



PENINGKATAN LAYANAN DESA MELALUI PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SOP) DI DESA NGEMPLAK KLATEN

No	Nama Penulis	Email
1	Rosita	rositasetiawan@gmail.com
2	Heri Susanto	heri.susanto@upnyk.ac.id
3	Riskin Hidayat	riskin.hidayat@ustjogja.ac.id
4	Misbach Fuady	hcabsim@gmail.com
5	Ida Ayu Kade Rachmawati	kade.rachmawati@gmail.com

¹ Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta, Yogyakarta

^{3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta

⁵ STP Sahid, Surakarta

✉ heri.susanto@upnyk.ac.id

Abstrak

Peningkatan kualitas layanan pemerintah desa merupakan salah satu upaya mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Desa Ngemplak, Klaten, menghadapi tantangan dalam hal penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik akibat belum tersedianya Standar Prosedur Operasional (SOP) yang terintegrasi. Artikel ini membahas upaya peningkatan layanan desa melalui penyusunan SOP sebagai panduan kerja aparat desa. Metode pelaksanaan mencakup pelatihan, pendampingan, dan diskusi kelompok terfokus (FGD). Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparat desa terhadap prinsip tata kelola pelayanan serta implementasi SOP yang efektif. Kesimpulannya, penyusunan SOP berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan desa.

Kata Kunci: Pengabdian; SOP; Pelayanan Publik; Desa.

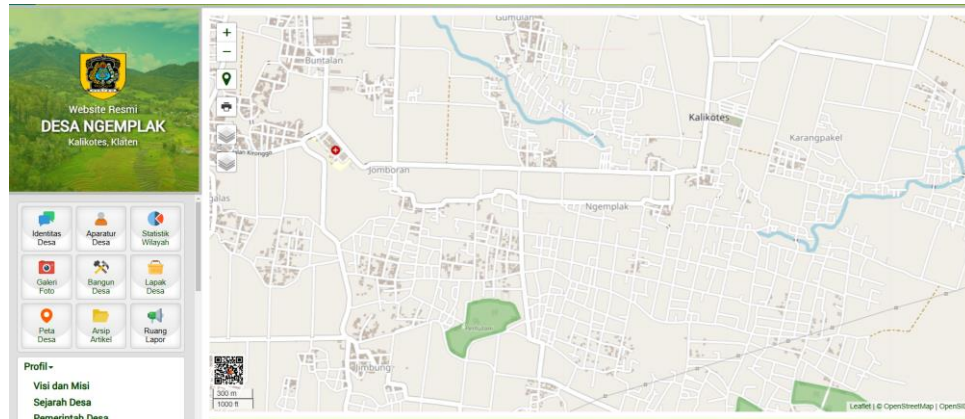
©2024. Diterbitkan oleh Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat (JUPEMAS). Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi BY-NC <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

1. Pendahuluan

Desa merupakan unit terkecil dalam struktur pemerintahan di Indonesia yang memiliki peran penting dalam pembangunan dan pelayanan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kesempatan bagi desa untuk mengatur dan mengelola urusannya secara mandiri. Hal ini memungkinkan desa untuk merumuskan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi lokal, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Namun, meskipun terdapat peluang besar ini, banyak desa masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan otonomi dan pengelolaan administrasi pemerintahan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh desa-desa di Indonesia, termasuk Desa Ngemplak di Klaten, adalah kurangnya panduan kerja yang terstruktur. Banyak perangkat desa yang belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ketidakjelasan dalam prosedur kerja seringkali menyebabkan ketidakefisienan, kebingungan, dan bahkan konflik

antar perangkat desa. Selain itu, masalah administrasi seperti pengarsipan yang buruk dan kurangnya koordinasi antar perangkat juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.



Gambar 1.1 Map Desa Ngemplak Klaten

Desa Ngemplak sendiri merupakan contoh konkret dari tantangan ini. Meskipun memiliki potensi sumber daya manusia dan alam yang baik, Desa Ngemplak masih perlu meningkatkan sistem administrasi dan pelayanan publiknya. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah desa telah berupaya untuk memperbaiki kondisi ini dengan melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Namun, tanpa adanya pedoman kerja yang jelas dan terstandarisasi, upaya tersebut sering kali tidak berjalan sesuai harapan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan. SOP adalah dokumen yang berisi langkah-langkah terperinci mengenai bagaimana suatu tugas atau kegiatan harus dilaksanakan. Dengan adanya SOP, setiap perangkat desa akan memiliki panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, serta prosedur yang harus diikuti dalam melaksanakan pekerjaan mereka (Anggraeni, 2016).

