



## Penguatan Manajemen SOP Pelayanan Publik pada Kelurahan Jatimulya

Budi Rachmawati<sup>1</sup>, Reni Yesi<sup>2</sup>, Rumia Simanullang<sup>3</sup>, Maryam Putri Lorenza<sup>4(\*)</sup>,  
Muhammad Adam Januarizki<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mulia Pratama

Jl. HM. Joyo Martono No. Kav. 5, RT.003/RW.021, Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article history:</b></p> <p>Received : 30 Des 2025 Revised : 18 Jan 2026 Accepted : 28 Jan 2026</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b></p> <p>public service management; standard operating procedures (SOP); public service quality; good governance</p>	<p>Public services at the village level represent the frontline of administrative service delivery to the community. However, several problems were identified in Kelurahan Jatimulya, including inconsistent service procedures, limited understanding of Standard Operating Procedures (SOP) among village officials, and weak SOP management in public service delivery. These issues affected service effectiveness and community satisfaction. This community service program aimed to strengthen public service SOP management through structured assistance, socialization, and implementation of standardized procedures. The methods applied included initial service condition analysis, evaluation of existing SOPs, development and refinement of SOP documents, training for village officials, as well as monitoring and evaluation of SOP implementation. The results indicated an improvement in officials' understanding of SOP functions and importance, the availability of more systematic and applicable public service SOP documents, and better service flow clarity and consistency. Strengthening SOP management positively impacted public service quality and provided a foundation for more effective, transparent, and sustainable service delivery at Kelurahan Jatimulya.</p>
<p>(*) Corresponding Author:</p>	<p><a href="mailto:elszalorenzaa@gmail.com">elszalorenzaa@gmail.com</a></p>
<p><b>How to Cite:</b> Rachmawati, B., Yesi, R., Simanullang, R., Lorenza, M.P., &amp; Januarizki, M.A. (2026). Penguatan Manajemen SOP Pelayanan Publik pada Kelurahan Jatimulya. <i>Pelita: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat</i>, 6 (1): 45-50.</p>	

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh adanya sistem kerja yang jelas, terukur, dan konsisten, yang salah satunya diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman baku dalam pelaksanaan pelayanan agar setiap proses berjalan efektif, efisien, transparan, serta akuntabel.

Secara teoritis, manajemen pelayanan publik yang baik mensyaratkan adanya SOP yang tidak hanya terdokumentasi, tetapi juga dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh aparatur (Moenir, 2010). SOP menjadi instrumen penting dalam manajemen operasional pelayanan publik untuk meminimalkan kesalahan prosedural, mempercepat waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, banyak organisasi publik masih menghadapi kendala dalam implementasi SOP, seperti perbedaan pemahaman aparatur, lemahnya pengawasan, serta belum optimalnya evaluasi dan pembaruan SOP sesuai dinamika kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Jatimulya sebagai salah satu unit pelayanan publik di tingkat pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal dan diskusi dengan aparatur kelurahan, terdapat indikasi bahwa penerapan SOP pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa prosedur pelayanan masih bergantung pada kebiasaan kerja, belum terdokumentasi secara sistematis, serta belum didukung oleh penguatan manajemen SOP yang berkelanjutan. Kondisi ini berpotensi



menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan, keterlambatan proses, dan perbedaan kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berfokus pada penguatan manajemen SOP pelayanan publik. Kegiatan ini tidak hanya menekankan pada aspek pemahaman SOP, tetapi juga pada penguatan pengelolaan, penerapan, dan evaluasi SOP secara sistematis. Melalui pendekatan sosialisasi, pendampingan, dan evaluasi partisipatif, diharapkan aparatur Kelurahan Jatimulya memiliki pemahaman yang seragam dan mampu menerapkan SOP secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, kegiatan PKM “Penguatan Manajemen SOP Pelayanan Publik pada Kelurahan Jatimulya” menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan mitra kelurahan.

## METODE

Kegiatan dilaksanakan di Kelurahan Jatimulya, Kota Bekasi, pada tanggal 22 Desember 2025. Sasaran kegiatan adalah pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Kelurahan Jatimulya yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jumlah peserta kegiatan sekitar 20 orang, yang dipilih untuk mewakili unit-unit pelayanan utama di lingkungan kelurahan.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan identifikasi kondisi awal pelayanan publik melalui diskusi terarah dan observasi singkat terhadap praktik pelayanan yang berjalan. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat pemahaman aparatur terhadap SOP pelayanan publik, konsistensi penerapannya, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan.

