari hasil penyelarasan pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selalu berjalan sesuai harapan, terkadang dalam pelaksanaannya aparatur pemerintah mengalami hambatan atau faktor penghambat, namun selain itu ada pula faktor yang mendukung. pelaksanaan prosedur pelayanan. Begitu pula dengan pelaksanaan pelayanan pemerintahan di daerah lain, pelaksanaan pelayanan pemerintahan yang berlangsung di Kecamatan Majauleng dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor pendukung berjalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Hasil dari minimalisasi permasalahan untuk terciptanya pelayanan perizinan yang efektif terlihat dari kepastian waktu pelayanan dalam menyelesaikan pengelolaan pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam pengurusan perizinan cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor ini mempunyai komitmen pelayanan yang harus dijalankan untuk menciptakan pelayanan yang efektif.

Hasil penyelesaian permasalahan untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif terlihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian perizinan, keterbukaan dan

kejelasan informasi pelayanan dinilai efektif karena adanya upaya dari penyedia jasa yang berupaya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan memuaskan masyarakat.

Pegawai sebagai pemberi pelayanan telah berusaha memberikan informasi yang jelas mengenai seluruh informasi pelayanan yang ada di kantor desa Tellulimpoe. Untuk mengesankan masyarakat, penyelenggara dituntut bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, penyelenggara yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan sentuhan personal yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan ucapan yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Dari segi peta kerja, standar SOP dirasa sudah memiliki peta kerja yang memadai, hanya respon pegawai saja yang mungkin berbeda. Seorang karyawan mungkin merasa peta kerjanya terlalu detail dan perlu lebih fleksibel, sedangkan karyawan lainnya merasa peta kerjanya kurang detail. Peta kerja berbicara tentang apakah SOP yang ada dapat mempercepat proses kerja karyawan serta memuat kegiatan yang benar dan efektif untuk kelangsungan kerja.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian, Pembahasan Dan Hasil Uji Hipotesis Pada Perhitungan Uji Hasil Senilai 56,670 Dan T Tabel 1,350171 Maka Hipotesis Diterima Sehingga Dapat Disimpulkan Bahwa Standar Operasional Prosedur Di Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo Terindikasi Sangat Baik, Dapat Dilihat Dari Nilai Yang Diporoleh 511.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di kemukakan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi pihak aparaturnya desa tellulimpoe kecamatan majauleng kabupaten wajo, agar kiranya dapat ditingkatkan lagi dalam pelayanan proses pembuatan surat keterangan tidak mampu bagi warga desa.
- 2) Bagi warga yang sudah melakukan registrasi atau pembuatan surat keterangan tidak mampu di kantor desa tellulimpoe agar kiranya menggunakan sebaik mungkin.

REFERENSI

- Agustina, D. (2021). *Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan bengkel Auto Dakar Ponorogo* (Tesis, IAIN Ponorogo).
- Amalia, M. (2021). Pelaksanaan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu dengan protokol kesehatan di Ardan Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 2(2), 1–14.
- Cahyono, R. (2018). *Sistem pengendalian internal sumber daya manusia PD. X Kabupaten Bantul*.
- Faisal, S. Y. (2022). *Penerapan standar operasional prosedur pada kalibrasi spare parts MV. Spas Tiga di PT. Scorpa Pranedy* (Tesis, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang).
- Hablil, R. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP) room attendant terhadap kinerja karyawan room attendant di Grand Rock Hotel Bukittinggi (Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, V. (2017). Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di UPTD Laboratorium & Peralatan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma (JP)*, 3(1), 77–88.
- Januru, L. (2017). Pengarusutamaan teknologi informasi dalam pelayanan publik: Upaya peningkatan kinerja institusi publik studi kasus di Dinas Kominfo Kota Yogyakarta dalam pengelolaan Upik. In *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.
- Karateng, M., Mulyadi, M., & Masweni, M. (n.d.). Pengaruh pembangunan infrastruktur jalan tani terhadap kesejahteraan masyarakat.
- Kurniawan, Y. R. (2022). *Perancangan standar operasional prosedur (SOP) pengadaan barang dagang pada PT Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya* (Tesis, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Lestari, Y. E. (2022). *Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada proses pengalengan produk Gudeg Kaleng Bu Tjitro 1925 di CV. Buana Citra Sentosa Yogyakarta*.
- Mantolas, C., et al. (2022). Penerapan standar operasional prosedur food and beverage service di Hotel Swiss Belcourt Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 5(2), 86–94.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfare state”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.

- Patmasari, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(1), 92–101.
- Setiyaningrum, E., & Istiqomah, I. (n.d.). Efektivitas penerapan model pembelajaran think-talk-write terhadap prestasi belajar matematika siswa kelas VII SMP Negeri 3 Magelang. *Union*, 3(1), 356658.
- Sinaga, K. (2017). Penerapan standar operasional prosedur dalam mewujudkan pekerjaan yang efektif dan efisien pada bidang kepemudaan di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. *Publik Reform*, 2(2).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Ulum, B. (2014). *Pengaruh corporate social responsibility terhadap citra: Survei pada warga sekitar PT. Sasa Inti Gending-Probolinggo* (Tesis, Universitas Brawijaya).
- Widjojo, S. (2003). *Otonomi desa*. Penerbit Pres.
- Widodo, A. (2021). Analisis standar operasional prosedur pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Pulau Jambu Kecamatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 2(2), 43–56.