SOP berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik (sinarwati, 1029). Dengan adanya pedoman yang jelas, perangkat desa dapat bekerja lebih produktif dan terkoordinasi dengan baik. Selain itu, SOP juga dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan. Pelatihan tentang cara menyusun dan menerapkan SOP perlu diberikan kepada perangkat desa. Pelatihan ini tidak hanya akan meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya SOP tetapi juga memberikan keterampilan praktis dalam menyusun dokumen tersebut. Dengan demikian, perangkat desa akan lebih siap untuk menjalankan tugas mereka sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penerapan SOP di Desa Ngemplak diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan publik. Adanya pedoman kerja yang jelas, perangkat desa dapat lebih fokus pada tugas-tugas mereka tanpa

kebingungan mengenai prosedur yang harus diikuti. Hal ini akan meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Puspita, 2020).

Penerapan SOP juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Ketika masyarakat melihat bahwa pelayanan publik dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur, mereka akan merasa lebih puas dan percaya bahwa pemerintah desa bekerja untuk kepentingan mereka. Kepercayaan ini sangat penting untuk menciptakan hubungan harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat.

2. Metode

Proses penyusunan SOP di Desa Ngemplak dilakukan melalui beberapa tahapan, yakni:

- a. Koordinasi Awal
Dilakukan pertemuan dengan Kepala Desa Ngemplak Klaten dan perangkat desa untuk memetakan kebutuhan serta tantangan yang dihadapi. Mengidentifikasi area layanan yang membutuhkan SOP, seperti administrasi kependudukan, pengelolaan keuangan desa, dan pelayanan publik.
- b. Observasi dan Pengumpulan Data
Melakukan survei dan wawancara dengan masyarakat untuk memahami ekspektasi dan kendala dalam pelayanan desa. Mengkaji dokumen-dokumen terkait yang dimiliki desa.
- c. Pelatihan dan Diskusi Kelompok Terfokus (FGD)
Pelatihan diberikan kepada perangkat desa terkait konsep dasar SOP, manfaat, dan cara penyusunannya. FGD digunakan untuk mendiskusikan format SOP yang sesuai dengan kebutuhan lokal desa.
- d. Penyusunan dan Simulasi SOP
SOP disusun berdasarkan masukan dari FGD dan pelatihan. Simulasi dilakukan untuk menguji efektivitas SOP dalam situasi nyata.
- e. Implementasi dan Monitoring
SOP yang telah disusun diterapkan dalam kegiatan sehari-hari perangkat desa. Monitoring dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Penyusunan SOP

Hasil dari kegiatan ini adalah tersusunnya beberapa SOP kunci yang sangat penting untuk mendukung tata kelola desa secara optimal. SOP tersebut mencakup berbagai aspek layanan utama di Desa Ngemplak. Salah satu yang paling krusial adalah SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang dirancang untuk memastikan bahwa prosedur pengurusan KTP, KK, dan akta kelahiran dapat dilakukan dengan lebih terstruktur, cepat, dan efisien. SOP ini

juga memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang dokumen yang diperlukan dan waktu penyelesaian yang diharapkan, sehingga mengurangi kebingungan dan potensi konflik. SOP ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis tetapi juga sebagai alat komunikasi yang mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

SOP Pengelolaan Keuangan Desa disusun untuk memastikan tata cara pengajuan dan pencairan dana desa dilakukan dengan akuntabilitas yang tinggi. SOP ini mengatur setiap langkah mulai dari perencanaan anggaran, pengajuan dana, hingga pencairan dan pelaporan. Dengan adanya SOP ini, setiap perangkat desa memiliki pedoman yang jelas untuk menghindari kesalahan administratif, memastikan transparansi, dan menjaga kepercayaan publik terhadap pengelolaan dana desa. Tidak kalah penting, SOP Layanan Publik dirancang sebagai panduan untuk menangani pengaduan dan permintaan informasi dari masyarakat secara responsif dan profesional. Panduan ini mencakup langkah-langkah dalam menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah desa dan warga. SOP ini juga memperkuat prinsip-prinsip pelayanan prima yang responsif, akurat, dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat.



