

# PELATIHAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DESA

Ahmad Nizar Hilmi<sup>1</sup>, Eva Hany Fanida<sup>2</sup>, Muhammad Farid Ma'ruf<sup>3</sup>, Suci Megawati<sup>4</sup>,  
Deby Febriyan Eprilianto<sup>5</sup>, Muhammad Decavarya Amarobit Taqwa<sup>6</sup>,  
Akbar Kurnia Romadhon<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Negeri Surabaya  
email: ahmadhilmi@unesa.ac.id

## Abstrak

Pelayanan publik yang baik telah menjadi kebijakan pemerintah untuk pembangunan desa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelatihan penyusunan SOP AP dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik aparatur desa. Penelitian ini menggunakan metode R&D dan dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan penyusunan SOP AP mampu mendorong inisiatif aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelatihan penyusunan SOP AP merupakan salah satu upaya yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur desa.

**Kata kunci:** SOP AP, Pemerintahan Desa, Aparatur Desa

## Abstract

Good public services have become a government policy for village development. One of the efforts to improve the quality of public services is to develop Standard Operating Procedures for Government Administration (SOP AP). This study aims to determine how training in the preparation of SOP AP can contribute to improving the quality of public services of village officials. This research uses the R&D method and is analysed with qualitative methods. The results showed that the SOP AP preparation training was able to encourage village apparatus initiatives to provide fast, precise, and satisfying services to the community. Based on the results of this study, training in the preparation of SOP AP is one of the effective efforts to improve the quality of public services of the village apparatus.

**Keywords:** SOP AP, Village Government, Village Apparatus

## PENDAHULUAN

Pemerintahan desa di Indonesia masih belum banyak menerapkan atau memiliki suatu prosedur operasional administrasi dan masih juga terdapat masalah tentang disiplin pada administrator desa dalam bekerja (Sofiani & Supriatna, 2013). Di samping itu, pemerintah yang lebih tinggi kerap sulit mengubah kebiasaan model pelayanan administrasi desa yang dianggap telah berdasar pada 'keputusan masyarakat selama tidak menyimpang dari hukum' (Antlöv, 2003). Padahal, fungsi pemerintahan desa yang efektif memainkan peran penting dalam memastikan penyediaan layanan yang berkualitas untuk masyarakat (Sutiyo & Maharjan, 2017). Di satu sisi, aparatur desa sebagai administrator adalah pihak terdepan yang menghubungkan kebijakan pemerintah dengan kehidupan masyarakat sehari-hari. Di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kebergaraman demografi, dan dinamika masyarakat yang unik membutuhkan pendekatan yang lebih terstruktur dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Untuk itu, salah satu perhatian pemerintah pada era otonomi desa pasca terbitnya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) adalah menitikberatkan pada semangat pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Iskandar, 2022).

Pelayanan publik yang baik telah menjadi kebijakan pemerintah untuk pembangunan desa. Berdasarkan UU Desa pada Pasal 26 ayat (4) huruf f menyatakan bahwa pemerintah desa wajib melaksanakan prinsip akuntabilitas, transparansi, profesionalitas, efektivitas dan efisiensi, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam rangka mewujudkan prinsip-prinsip tersebut, peneliti menginisiasi agar pemerintah desa menerapkan suatu standar operasional yang secara esensial selaras

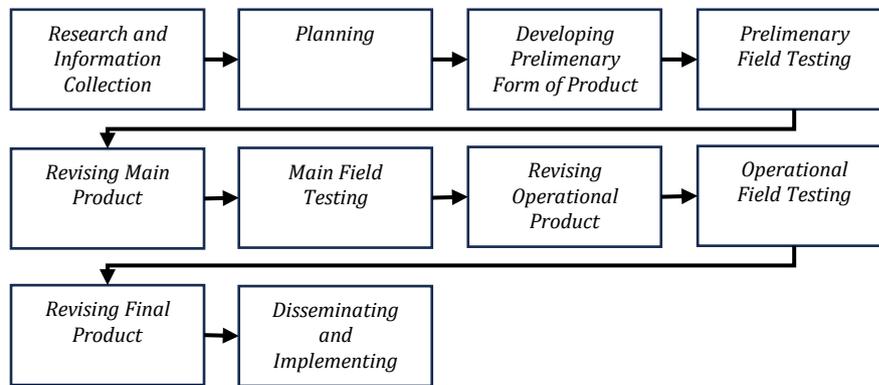
dengan amanat UU Desa. Meski begitu, kenyataannya bahwa masih sedikit pemerintahan desa yang menerapkan prosedur yang terstandarisasi sesuai dengan administrasi pemerintahan.

