

PERANAN SOP PADA ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT(Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya)

Tias Dwi Junita

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

THE ROLE OF SOP IN ORGANIZATION OF SURABAYA CITY GOVERNMENT IN THE IMPROVEMENT OF SERVICE SATISFACTION TO COMMUNITY (Study In General Section and Surabaya City Government Protocol) *This research titled SOP (Procedure Operational Standards) role in Surabaya Municipal Government Organization in Improving Service Satisfaction to the society (Study in General Division and Protocol of Surabaya Municipal Government).*

SOP role in the government institution service is essential. SOP as work guidance and Public service human resource performance measurement, with service comply with SOP also has effect on service satisfaction toward the society. The implementation of research object located in General Division and Protocol Office of Surabaya Municipal Government at Taman Surya 1 Surabaya. Method that used in this research by using qualitative descriptive method. Data analysis technique done, by using data presentation , data reduction, data display, and draw conclusion. Collection technique that used by the researcher are begin from interview of service staff/officers in General Division and Protocol Office of Surabaya Municipal Government , comprise of Division Head of General Division and Protocol Office, Secretary of Division Head of General Division and Protocol Office, and officers of General Division and Protocol Office , and several public people who using service in the General Division and Protocol Office. Field observation/research object , documentation and learning from existing yearly report in this office. The finding result taken by the research, show that what have done by researching SOP of General Division and Protocol Office of Surabaya Municipal Government, synchronizes at today service condition with exist SOP, then the result of the research can be explained that SOP role in improving service satisfaction to the society can not be successful yet because there are still to be improved again its service and human resource in order to make society satisfaction can be increased.

Keywords : *SOP, Service, Service satisfaction to the society*

Pendahuluan

SOP (Standar operasional Prosedur) adalah suatu standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja dan digunakan pula untuk mengukur kinerja atau sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja pegawai di suatu perusahaan swasta maupun di suatu instansi pemerintahan, agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang ada dan yang digunakan oleh suatu perusahaan swasta maupun suatu instansi pemerintahan, maka kinerja maupun pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang ada dan yang digunakan tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dengan baik oleh suatu perusahaan maupun instansi pemerintahan, maka suatu perusahaan atau instansi pemerintahan dapat mencapai tujuannya dan bisa berhasil dan sukses. Banyak menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.

Dalam pelayanan publik yang baik, birokrasi pemerintahan harus dibenahi agar tidak memunculkan kembali penyakit-penyakit birokrasi, seperti pelayanan yang berbelit-belit, dana/uang yang dikeluarkan untuk syarat pelayanan mahal, kurang ramah, dan sebagainya, maka dari itu pelayanan harus ditingkatkan agar dapat memberikan

kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Maka dari itu perlu dikaji ulang, di evaluasi dan diukur kembali sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) yang disusun oleh Kemenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar pelayanan publik menjadi pelayanan yang baik bagi masyarakat. Terutama untuk Dinas-Dinas dan Badan-Badan pemerintahan yang memberikan pelayanan maka perlunya evaluasi dengan SOP sehingga dapat dilakukan suatu reformasi di dalam birokrasi. Dengan begitu pelayanan publik di instansi Pemerintah terutama di Dinas-Dinas dan Badan-Badan pemerintahan dapat berjalan sesuai SOP dan sehingga bisa menjadi pelayan publik yang baik, terukur, dan optimal. Dari penjelasan diatas untuk mengetahui seberapa besar peranan SOP (Standart Operasional Prosedur) di Instansi Pemerintahan, maka perlu dilakukan penelitian di suatu instansi Pemerintahan. Dan untuk penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peranan SOP, yaitu akan dilakukan di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya. Dan peneliti juga penasaran mengenai SOP yang ada di kantor tersebut karena berawal dari peneliti melakukan kegiatan magang di kantor tersebut maka dari kegiatan magang tersebut dan rasa penasaran peneliti mengenai peran SOP di kantor tersebut, maka dilakukanlah penelitian ini di kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) di kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya. Untuk mengetahui kondisi pelayanan di kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya saat ini sesuai dengan SOP atau tidak. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini di kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya.

Kajian Teori

Menurut Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Pengertian SOP menurut Istyadi Insani, dalam bukunya yang berjudul standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa "Sop adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. "(2010: 1).

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001, hal : 147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian

penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Parasuraman et al, 1998) : *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen.

Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler yang di kutip Tjiptono (1996 : 146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998: 197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dan menggunakan teknik pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi, hingga dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang ada di kantor tersebut dan dijadikan sebagai tolok ukur kinerja para pelayannya. SOP yang ada di kantor tersebut tidak pernah berubah dan tetap dijadikan acuan hingga saat ini. SOP di kantor tersebut dilaksanakan dengan baik selama ini. Namun sesuai atau tidak antara SOP yang ada di Kantor tersebut dengan kenyataan saat ini maka peneliti melakukan penelitian mengenai Peranan SOP di kantor tersebut dan dari analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai peranan SOP di kantor tersebut dengan tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat maka dapat dikatakan memang SOP di kantor

tersebut memang sudah bagus dan diterapkan dengan baik dan sesuai dengan SOP di Kantor tersebut.