Gambar 2.1 Teknikal Penyusunan SOP

Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi aparatur desa. Perangkat desa tidak hanya memahami pentingnya tertib administrasi, tetapi juga mendapatkan keterampilan praktis dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan SOP yang telah disusun. Pelatihan ini menekankan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, yang diintegrasikan ke dalam setiap aspek kerja perangkat desa. Setiap peserta dibekali dengan modul pelatihan yang dirancang untuk mempermudah mereka dalam memahami dan mengaplikasikan SOP dalam tugas sehari-hari.

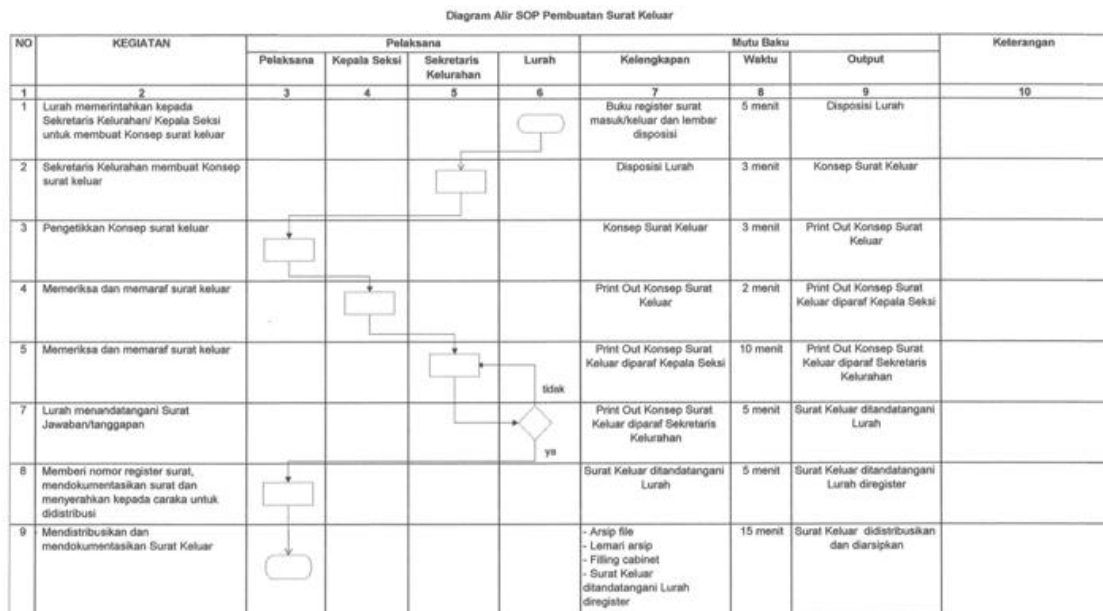


Gambar 2.2 Pelatihan dan Sosialisasi

Selain pelatihan, diskusi kelompok terfokus (FGD) memberikan kesempatan bagi perangkat desa untuk berbagi pengalaman, mengidentifikasi tantangan spesifik yang mereka hadapi, dan menemukan solusi bersama. FGD ini juga membuka ruang untuk inovasi, memungkinkan para peserta untuk merancang pendekatan baru dalam menghadapi masalah pelayanan desa. Dalam FGD, perangkat desa diajak untuk mengevaluasi kinerja mereka sebelumnya dan merancang strategi perbaikan berdasarkan masukan dari masyarakat. Dengan demikian, program ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan teknis tetapi juga mendorong kolaborasi dan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Hasil dari pelatihan dan FGD juga menghasilkan rekomendasi konkrit untuk peningkatan layanan di masa mendatang.

Dampak Implementasi SOP

Implementasi SOP yang telah disusun memberikan dampak yang sangat positif dalam berbagai aspek pelayanan desa. Dari segi efisiensi, waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen administrasi berkurang hingga 30%, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan lebih cepat dan mudah. Sebagai contoh, pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya memerlukan waktu hingga satu minggu kini dapat diselesaikan dalam tiga hari kerja. Prosedur yang jelas dan terstandar juga mengurangi risiko kesalahan administratif, yang sebelumnya sering menjadi sumber keluhan masyarakat. Kejelasan prosedur ini juga membantu perangkat desa dalam menjalankan tugasnya dengan lebih percaya diri dan akurat.



