

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN MENTENG
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
PROVINSI DKI JAKARTA**

Ryutaro Siburian¹ Sampara Lukman² Layla Kurniawati³

¹Magister Terapan Studi Pemerintahan Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri

^{2,3}Doktor Ilmu Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri

*Korespondensi: ryusiburian@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the working climate or working atmosphere, knowing the understanding of the civil state apparatus on SOP, knowing the implementation of SOP that is the reference for civil state apparatus in carrying out its duties and functions; and find out if the state civil apparatus is effective in improving performance. In this research, the data analysis techniques used are interactive models, where in this model there are 3 components of analysis of data reduction, data presentation and withdrawal of conclusions. The results showed that the implementation of SOP that became the standard of public service in Menteng District office has been appropriate service standards. The things that affect the implementation of SOP in Menteng subdistrict Office has appropriate public service standards are requirements, completion time, capacity of costs, clarity of procedures, openness and clarity of information, ease of delivery of complaints and understanding of the already good office employees.

Keywords: SOP, working climate, understanding of ASN, implementation of SOP, main tasks and functions

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui iklim kerja atau suasana kerja, mengetahui pemahaman Aparatur Sipil Negara tentang SOP, mengetahui implementasi SOP yang menjadi acuan bagi Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya; dan mengetahui apakah SOP Aparatur Sipil Negara efektif dalam meningkatkan kinerja. Dalam Penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif, dimana dalam model ini terdapat 3 komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP yang menjadi standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan. Hal-hal yang mempengaruhi implementasi SOP pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan public adalah persyaratan, waktu penyelesaian permohonan, kapasitas biaya, kejelasan prosedur, keterbukaan dan kejelasan informasi, kemudahan penyampaian pengaduan dan pemahaman pegawai kantor yang sudah baik.

Katakunci: SOP, iklim kerja, pemahaman ASN, implementasi SOP, Tupoksi.

PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, seperti bagaimana melakukan kegiatan tersebut, kapan harus dilakukan, dimana pelaksanaan kegiatannya dan termasuk siapa yang melakukan. Pengertian Standar Operasional Prosedur tersebut berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.

Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP menjadi suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Instansi pemerintah mulai dari tingkat pusat sampai ke tingkat yang paling bawah memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan kepada warga negara atau masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat ini yang kemudian diistilahkan sebagai pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa kepentingan seluruh warga negara dapat dilayani dengan baik sesuai dengan aturan dan perundangan-undangan yang berlaku. Mengacu kepada apa yang didefinisikan oleh Sinambela bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan definisi ini dapat dikatakan bahwa pelayan publik dilakukan oleh pemerintah kepada manusia baik secara individual maupun kepada suatu masyarakat secara umum.

Kantor Kecamatan sebagai salah satu ujung tombak pelayanan publik tentunya juga memiliki berbagai macam layanan publik yang wajib dilaksanakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Selanjutnya berkaitan dengan tugas dan fungsinya, dalam Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan disebutkan bahwa Camat dalam memimpin kecamatan bertugas:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi: (a) partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/Kelurahan dan Kecamatan; (b) sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan; (c) efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan; dan (d) pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada bupati/wali kota.
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, meliputi: (a) sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal di wilayah Kecamatan; (b) harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat; dan (c) pelaporan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada bupati/wali kota;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, meliputi: (a) sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan (b) pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;

5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi: (a) sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait; (b) pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang melibatkan pihak swasta; dan (c) pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi: (a) sinergitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait; (b) efektivitas penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan; dan (c) pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada bupati/wali kota;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa;
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi: (a) perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan; (b) fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya; (c) efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan; dan (d) pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah; dan
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dalam sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP sangat diperlukan dan berguna bagi seluruh aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan di lingkungan pemerintah kecamatan dan kelurahan pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

SOP tidak hanya bersifat internal tetapi juga bersifat eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan program dan kegiatan, juga digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Dengan adanya SOP, pemerintah di Kecamatan Menteng dapat melaksanakan tugas dan fungsinya serta proses kerja secara baik sesuai dengan tujuan pembuatan SOP yang sebenarnya yaitu menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Pokok Permasalahan

Berdasarkan batasan masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi SOP yang menjadi standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng;
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Menteng;

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Wibowo (2010:67) mengungkapkan SOP merupakan standart kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/ fleksibel.

Ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan standar operasional prosedur (SOP) yaitu 1) Simple steps : prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang di tulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerja tidak terlalu banyak. 2) Hierarchical Steps : Bentuknya cukup panjang lebih dari 10 langkah, tetapi terlalu banyak manfaat. 3) Graphic format ; bentuk ini sama seperti Hierarchical Steps yaitu cukup panjang lebih dari 10 langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. Graphic format berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur. 4) Flowchart ; prosedur yang memiliki banyak keputusan, *flowchart* merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkah-langkah dalam membuat keputusan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2014:94). Sedangkan Thomson (2002:78) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari apa yang dilakukan oleh pramuniaga. Selain itu, Thomson juga mengemukakan bahwa kinerja pramuniaga dapat dilihat dari keandalan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, dan kualitas kerja yang dihasilkan.

Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran Kriteria tersebut menurut Wirawan (2009:18) adalah 1) Kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk di susun dan di ukur yaitu hanya menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus di capai dalam kurun waktu tertentu. 2) Kualitatif melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus di capai. 3) Ketepatan waktu merupakan kriteria yang menentukan keterbatasan waktu. 4) Cara melakukan pekerjaan, digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personal, sikap personal atau perilaku pramuniaga merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan. Metode melaksanakan tugas adalah standar yang di gunakan jika undang- undang, kebijakan, prosedur, standar, metode dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara yang di tentukan tidak dapat diterima.

Dalam melakukan evaluasi kinerja pada dasarnya terdapat metode-metode yang di lakukan, Robbins (2006:32) menemukan beberapa metode yang dapat dipergunakan tentang bagaimana mengevaluasi kinerja pramuniaga. Teknik yang dapat dipergunakan dalam evaluasi individu adalah *written essays, critical incidents, graphic rating scales, behaviorally anchored rating scales, group order ranking, individual ranking, paired comparison*.

Hasibuan (2014: 34) mengemukakan "Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atau kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Menurut A. A Anwar Mangkunegara (2013:67) kinerja adalah "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya".

Menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaannya, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerjaan saling berkomunikasi. Kinerja menurut Wibowo (2007:42).

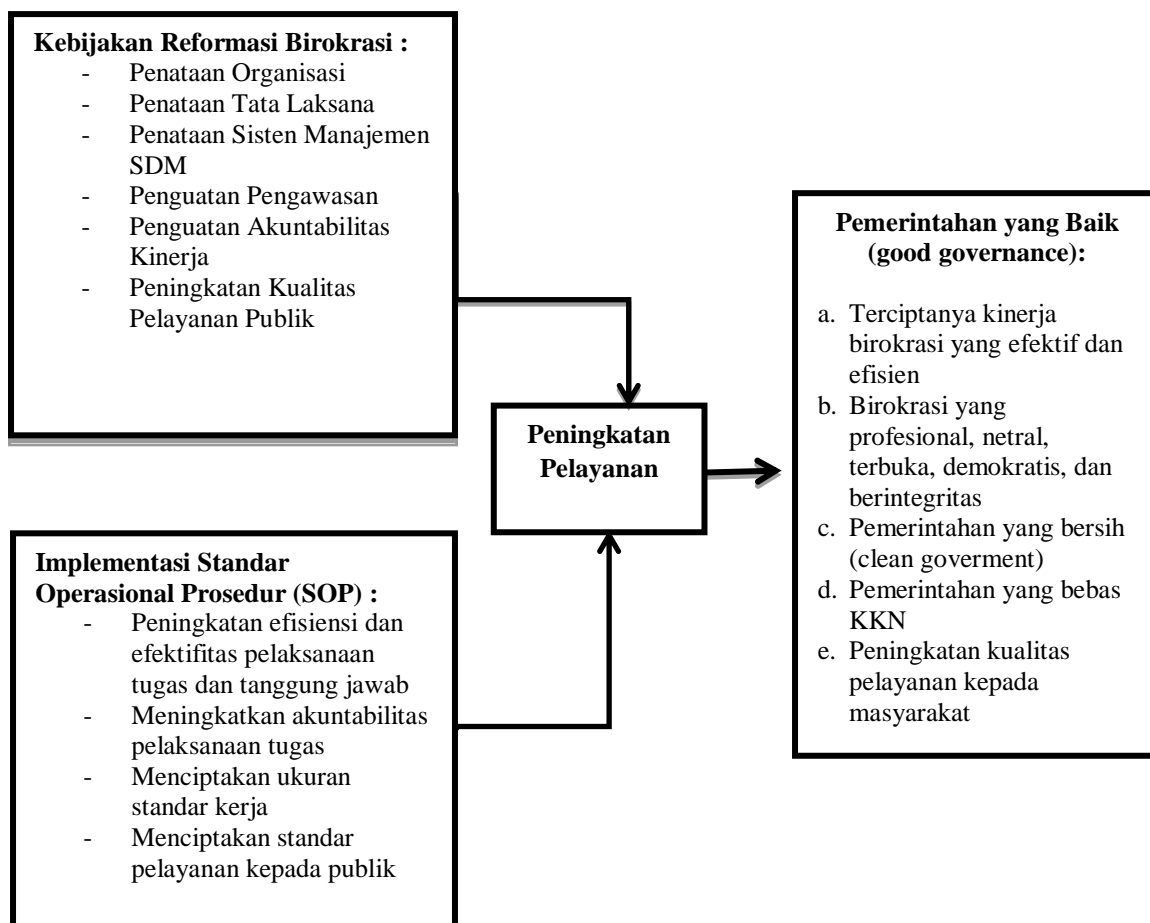
Menurut Sugiyono (2016:30) ada beberapa tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. **Kualitas Kerja.** Merupakan hasil kerja dari karyawan, bila kerjanya sesuai dengan prosedur dan sistem kerja yang telah ditetapkan perusahaan maka dapat dikatakan kualitas kerja karyawan tersebut sudah bagus dan harus dipertahankan.
2. **Efisiensi Kerja.** menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana dan tujuan yang ditetapkan dengan tidak membuat banyak waktu, tenaga, dan biaya. Bila hal tersebut sudah terealisasi, maka dapat dikatakan bahwa efisiensi kerja sudah baik.