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah serangkaian instruksi yang dibakukan terkait proses penyelenggaraan aktivitas instansi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai acuan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara – Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa yang terus dihadapkan pada beragam tantangan mendorong tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dari Universitas Negeri Surabaya untuk menyadari bahwa perlu adanya intervensi seperti pelatihan yang ditujukan untuk pengembangan dan pengimplementasian SOP AP. Tujuan dari diterapkan SOP AP untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa. SOP AP adalah inisiatif strategis untuk memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memandu dan merampingkan proses administrasi di tingkat desa. Tetapi, keberhasilan SOP AP secara inheren terkait dengan kompetensi dan pemahaman aparatur desa terhadap pelayanan publik dan kebutuhan akan SOP AP. Oleh karena itu, program pelatihan yang tepat sasaran menjadi sangat penting untuk membekali aparatur desa dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Memperhatikan konteks tata kelola pemerintahan desa, inisiatif pelatihan ini bertujuan memberdayakan administrator lokal untuk secara proaktif merespons kebutuhan masyarakat, menumbuhkan budaya efisiensi dan transparansi.

**METODE**

Pelatihan penyusunan SOP AP untuk pemerintahan desa ini menggunakan metodologi Research and Development (R&D) dan ditulis dengan desain penelitian kualitatif (Gall et al., 2003) untuk menjelaskan secara sistematis pengembangan, implementasi, dan evaluasi program pelatihan. Kerangka kerja metode R&D menyediakan proses yang terstruktur dan berulang sebanyak 10 langkah (Gambar 1), memastikan penyempurnaan dan peningkatan modul pelatihan berdasarkan evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan (Gustiani, 2019), dimana terdapat sepuluh langkah dalam metode R&D yang dilakukan:



Gambar 1. Metode R&D oleh Borg & Gall (Gustiani, 2019)

Keberhasilan pelatihan dan penyusunan SOP AP diukur dari indikator-indikator yang relevan. Berdasarkan penelitian tentang pengembangan sumber daya manusia (Harris, 2000), terdapat indikator untuk mengetahui keberhasilan kegiatan pengembangan sumber daya manusia, meliputi: (1) reaksi peserta; (2) perubahan perilaku; (3) hasil nyata. Penggunaan tiga indikator ini digunakan untuk mengetahui hasil pelatihan secara lebih komprehensif dan dapat memberikan wawasan bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa depan.

Tabel 1. Langkah-Langkah Metode R&D dalam Pelatihan Penyusunan SOP AP

Langkah	Penjelasan
1. Penelitian dan Pengumpulan Informasi	Analisis awal dan identifikasi kebutuhan khusus untuk pengembangan SOP AP didasarkan pada penilaian terhadap

	kondisi administrasi pemerintahan desa saat ini
2. Perencanaan	Menyusun rancangan bahan pelatihan yang komprehensif untuk SOP AP yang mencakup dasar-dasar teori dan aplikasi praktis yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik dari administrasi pedesaan
3. Mengembangkan Bentuk Awal Produk	Membuat materi pelatihan berdasarkan rancangan dengan memasukkan prinsip-prinsip SOP AP, studi kasus, dan pedoman pelaksanaan
4. Pengujian Lapangan Awal	Melibatkan praktisi ahli dalam administrasi pemerintahan daerah/desa, spesialis SOP AP, dan ahli kebijakan dan manajemen publik untuk mengevaluasi dan memberikan masukan mengenai validitas, relevansi, dan efektivitas materi pelatihan
5. Merevisi Produk Utama	Materi pelatihan direvisi dengan menggunakan data atau informasi yang diperoleh dari uji coba lapangan awal
6. Pengujian Lapangan Utama	Melakukan uji coba materi pelatihan dengan aparatur desa (administrator desa) untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan penyesuaian
7. Merevisi Produk Operasional	Materi yang telah diuji direvisi kembali berdasarkan data dalam uji lapangan utama
8. Pengujian Lapangan Operasional	Materi dikembangkan menjadi desain model operasional SOP AP untuk divalidasi oleh aparatur desa
9. Merevisi Produk Akhir	Model operasional SOP AP direvisi setelah mendapatkan masukan
10. Mendiseminasikan dan Mengimplementasikan Produk SOP AP	Mendiseminasikan SOP AP kepada publik