Kondisi pelayanan di Kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya sesuai dengan SOP yang ada namun masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan karena masih kurang maksimal, misalnya keramah-tamahannya kurang dan jumlah petugas pelayanannya juga sedikit, serta sarana dan prasana kurang memadai sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

Tingkat kepuasan yang dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya dengan kondisi pelayanan saat ini dan dari analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat belum dapat dikatakan meningkat/masih standar karena pelayanannya masih belum maksimal karena kurang ramah, jumlah petugasnya juga kurang, sarana dan prasarana juga belum memadai sehingga masih perlu ditingkatkan lagi pelayanannya dan harus bisa disesuaikan dengan harapan masyarakat saat ini agar pelayanannya maksimal dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan begitu tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat.

Maka rekomendasi yang harus dilakukan kantor Bagian Umum dan Protokol Pemkot Surabaya bisa mengevaluasi pelayanannya, yaitu Perlu di tambahkan di dalam SOP Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya mengenai keramah-tamahan serta sarana dan prasarana karena dilihat dari SOP yang ada, bahwa hanya mengenai keahlian/kehandalan petugas yang kompeten dan ketepatan waktu dalam pelayanan petugas sesuai dengan SOP yang ada, namun tidak diterapkan mengenai keramah-tamahan dan sarana dan prasarana pelayanan yang menunjang sehingga kurang memuaskan dalam pelayanan. Sehingga bisa dikatakan SOP yang ada di Kantor tersebut bagus karena pelayanannya sesuai dengan SOPnya akan tetapi kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna pelayanan di kantor tersebut karena petugasnya kurang ramah-tamah dan sarana dan prasarananya kurang menunjang. Maka dari itu keramah-tamahan dan sarana dan prasarananya perlu ditambahkan di dalam SOP yang ada di kantor tersebut agar masyarakat lebih puas lagi dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan masyarakat juga lebih meningkat lagi.

Lebih ditingkatkan lagi SDM pelayanannya karena masih belum maksimal dalam melayani, maka perlu dievaluasi lagi SDM pelayanannya seperti keramah-tamahannya dengan masyarakat, pemahaman mengenai standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta jumlah petugas nya juga ditambah agar tidak terjadi kualahan dalam melayani masyarakat ketika dalam jumlah banyak yang harus dilayani.

Sarana dan prasarananya ditingkatkan kembali, yaitu dengan membenahi tempat antrian masyarakat dengan lebih diperluas tempat untuk masyarakat mengantri agar masyarakat yang sedang menunggu atau mengantri ada ruang

gerak lebih luas sehingga tidak ada yang sampai berada diluar ruangan karena tempat untuk mengantri sangat sempit, ditambah tempat duduk lagi agar antrian tidak sampai berdiri dan berada sampai diluar ruangan. Memberikan fasilitas antrian yang tidak membosankan, yaitu adanya TV (televisi) sehingga ada hiburan untuk masyarakat yang mengantri, meja yang berisi koran atau buku yang bisa dibaca pengunjung, dan tanaman hias agar tempat antrian tidak monoton.

Kesimpulan

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. [Skripsi]. Jakarta
- Bogdan dan Taylor, 1975 dalam J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, (2005), Pemasaran Jasa, Malang, Bayu Media Publising.
<http://ilmu27.blogspot.co.id/2012/08/makalah-pelayanan-publik-pemerintah.html>
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/40039/4/Chapter%20II.pdf>
<http://thepublicadministration.blogspot.co.id/2009/10/standar-operasional-prosedur.html>
<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-pelayanan-publik-dentuk.html>
https://id.wikipedia.org/wiki/Balai_Kota_Surabaya
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung.
- Jones, Gareth R, 2001. Organizational Theory. Text and Cases. Third Edition. New Jersey, America: Prentice Hall International, Inc.
- Juniawan, M. R. (2014). "Analisis Perbandingan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelayanan Terpadu Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda". Jurnal Ilmu Pemerintahan Fisip-Unmul. Vol. 2 (2)
- Kemenpan No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Kemenpan no 16 tahun 2014 tentang standar pelayanan. Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kotler, Philip, 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan, PT.Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran (Terjemahan Bahasa Indonesia). Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo
- Lakip (Laporan Kerja Tahunan Bagian Umum Dan protokol Pemeriontahan Kota Surabaya) Tahun 2015.
- Lexy J. Moleong, 2001, Metode Penelitian Kualitatif, cetakan keempatbelas, Bandung: PT Remaja Rosdakarya (anggota IKAPI).
- Lexy, J. Moleong, (1991). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, Remaja Kosda Karya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba empat.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digit
- Maulidia dan Nur Laila Meilani. (2014). "Efektivitas Implementasi Sop Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Pembangunan. Vol. 2 (2).
- Moenir, 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurjihan. (2016). "Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda". Jurnal Ilmu

- Pemerintahan Fisip-Unmul. Vol. 4 (1).
- Parasuraman, Valarie A. Zheitaml and Leonard L. Berry 1998 . Reassesment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: Implication for further researsch. Journal of Marketing. Chicago. Vol.58, No. 1;
- Renja (Rencana Kerja) Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya Tahun 2015.
- Sani. (2012). “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pontianak”. Jurnal SOP. Vol. 8 (3).
- Sinambela, L.P.2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- SOP (Standar Operasional Prosedur) Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya Pemkot Tahun 2015.
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin, 2003. Dasar-dasar Penelitian Kualitatif. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Cet. 8. Jakarta : Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Andi Ofset. Yogyakarta
- Undang-undang RI No. 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Undang-undang RI No.5 tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian di Bidang Usaha.United States Environmental Protection Agency. 2007. Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOP). Washington DC.