3. **Loyalitas.** karyawan selalu mempunyai sikap yang loyal terhadap perusahaan sehingga dalam menjalankan aktifitas kerjanya, karyawan selalu bersikap positif terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
4. **Efektifitas Kerja.** Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan selalu menggunakan sarana dan fasilitas serta waktu secara efektif dan efisien guna meningkatkan kinerjanya.
5. **Hubungan Kerja.** Hubungan antar pribadi dengan semua tingkatan manajemen dalam perusahaan berlangsung dengan baik dan harmonis.
6. **Kuantitas Kerja.** Banyaknya pekerjaan yang telah dilaksanakan. Apabila kuantitas kerja karyawan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa kinerja para karyawan dilihat dari kuantitas kerjanya sudah baik.

Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan SOP. Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah- langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

Sedangkan demi terciptanya keselarasan pihak instansi pemerintahan hendaknya juga mempertimbangkan unsur aspirasi pegawai. Untuk lebih jelasnya kerangka pikir yang dimaksud adalah sebagai berikut:



Gambar 1. kerangka pikir penelitian

Pada kerangka pikir penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal berdasarkan tugas dan fungsinya, maka pelaksanaan kegiatan berdasarkan standar operasional prosedur harus secara konsisten dilakukan sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Karena tujuan dari standar operasional prosedur adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Sebagaimana telah dijelaskan di awal bahwa implementasi kebijakan dalam konteks pemerintahan secara faktual memang memiliki berbagai macam kompleksitas seperti hambatan sumber daya manusia, hambatan birokrasi yang sangat hirarkis, persoalan komunikasi dan juga keberpihakan, di mana hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh George C. Edward III dalam Winarno (2005), bahwa terdapat empat hal utama atau indikator dari sebuah kebijakan yaitu struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi dan disposisi.

Secara singkat penjelasan George C. Edward III dapat diuraikan bahwa struktur birokrasi yang ada diharapkan memiliki keberpihakan pada perubahan dan dapat dengan mudah melaksanakan sebuah kebijakan, dengan dukungan sumber daya yang optimal, sumber daya yang dimaksud tentunya yang paling utama adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, sumber daya sarana dan prasarana dan sumber daya finansial sehingga tujuan organisasi dapat dengan dicapai secara optimal.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan dalam Penelitian, maka yang dijadikan sumber data adalah melalui informan. Dalam Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena Penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi transferkan ke tempat lain pada situasi social yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam Penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber atau partisipan, informan, teman dan guru dalam Penelitian.

Metode Analisa Data

Dalam Penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif, dimana dalam model ini terdapat 3 komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) dalam bukunya Metode Penelitian Sosial, langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam menganalisis data dengan pendekatan kualitatif yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. **Reduksi data.** Sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Data yang diperoleh di lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci, memfokuskan pada penyederhanaan, digolongkan, dirangkum data-data mentah yang muncul di lapangan untuk kemudian dipilih dan selanjutnya akan memberikan gambaran tentang hasil Penelitian dengan terlebih dahulu laporan tersebut dirangkum, diseleksi dan difokuskan pada suatu hal yang terpenting.
2. **Penyajian data.** Penyajian data yang paling sering digunakan untuk data kualitatif teks naratif, dapat juga dilakukan dalam bentuk matriks, grafik, table, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang Peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atau terus melakukan analisis.
3. **Penarikan kesimpulan atau verifikasi.** Peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkan sejak pertama memasuki lapangan pengumpulan data yang ada dengan melihat pola, tema, hubungan, dan persamaan. Peneliti berusaha menganalisis hal-hal yang timbul untuk mengambil suatu kesimpulan. Untuk memperdalam makna dan kesimpulan yang masih bersifat tentatif diambil dilakukan langkah-langkah verifikasi atau pengumpulan data terbaru selama penelitian dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik

SOP merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dalam sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP sangat diperlukan dan berguna bagi seluruh aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Menteng.

SOP tidak saja bersifat internal tetapi juga bersifat eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan program dan waktu, juga digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.




Dengan adanya SOP, Pemerintah Kecamatan Menteng dapat melaksanakan tugas dan fungsinya serta proses kerja secara baik sesuai dengan tujuan pembuatan SOP yang

sebenarnya yaitu menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan buku SOP Administrasi Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat tahun 2018, dikatakan bahwa SOP yang terkait dengan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Surat Keluar (Penandatanganan Surat Pengantar Nikah).