Gambar 2.3 contoh dokumen SOP

Dari sisi akuntabilitas, keberadaan SOP memberikan kerangka kerja yang transparan bagi pengelolaan keuangan desa. Setiap langkah dalam pengajuan dan pencairan dana terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan audit dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan dana publik. Prosedur yang terstandar ini juga memungkinkan pemerintah desa untuk mempertanggungjawabkan penggunaan dana secara lebih baik kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Dengan demikian, SOP ini berfungsi sebagai alat untuk mendorong tata kelola yang lebih baik dan meningkatkan integritas pemerintah desa.

Dampak positif dari implementasi SOP terlihat dari peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan desa. Berdasarkan survei yang dilakukan setelah penerapan SOP, sebanyak 85% masyarakat menyatakan bahwa pelayanan desa menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya. Mereka merasa bahwa layanan menjadi lebih responsif, ramah, dan profesional. Masyarakat juga mengapresiasi adanya kejelasan dan keterbukaan informasi terkait layanan yang mereka butuhkan. Peningkatan ini tidak hanya memperbaiki hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat, tetapi juga menciptakan citra positif Desa Ngemplak sebagai desa yang progresif dan berorientasi pada pelayanan publik. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa penyusunan dan implementasi SOP bukan hanya langkah administratif, tetapi juga strategi transformasi yang membawa dampak nyata bagi kualitas hidup masyarakat di Desa Ngemplak. Selain itu, keberhasilan ini menjadi inspirasi bagi desa-desa lain untuk mengikuti langkah serupa dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

4. Simpulan

Penyusunan dan implementasi SOP di Desa Ngemplak memberikan dampak signifikan terhadap tata kelola dan pelayanan publik di desa. SOP yang dirancang mencakup berbagai bidang layanan utama seperti administrasi kependudukan, pengelolaan keuangan, dan pelayanan publik, sehingga memberikan panduan teknis yang jelas dan terukur bagi perangkat desa. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, dengan waktu pelayanan berkurang hingga 30%, dan peningkatan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan yang semakin transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pelatihan dan pendampingan yang dilakukan berhasil meningkatkan kompetensi teknis dan pemahaman perangkat desa, mendorong inovasi, serta menciptakan budaya kerja yang lebih kolaboratif.

Dampak positif dari implementasi SOP juga dirasakan langsung oleh masyarakat. Survei menunjukkan bahwa 85% masyarakat merasa puas dengan peningkatan layanan, terutama dalam hal responsivitas dan profesionalitas pelayanan. Keberhasilan ini menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat, sekaligus memperkuat citra Desa Ngemplak sebagai desa yang progresif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan pencapaian ini, Desa Ngemplak dapat menjadi contoh sukses bagi desa-desa lain yang ingin meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan mereka. Untuk memastikan keberlanjutan, disarankan agar SOP yang telah disusun terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan serta tantangan yang mungkin muncul di masa depan.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, Maria Rosa Ratna Sri. (2016). Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Pada Kesejahteraan Masyarakat Pedesaan Studi Pada BUMDES di Gunung Kidul, Yogyakarta, Modus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 28 (2), 155-167.
- B. Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Yogyakarta Penerbitan Ide Trans. P 2-28
- Dini, Nyoman Andiani dkk. 2020. Pendampingan penyusunan SOP pramuwisata bagi pokdarwis di desa pedawa. Proceeding senadimas. P.1535-1541
- D. Atmoko, Tjipto. 2012. Standard Operating Procedure (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Tesis Jakarta. Unpad.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktikum Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Penerbit Suka p.35-36
- Insani, Istiadi. 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah
- Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Jakarta. Modern. Penerbit Purnaka. p. 10-25
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021. Tentang Badan Usaha Milik Desa.
- Puspitasi, Yulia Gobel. 2018. Pelatihan Manajemen Desa dan Penyusunan SOP Pelayanan Desa Salilama. Kecamatan Mananggu Kabupaten Boalemo. Jurnal Madani Vol. 1 No.1.p.47-52
- Sinarwati, Ni Kadek; Marhaeni, AAIN. (2019). The Role of Village Own Enterprises to Rural Development. South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, 18(5), 77– 83.
- Sinarwati, Ni Kadek; Prayudi, I Made Aristia. (2021). Model for Increasing Micro and Small Enterprises Performance through Optimizing the Role of BUMDes. Jurnal Ilmiah Akuntansi, 6(2), 505- 518
- Swandari, Ni Komang Ayu Sri; Setiawina, Djinar I Nyoman; Marhaeni, AAIN. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan BUMDes di Kabupaten Jembrana. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6(4), 1365-1394.
- Undang-Undang No.6 Tahun 2014 Tentang Desa