Metode kegiatan yang digunakan merupakan kombinasi antara training/pelatihan, penyadaran dan peningkatan pemahaman, serta konsultasi dan pendampingan. Metode pelatihan dilaksanakan melalui penyampaian materi mengenai konsep manajemen SOP pelayanan publik, prinsip standar pelayanan, serta peran SOP dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Materi disampaikan secara aplikatif dengan menekankan keterkaitan antara SOP dan praktik pelayanan sehari-hari di tingkat kelurahan. Data tim yang melakukan pengabdian tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Tim Pengabdian

No	Nama	Jabatan	Tugas
1.	Hj. Budi Rachmawati S.pd., M.pd	Dosen	Ketua Tim
2.	Ir.Hj.Reni Yesi M.M	Dosen	Pembawa Materi
3.	Rumia Simanullang S.Ak., M,Ak	Dosen	Pembawa Materi
4.	Ryan Saputra Alam S.E., M.E	Dosen – Kepala P3M	Pembawa Materi
5.	Maryam Putri Lorenza	Mahasiswa	MC
6.	Nadia Riska Mulyani	Mahasiswa	Membantu menyiapkan Materi
7.	Muhammad Adam Januarizki	Mahasiswa	Dokumentasi
8.	Bella Natasya Rusman	Mahasiswa	Dokumentasi

Selanjutnya, metode penyadaran dan peningkatan pemahaman dilakukan melalui diskusi interaktif dan pembahasan permasalahan nyata yang dihadapi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran kritis aparatur mengenai pentingnya penerapan SOP secara konsisten sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan publik. Tahapan pelaksanaan kegiatan diuraikan sebagai berikut.

## Survei Kebutuhan

Analisa dilakukan dengan melakukan survei dan wawancara terlebih dahulu serta melakukan komunikasi kepada beberapa ASN Kelurahan Jatimulya

### Persiapan Alat

Persiapan peralatan dan kuesioner untuk pelatihan ini meliputi: (1) menyiapkan ruangan dan banner untuk sosialisasi, serta (2) merancang materi untuk pemahaman dan kepuasan pelatihan yang akan di sosialisasikan pada para ASN Kelurahan Jatimulya.

### Pelaksanaan Kegiatan

Alur Pelaksanaan Kegiatan PKM disajikan pada Gambar 1. Kegiatan dimulai dengan pembukaan oleh perwakilan mahasiswa STIE Mulia Pratama dilanjutkan laporan dan sambutan Ketua Tim Pelaksana PKM, sambutan Ketua P3M STIE Mulia Pratama, dan sambutan Perwakilan Pimpinan Kelurahan Jatimulya (Gambar 2). Pada kegiatan inti dilakukan sosialisasi pemaparan materi (Gambar 3) dan dokumentasi (Gambar 4 dan Gambar 5). Melalui penerapan kombinasi metode tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dalam mengelola SOP pelayanan publik serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih tertib, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan PKM



Gambar 2. Pembukaan, Laporan, dan Sambutan



Gambar 3. Sosialisasi Pemaparan Materi



Gambar 4. Dokumentasi Tim Pengabdian



Gambar 5. Dokumentasi Tim Pengabdian dan Mitra

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan administrasi, barang, dan jasa secara adil, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan sebagai acuan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan tersebut berfungsi untuk memberikan kepastian prosedur, waktu, dan biaya layanan, serta menjamin hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu instrumen penting dalam penerapan standar pelayanan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja yang sistematis dan terstandar untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelaksanaan tugas. Menurut Moekijat (2008), SOP berfungsi sebagai alat pengendalian manajemen yang dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur. Dengan SOP yang dikelola dengan baik, organisasi publik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh positif terhadap kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Wibowo (2016) menyatakan bahwa keberadaan SOP yang jelas dan dipahami oleh aparatur berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor publik. Namun demikian, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa keberhasilan SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi sangat bergantung pada bagaimana SOP tersebut dikelola, disosialisasikan, dan diterapkan secara konsisten.