Gambar 2.
SOP Pengelolaan Surat Keluar
(Penandatanganan Surat Pengantar Nikah)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		Kepala Seksi Pemerintahan	Camat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menerima dan meneliti surat Pengantar Nikah (form N1/N2/N4/N6) dari PTSP Kecamatan yang telah ditandatangani Lurah, memaraf surat pengantar, dan selanjutnya diserahkan kepada Camat.			surat pengantar nikah	10	surat pengantar nikah	
2.	Menerima dan meneliti surat pengantar, menandatangani, dan selanjutnya diserahkan kepada Kasi Pemerintahan untuk proses registrasi.			surat pengantar nikah	10	surat pengantar nikah	
3.	Menerima surat pengantar nikah yang telah ditandatangani Camat, memberi nomor pada surat dan mencatat pada buku agenda Surat Keluar Pelayanan Masyarakat, dan selanjutnya diserahkan kepada front office PTSP Kecamatan untuk diberikan kepada pemohon.			surat pengantar nikah yang telah ditandatangani Camat, agenda Surat Keluar	5	surat pengantar nikah yang telah ditandatangani Camat	
JUMLAH WAKTU					25		

Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019

Berdasarkan gambar 2. diatas dalam SOP pengelolaan surat keluar (penandatanganan surat pengantar nikah) ada 3 proses kegiatan yaitu:

1. Menerima dan meneliti surat Pengantar Nikah (form N1/N2/N4/N6) dari PTSP Kecamatan yang telah ditandatangani Lurah, memaraf surat pengantar, dan selanjutnya diserahkan kepada Camat.
2. Menerima dan meneliti surat pengantar, menandatangani, dan selanjutnya diserahkan kepada Kasi Pemerintahan untuk proses registrasi.
3. Menerima surat pengantar nikah yang telah ditandatangani Camat, memberi nomor pada surat dan mencatat pada buku agenda Surat Keluar Pelayanan Masyarakat, dan selanjutnya diserahkan kepada front office PTSP Kecamatan untuk diberikan kepada pemohon.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Surat Keluar (Penandatanganan Surat Keterangan Waris)

Gambar 3.
SOP Pengelolaan Surat Keluar
(Penandatanganan Surat Keterangan Waris)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		Kepala Seksi Pemerintahan	Camat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menerima dan meneliti surat Keterangan Waris dari PTSP Kecamatan yang telah ditandatangani Lurah, memaraf surat pernyataan, dan selanjutnya diserahkan kepada Camat.			Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Lurah	15	Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Lurah	
2.	Menerima dan meneliti surat pernyataan, menandatangani, dan selanjutnya diserahkan kepada Kasi Pemerintahan untuk proses registrasi.			Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Lurah	10	Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Camat	
3.	Menerima berkas yang telah ditandatangani Camat, memberi nomor pada surat, mencatat di buku registrasi pelayanan waris dan selanjutnya menyerahkan kepada PTSP Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon.			Buku agenda Surat Keluar, Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Camat	10	Keterangan Waris yang sudah ditandatangani Camat	
JUMLAH WAKTU					35		

Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019





Berdasarkan gambar 3 diatas dalam standar operasional prosedur pengelolaan surat keluar (penandatanganan surat keterangan waris) ada 3 proses kegiatan yaitu:

1. Menerima dan meneliti surat Keterangan Waris dari PTSP Kecamatan yang telah ditandatangani Lurah, memaraf surat pernyataan, dan selanjutnya diserahkan kepada Camat
2. Menerima dan meneliti surat pengantar, menandatangani, dan selanjutnya diserahkan kepada Kasi Pemerintahan untuk proses registrasi.
3. Menerima berkas yang telah ditandatangani Camat, memberi nomor pada surat, mencatat di buku registrasi pelayanan waris dan selanjutnya menyerahkan kepada PTSP Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon.

SOP Pelayanan Masyarakat (PM1) Non Perizinan (Kecamatan)

Berdasarkan gambar 4 dibawah dalam standar operasional prosedur pelayanan masyarakat (PM1) non perizinan (Kecamatan) ada 4 proses kegiatan yaitu:

Gambar 4.
SOP Pelayanan Masyarakat (PM1)
Non Perizinan (Kecamatan)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		Pengadministrasi Pemerintahan, Trantib	Kepala Seksi Pemerintahan, Trantib	Camat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Menerima dan memverifikasi berkas permohonan dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi kiri nama jabatan penandatangan (camat/sekcam), dan selanjutnya menugaskan Pengadministrasi Pemerintahan dan Trantib untuk proses penandatanganan oleh Camat				berkas permohonan (surat pengantar RT & RW setempat, KTP, KK, berkas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan)	15	berkas permohonan, form surat keterangan PM1, perintah lisan	
2.	Menerima berkas permohonan, menyerahkan kepada camat/sekcam untuk penandatanganan				berkas permohonan, form surat keterangan PM1, perintah lisan	5	berkas permohonan, form surat keterangan PM1	
3.	Menerima, memverifikasi berkas permohonan dan draft surat keterangan. Jika sesuai, menandatangani surat keterangan, dan selanjutnya diserahkan kepada Pengadministrasi Pemerintahan & Trantib. Jika belum sesuai, dikembalikan kepada Pengadministrasi Pemerintahan dan Trantib untuk dilengkapi.				berkas permohonan, form surat keterangan PM1	15	berkas permohonan, form surat keterangan PM1	
4.	Menerima surat keterangan yang telah ditandatangani oleh Camat/Sekcam, dan selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk registrasi dan kemudian diserahkan kepada pemohon.				surat keterangan PM1	5	surat keterangan PM1	
JUMLAH WAKTU						40		

Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019

1. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi kiri nama jabatan penandatangan (camat/sekcam), dan selanjutnya menugaskan Pengadministrasi Pemerintahan dan Trantib untuk proses penandatanganan oleh Camat.
2. Menerima berkas permohonan, menyerahkan kepada Camat/Sekcam untuk penandatanganan.
3. Menerima, memverifikasi berkas permohonan dan draft surat keterangan. Jika sesuai, menandatangani surat keterangan, dan selanjutnya diserahkan kepada Pengadministrasi Pemerintahan & Trantib. Jika belum sesuai, dikembalikan kepada Pengadministrasi Pemerintahan dan Trantib untuk dilengkapi.
4. Menerima surat keterangan yang telah ditandatangani oleh Camat/Sekcam, dan selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk registrasi dan kemudian diserahkan kepada pemohon.

SOP Rekomendasi Permohonan Hak Atas Tanah Negara (Kecamatan)
Gambar 5.
SOP Rekomendasi Permohonan Hak Atas Tanah Negara
(Kecamatan)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		Pengadministrasi Pemerintahan, Trantib	Kepala Seksi Pemerintahan, Trantib	Camat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Menerima dan memverifikasi berkas permohonan Hak Atas Tanah Negara dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi kiri nama jabatan penandatanganan (camat) dan selanjutnya menugaskan Pengadministrasi Pemerintahan & Trantib untuk menyerahkan berkas kepada Camat untuk penandatanganan.		■		berkas permohonan (surat pengantar RT & RW setempat, KTP, KK, , Bukti Kepemilikan Tanah, Pernyataan Tidak Sengketa, Surat Pernyataan Penguasaan Fisik, Surat Keterangan Tanah dari BPN, SPPT PBB dan bukti lunas 3 tahun terakhir, surat rekomendasi yang telah ditandatangani lurah)	60	berkas permohonan, perintah lisan	
2.	Menerima berkas permohonan, dan selanjutnya menyerahkan kepada Camat untuk penandatanganan.	■			berkas permohonan	10	berkas permohonan	
3.	Menerima dan memverifikasi berkas permohonan, menandatangani surat rekomendasi, dan selanjutnya menyerahkan kepada pengadministrasi Pemerintahan & Trantib untuk registrasi.			■	berkas permohonan, surat rekomendasi	15	berkas permohonan, surat rekomendasi	
4.	Menerima berkas permohonan dan surat rekomendasi yang telah ditandatangani oleh camat, melakukan registrasi surat rekomendasi, dan selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk kemudian diserahkan kepada pemohon.	■			berkas permohonan, surat rekomendasi, buku registrasi pertanahan	10	berkas permohonan, surat rekomendasi	
JUMLAH WAKTU						95		



Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019

Berdasarkan gambar 5. diatas dalam standar operasional prosedur rekomendasi permohonan hak atas tanah negara ada 4 proses kegiatan yaitu:

1. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan Hak Atas Tanah Negara dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi kiri nama jabatan penandatanganan (camat) dan selanjutnya menugaskan Pengadministrasi Pemerintahan & Trantib untuk menyerahkan berkas kepada Camat untuk penandatanganan.
2. Menerima berkas permohonan, dan selanjutnya menyerahkan kepada Camat untuk penandatanganan.
3. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan, menandatangani surat rekomendasi, dan selanjutnya menyerahkan kepada pengadministrasi Pemerintahan & Trantib untuk registrasi.
4. Menerima berkas permohonan dan surat rekomendasi yang telah ditandatangani oleh camat, melakukan registrasi surat rekomendasi, dan selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk kemudian diserahkan kepada pemohon.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat Hari Sabtu
Gambar 6.

SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat Hari Sabtu

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		Camat/Sekcam/Kepala Seksi/ Petugas Posko	Operator System Pengaduan Masyarakat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menerima pengaduan masyarakat lisan/tertulis dari pelapor disertai Foto Copy KTP, berkoordinasi dengan pihak terkait untuk penentuan tindaklanjut, yang selanjutnya menugaskan kepada operator system pengaduan masyarakat untuk melakukan penginputan ke dalam system.			laporan lisan/tertulis	30	perintah lisan	
2.	Menerima perintah dari Camat/Sekcam/ Kepala Seksi/ Petugas Posko pengaduan masyarakat secara lisan/tertulis, melakukan penginputan pengaduan masyarakat ke dalam system, mengklasifikasikan permasalahan dan selanjutnya melakukan pencetakan hasil pengaduan (berisi nomor laporan pada system yang bisa dipantau tindaklanjutnya oleh pelapor pada system CRM) untuk kemudian diberikan kepada pelapor.			perintah lisan	15	print out hasil laporan	
JUMLAH WAKTU					45		




Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019

Berdasarkan gambar 6. diatas dalam standar operasional prosedur pelayanan pengaduan masyarakat hari sabtu ada 2 proses kegiatan yaitu:

1. Menerima pengaduan masyarakat lisan/tertulis dari pelapor disertai Foto Copy KTP, berkoordinasi dengan pihak terkait untuk penentuan tindaklanjut, yang selanjutnya menugaskan kepada operator system pengaduan masyarakat untuk melakukan penginputan ke dalam system.
2. Menerima perintah dari Camat/Sekcam/ Kepala Seksi/ Petugas Posko pengaduan masyarakat secara lisan/tertulis, melakukan penginputan pengaduan masyarakat ke dalam system, mengklasifikasikan permasalahan dan selanjutnya melakukan pencetakan hasil pengaduan (berisi nomor laporan pada system yang bisa dipantau tindaklanjutnya oleh pelapor pada system CRM) untuk kemudian diberikan kepada pelapor.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penandatanganan Dispensasi Nikah (Kurang Dari 10 Hari)

Gambar 7.
SOP Penandatanganan Dispensasi Nikah
(Kurang dari 10 hari)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KET.
		Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban	Camat	Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menerima dan meneliti surat dispensasi nikah beserta berkas surat pengantar nikah (N1/N2/N4/N6) yang telah ditandatangani lurah dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi nama jabatan penandatanganan, yang selanjutnya diserahkan kepada Camat untuk ditandatangani.			surat dispensasi nikah, surat pengantar nikah	5	surat dispensasi nikah yang telah diparaf kasie pemerintahan, surat pengantar nikah	
2.	Menerima dan meneliti surat dispensasi nikah yang telah diparaf kasie pemerintahan, menandatangani surat dispensasi nikah, yang selanjutnya diserahkan kepada Kasie Pemerintahan untuk kemudian diberikan kepada PTSP Kecamatan.			surat dispensasi nikah yang telah diparaf kasie pemerintahan, surat pengantar nikah	5	surat dispensasi nikah yang telah ditandatangani Camat, surat pengantar nikah	
3.	Menerima surat dispensasi nikah yang telah ditandatangani Camat, yang selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk diregistrasi dan diserahkan kepada pemohon.			surat dispensasi nikah yang telah ditandatangani Camat, surat pengantar nikah	5	surat dispensasi nikah yang telah ditandatangani Camat, surat pengantar nikah	
JUMLAH WAKTU					15		

Sumber: Buku SOP Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2019

Berdasarkan gambar 7. diatas dalam SOP penandatanganan dispensasi nikah (kurang dari 10 hari) ada 3 proses kegiatan yaitu:

1. Menerima dan meneliti surat dispensasi nikah beserta berkas surat pengantar nikah (N1/N2/N4/N6) yang telah ditandatangani lurah dari PTSP Kecamatan, memaraf pada sisi nama jabatan penandatanganan, yang selanjutnya diserahkan kepada Camat untuk ditandatangani.
2. Menerima dan meneliti surat dispensasi nikah yang telah diparaf kasie pemerintahan, menandatangani surat dispensasi nikah, yang selanjutnya diserahkan kepada Kasie Pemerintahan untuk kemudian diberikan kepada PTSP Kecamatan.
3. Menerima surat dispensasi nikah yang telah ditandatangani Camat, yang selanjutnya diserahkan kepada PTSP Kecamatan untuk diregistrasi dan diserahkan kepada pemohon.

Implementasi Standar Operasional Prosedur yang menjadi Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng

Komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan disederhanakan dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bab IV tentang Penyederhanaan Pelayanan adalah sebagai berikut:

Persyaratan

Prosedur pelayanan pada umumnya membutuhkan kelengkapan persyaratan administrasi agar data yang diberikan kepada penyedia layanan bersifat akurat dan akuntabel. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Menteng, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan

perizinan dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personel yang telah ditetapkan. Tapi tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit.

Waktu Penyelesaian Permohonan

Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan pelayanan. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam pengurusan izin cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih lama.

Kepastian Biaya

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Biaya pelayanan dalam pengurusan izin dapat disimpulkan cukup terjangkau bagi masyarakat sehingga dapat dikatakan dari segi efisiensi biaya, masyarakat merasakan puas terhadap pelayanan diterima. Selain itu tidak ditemukan adanya pungutan liar (pungli) yang dapat merusak citra birokrat sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Sebagai upaya mencegah pungli, Kantor Kecamatan Menteng menyediakan loket Bank DKI yang mempermudah dalam pembayaran biaya pelayanan.

Kejelasan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

Untuk memberikan pelayanan yang efektif serta kejelasan prosedur pelayanan, maka Kantor Kecamatan Menteng memaparkan mekanisme pelayanan perizinan mulai dari Business proses/alur eksternal perizinan sampai siklus proses pelayanan di Kantor Kecamatan Menteng tempat kegiatan pelayanan.

Business proses/alur eksternal pelayanan dimulai dari pemohon membawa surat pengantar dari Kelurahan, kemudian dilanjutkan ke Kantor Kecamatan Menteng untuk diproses oleh tim teknis dan selanjutnya ke dinas teknis terkait untuk mendapatkan Pelayanan Terpadu pihak kecamatan menerima permohonan izin yang telah memenuhi syarat teknis dan memproses berkas pemohon pada saat itu juga, kemudian pihak kecamatan menandatangani dokumen pelayanan tersebut setelah melalui pemeriksaan dan pengecekan oleh bagian administratif yang selanjutnya diserahkan kepada pemohon.

Keterbukaan dan Kejelasan Informasi

Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan surat izin. Keterbukaan dan kejelasan informasi pelayanan dinilai sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia layanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Serta pegawai sebagai penyedia layanan sudah berusaha menginformasikan dengan jelas tentang segala informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Menteng.

Kemudahan Penyampaian Pengaduan/Keluhan

Kantor Kecamatan Menteng adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik berupa pelayanan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk itu dituntut Kantor Kecamatan Menteng harus selalu tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.

Konsep responsivitas mengarah pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Respon yang diharapkan pengguna pelayanan perizinan dari Kantor Kecamatan Menteng adalah daya tanggap Pegawai Kantor Kecamatan Menteng dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu sehingga menciptakan pelayanan yang efektif.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan di mata masyarakat, para administrator dituntut untuk bertindak sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Pemahaman Pegawai Kantor Kecamatan Menteng Tentang Standar Operasional Prosedur.

Wibowo (2010:67) mengungkapkan SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/ fleksibel.

Kuantitas pekerjaan dalam artian jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks kinerja pegawai kecamatan, jumlah kerja yang dilaksanakan adalah sebuah acuan tercapai atau tidaknya target yang ditentukan oleh pimpinan kepada stafnya, juga penggunaan waktu yang efektif dalam sebuah pekerjaan, serta pembagian beban kerja yang seimbang dan merata kepada jajaran staf. Masih ada tumpang tindih pekerjaan yang terjadi. Tupoksi yang seharusnya dimiliki satu Kepala Seksi, ternyata dijalankan oleh Kepala Seksi lain. Mengenai hal ini, peneliti menduga faktor kedekatan mempengaruhi penilaian suatu pimpinan sehingga juga mempengaruhi pimpinan dalam mendelegasikan tugas-tugas yang ada.

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Hal ini akan menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Selain itu kualitas pekerjaan juga bisa melihat sejauh mana hasil dari pekerjaan yang dilakukan, usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, dan apakah usaha tersebut membuahkan hasil dalam peningkatan kualitas kerja pegawai. Kualitas kerja yang dihasilkan pegawai Kecamatan Menteng masih jauh dari optimal, masih perlu perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan tugas agar lebih maksimal sehingga kualitas pekerjaan meningkat. Peningkatan kualitas pekerjaan pegawai secara otomatis akan menambah kepuasan masyarakat penerima layanan serta akan lebih meningkatkan lagi etos kerja yang ada.

Sejauh mana pengetahuan pegawai mengenai pekerjaan dan keterampilannya. Sejauh mana pegawai mengetahui pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja yang telah ditetapkan. Tujuan organisasi akan tercapai jika pegawai mempunyai pengetahuannya terhadap pekerjaan. Jika pegawai sudah memahami tugas pokok dan fungsinya maka secara otomatis pegawai akan memiliki pengetahuan yang handal terhadap

pekerjaannya. Karena pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada tupoksi yang sudah ditentukan oleh pimpinan.

Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan serta tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Biasanya ide dan gagasan akan muncul ketika sedang berlangsungnya rapat antara pimpinan dengan bawahan. Ada beberapa staf yang ternyata hanya mengikuti apa kata pimpinan saja dalam melaksanakan tugas. Hal ini akan menghambat pekerjaan manakala pimpinan tidak ada ditempat serta tidak ada pendelegasian tugas kepada bawahan. Hal ini tidak menunjukkan rasa kepedulian yang tinggi dari pegawai terhadap keberhasilan dari suatu pekerjaan. Karena apabila dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan pegawai hanya perinsip sekedar menjalankan perintah atasan, maka bukan tidak mungkin pekerjaan itu tidak akan sempurna hasilnya.

Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Hakikatnya dalam sebuah organisasi dibutuhkan kerjasama (*teamwork*) agar tercipta sebuah harmonisasi dalam pekerjaan untuk tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Kerjasama pegawai sudah berjalan efektif, karena tidak adanya keluhan dari warga terkait kekosongan pelayanan jika pegawai yang melayani sedang berhalangan. Mereka merasakan bahwa kekosongan itu selalu diisi oleh pegawai lain sebagai bentuk suatu kerjasama yang baik antar pegawai.

Kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja. Sebagai pegawai, hendaknya memiliki keteguhan dalam pekerjaan dan bekerja sepenuh hati untuk melayani. Tingkat kehadiran pegawai, penyelesaian pekerjaan serta upaya peningkatan kedisiplinan pegawai merupakan hal yang wajib terlaksana demi terciptanya organisasi yang efektif dalam pencapaian tujuan. Kehadiran pegawai pada Kantor Kecamatan Menteng sudah cukup baik pegawai terlihat datang sesuai dengan jam yang sudah ditentukan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Menteng

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor – faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah – daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Menteng dipengaruhi oleh beberapa faktor – faktor, baik itu faktor - yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Sumber Daya Aparatur

Menurut Handoko (2009:47) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kualitas sumber daya aparatur di Kecamatan Menteng pada kondisi yang ada saat ini cukup baik, hal tersebut dikarenakan aparatur kecamatan yang mayoritas berpendidikan S1, sedangkan aparatur yang berpendidikan SLTA hanya 6 orang saja dari total pegawai 83

orang.

Kondisi tersebut sangat berdampak pada kualitas pelayanan publik dan disisi lain masyarakat akan sangat terbantu untuk mendapatkan pelayanan cepat dari Kantor Kecamatan Menteng Jakarta Pusat. Namun pekerjaan pelayanan baik di kantor maupun operasional lapangan kadang kala dikerjakan secara rangkap oleh seorang pegawai apabila pegawai sedang tidak masuk. Hal ini sangat mengganggu tingkat percepatan pelayanan sesuai standardbelum optimal sebagaimana dikomentari oleh salah satu staff di Kecamatan Menteng yang telah diuraikan diatas.

Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Menteng adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. Misalnya ketika harus mengurus surat perizinan di Kecamatan, dokumen-dokumen pendukung tidak dibawa sehingga membuang waktu pelayanan. Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara aparat pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Sarana Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Tersedianya sarana prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan begitu juga di Kecamatan Menteng.

Dalam Hamalik (1980:23) Sarana dan Prasarana adalah semua bentuk perantara yang dipakai orang untuk menyebar ide, sehingga ide tersebut bisa sampai ke penerima. Dengan demikian sarana dan prasarana adalah semua yang dapat menunjang/mendukung segala kegiatan-kegiatan untuk tercapainya tujuan yang ingin dicapai.

Kondisi persediaan peralatan kantor dan peralatan teknis serta mobilitas kendaraan bermotor di Kantor Kecamatan Menteng sudah sangat memadai sehingga dalam percepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi optimal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi SOP yang menjadi standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan. Hal ini sudah diuji dengan teori implemetasi kebijakan menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96), dimana faktor yang mempengaruhi implemetasi kebijakan adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi. Berdasarkan analisis Peneliti, hal-hal yang mempengaruhi implementasi SOP pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan

public adalah persyaratan, waktu penyelesaian permohonan, kapasitas biaya, kejelasan prosedur, keterbukaan dan kejelasan informasi, kemudahan penyampaian pengaduan dan pemahaman pegawai kantor yang sudah baik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik di Kecamatan Menteng adalah sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, Peneliti merekomendasikan beberapa saran terkait dari hasil penelitian ini, antara lain:

1. Perlu adanya pembagian kerja dan beban kerja yang merata pada berbagai bidang pada setiap pegawai Kantor Kecamatan Menteng sehingga implemetasi SOP dalam menerapkan standar pelayanan publik dapat berjalan baik.
2. Perlunya peningkatan kualitas SDM pegawai, sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan sarana prasarana pada Kantor Kecamatan Menteng agar standar pelayanan publik yang baik dapat terpenuhi dalam melayani masyarakat.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Instruksi Gubernur DKI Jakarta. (2002). Instruksi Gubernur Daerah Khusus Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 116 Tahun 2002 tentang Penyusunan Laporan Bulan, Semester dan tahunan Pemerintah Kotamadya/kabupaten, Kecamatan, dan Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- PERDA DKI Jakarta. (2004). Perda Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 12 Tahun 2004 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- PERGUB DKI Jakarta. (2006). Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelaporan Pemerintah Kotamadya/kabupaten, Kecamatan, dan Kelurahan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- PERGUB DKI Jakarta. (2012). Peraturan Gubernur Nomor 140 Tahun 2012 tentang Pedoman dan Pelaksanaan pelaporan.
- PERGUB DKI Jakarta. (2014). Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 248 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan.
- PermenPAN No. 35. (2012). Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokraik Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP).
- Robbins, S. P. (2006). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Rulandari, N. (2017). The Effect of Supervision and Professionalism on Staff Performance at the Office of Social Affairs in East Jakarta Administrative City. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(2), 184-192. Retrieved from https://www.ijhssnet.com/journals/Vol_7_No_2_February_2017/25.pdf
- Sofyan, M. (2016). Sistem Pengendalian Intern Pengelolaan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bogor. *Eksekutif*, 13(1), 59-77. Retrieved from <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/download/107/pdf/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang RI no. 29. (2007). Tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Undang-Undang RI No. 12. (2008). Tentang Pemerintahan Daerah.

- Walikota Jakarta Pusat. (2018). *Buku Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Jakarta Pusat*. Jakarta Pusat: Walikota Jakarta Pusat.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses* (Revisi ed.). Yogyakarta.: Media Presindo.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.