Dwiyanto (2011) dalam kajiannya tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik mengungkapkan bahwa permasalahan utama pelayanan publik di tingkat pemerintahan paling bawah, seperti kelurahan, bukan terletak pada ketiadaan SOP, melainkan pada lemahnya manajemen implementasi SOP. SOP sering kali hanya menjadi dokumen formal yang tidak diinternalisasi oleh aparatur, sehingga pelayanan masih bersifat prosedural, lambat, dan tidak seragam. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Haryono (2019) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman aparatur, minimnya pelatihan, serta tidak adanya monitoring dan evaluasi berkala menjadi faktor utama rendahnya efektivitas penerapan SOP pelayanan publik di tingkat desa dan kelurahan. Selain itu, budaya kerja yang belum berorientasi pada pelayanan prima juga menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dari perspektif tata kelola pemerintahan, konsep *Good Governance* menekankan pentingnya prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UNDP, 1997). Penguatan manajemen SOP pelayanan publik merupakan salah satu strategi konkret untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu dan kajian teoritis tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan penguatan manajemen SOP pelayanan publik di tingkat kelurahan, termasuk di Kelurahan Jatimulya, masih belum terpecahkan secara optimal. SOP yang ada belum sepenuhnya dikelola secara sistematis, belum dipahami secara menyeluruh oleh aparatur, serta belum didukung oleh mekanisme pendampingan dan evaluasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan fokus pada penguatan manajemen SOP pelayanan publik menjadi sangat relevan dan dibutuhkan sebagai solusi aplikatif berbasis pendampingan dan penguatan kapasitas aparatur.

Hasil utama yang diperoleh menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur Kelurahan Jatimulya terhadap konsep, fungsi, dan pentingnya SOP dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengukuran melalui pre-test dan post-test, terjadi peningkatan skor pemahaman aparatur terhadap SOP pelayanan publik. Sebelum kegiatan pengabdian, sebagian aparatur masih memandang SOP sebagai dokumen administratif semata, sedangkan setelah kegiatan berlangsung, aparatur memahami SOP sebagai pedoman kerja yang berfungsi untuk mengatur alur pelayanan, pembagian tugas, serta standar waktu dan kualitas pelayanan.

Selain dari peningkatan pemahaman, hasil dari pengabdian ini juga terlihat dari penyusunan dokumen SOP pelayanan publik yang lebih sistematis dan aplikatif. SOP yang diperkuat itu mencakup kejelasan alur pelayanan, penentuan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing unit layanan, serta standar pelayanan yang mudah dipahami baik oleh pegawai maupun masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa alur pelayanan kini lebih teratur dan terstruktur dibandingkan sebelum kegiatan berlangsung.

Respon mitra terhadap kegiatan pengabdian juga menunjukkan hasil yang positif. Aparatur kelurahan menyatakan bahwa kegiatan pendampingan membantu mereka memahami SOP secara lebih praktis dan relevan dengan kondisi pelayanan sehari-hari. Hal ini menjadi indikator bahwa solusi yang ditawarkan dapat diterima dan berpotensi untuk diterapkan secara berkelanjutan.

## **PENUTUP**

Kesimpulan kegiatan ini menegaskan bahwa penguatan manajemen SOP merupakan langkah strategis dan efektif dalam meningkatkan kapasitas aparatur kelurahan dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan; penerapan SOP yang baik dan konsisten mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih tertib, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat; selain itu, kegiatan pengabdian ini juga memperkuat komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Implikasi dari hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penguatan manajemen SOP dapat dijadikan model pengembangan pelayanan publik di tingkat kelurahan, khususnya dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan administrasi masyarakat; ke depan, hasil pengabdian ini memiliki prospek untuk dikembangkan lebih lanjut melalui pendampingan berkelanjutan, evaluasi dan pembaruan SOP secara periodik, serta integrasi SOP



dengan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi; selain itu, model penguatan SOP yang telah diterapkan di Kelurahan Jatimulya berpotensi untuk direplikasi pada kelurahan atau unit pelayanan publik lainnya sebagai bentuk keberlanjutan program pengabdian dan sebagai prospek kajian serta pengabdian selanjutnya oleh perguruan tinggi.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan “Penguatan Manajemen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik pada Kelurahan Jatimulya”. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan seluruh aparatur Kelurahan Jatimulya atas kerja sama, partisipasi aktif, serta dukungan selama kegiatan pengabdian berlangsung.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada STIE Mulia Pratama melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) yang telah memberikan dukungan kelembagaan, fasilitasi, dan pendanaan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, apresiasi disampaikan kepada dosen dan mahasiswa yang terlibat dalam tim pengabdian atas kontribusi pemikiran, tenaga, dan komitmen dalam pelaksanaan kegiatan.

Akhir kata, penulis berharap hasil kegiatan pengabdian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Jatimulya serta menjadi bagian dari kontribusi perguruan tinggi dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gajah Mada.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*. KemenPAN-RB.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Suryani, N., & Hendrawan, A. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan standar operasional prosedur. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 123–134.
- Tjiptono, F. (2016). *Service quality dan satisfaction*. Andi.