Metode : menguraikan cara yang digunakan untuk menyelesaikan masalah. Contoh metode : a) Pendidikan Masyarakat, misalnya penyuluhan yang bertujuan meningkatkan pemahaman serta kesadaran, b) Difusi Ipteks, misalnya kegiatan yang menghasilkan produk bagi kelompok sasaran, c) Pelatihan, misalnya kegiatan yang disertai dengan demonstrasi atau percontohan untuk menghasilkan keterampilan tertentu, d) Mediasi, misalnya kegiatan yang menunjukkan pelaksana PkM sebagai mediator dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam masyarakat, e) Advokasi, misalnya kegiatan yang berupa pendampingan terhadap kelompok sasaran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap perencanaan inisiatif pelatihan SOP AP di Desa Tulungagung menjadi dasar bagi program yang ditargetkan dan sesuai dengan konteks. Melalui kerja sama dengan aparatur desa dan Universitas Negeri Surabaya, tujuan, isi, dan metode pelatihan direncanakan dengan cermat untuk memastikan relevansi dengan lanskap administratif desa. Dialog ekstensif dengan pemerintah desa berperan penting dalam menyelaraskan program pelatihan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh aparatur desa. Konsultasi ini memfasilitasi pemahaman yang komprehensif tentang praktik-praktik administrasi yang ada, sehingga dimungkinkan penyesuaian materi-materi SOP AP untuk memenuhi kebutuhan lokal.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan meliputi penyuluhan dan pendampingan penyusunan SOP AP pada hari Minggu 27 Agustus 2023 dengan menyampaikan materi dasar-dasar konsep SOP AP dan diskusi terarah bersama para paratur desa (Gambar 2). Kegiatan dihadiri oleh seluruh aparatur desa, meliputi: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha, Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Dusun.



Gambar 2. Proses Pelatihan Penyusunan SOP AP

Hasil pelatihan penyusunan SOP AP untuk pemerintah desa Tulungagung adalah lima bentuk SOP AP untuk sejumlah pelayanan publik desa, meliputi: (1) Pembuatan Akta Kelahiran; (2) Pembuatan Kartu Keluarga; (3) Pembuatan Akta Kematian; (4) Pembuatan Akta Kelahiran; (5) Prosedur Perpindahan Penduduk.

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		PETUGAS LOKET	KAUR TU	KADES			
1	Menerima pemohon di loket pendaftaran	[ ]			Berkas Pemohon (KK, surat Pengantar, Akta Kelahiran)	4 menit	Memberikan Formulir
2	Menerima dan memberikan nomor urut kepada pemohon	[ ]			berkas permohonan, formulir F-1 01, formulir F-1.06, dan dokumen pendukung	5 menit	Berkas permohonan sudah lengkap dan dicatat dalam buku regiter permohonanan Kartu tanda penduduk dan pemohon diberikan nomor antrian
3	Memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas pemohon				berkas permohonan sudah terregistrasi dan sudah lengkap/benar	5 menit	berkas permohonan dinyatakan benar dan lengkap
4	Mendatangi surat permohonan KTP			[ ]	berkas permohonan benar dan lengkap	2 menit	tanda tangan semua berkas-berkas permohonanan ktp
5	Memberi stempel pada berkas yang sudah ditangani dan memberikan kepada pemohon	[ ]			berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani	3 menit	berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani dan di stempel

Gambar 3. SOP AP untuk Prosedur Pembuatan KTP

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		PETUGAS LOKET	KAUR TU	KADES			
1	Menerima pemohon di loket pendaftaran	[ ]			Berkas Pemohon (Ktp, Surat Pengantar, dan Akta Kelahiran)	4 menit	Memberikan Formulir
2	Menerima Formulir dan memberikan nomor urut kepada pemohon	[ ]			berkas permohonan, formulir F-1 01, formulir f-1.06, dan dokumen pendukung	5 menit	Berkas permohonan sudah lengkap dan dicatat dalam buku register permohonanan kartu keluarga dan pemohon diberikan nomor antrian
3	memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas pemohon				berkas permohonan sudah terregistrasi dan sudah lengkap/benar	5 menit	berkas permohonan dinyatakan benar dan lengkap
4	mendatangi surat permohonan KK			[ ]	berkas permohonan benar dan lengkap	2 menit	tanda tangan semua berkas-berkas permohonanan KK
5	memberi stempel pada berkas yang sudah ditangani dan memberikan kepada pemohon	[ ]			berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani	3 menit	berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani dan di stempel

Gambar 4. SOP AP untuk Prosedur Pembuatan KK

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		PETUGAS LOKET	KAUR TU	KADES			
1	Menerima pemohon di loket pendaftaran	[ ]			Berkas Pemohon (surat Pengantar, Akte Nikah)	4 menit	Memberikan Formulir
2	Menerima dan memberikan nomor urut kepada pemohon	[ ]			Fotocopy KK, KTP orang tua/Akta nikah, surat kelahiran Rumah sakit	5 menit	Berkas permohonan sudah lengkap dan dicatat dalam buku regiter permohonanan Akta Kelahiran dan pemohon diberikan nomor antrian
3	memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas pemohon				berkas permohonan sudah terregistrasi dan sudah lengkap/benar	5 menit	berkas permohonan dinyatakan benar dan lengkap
4	mendatangi surat permohonan Akta Kelahiran			[ ]	berkas permohonan benar dan lengkap	2 menit	tanda tangan semua berkas-berkas permohonanan Akta kelahiran
5	memeberi stempel pada berkas yang sudah ditangani dan memberikan kepada pemohon	[ ]			berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani	3 menit	berkas-berkas permohonan yang sudah di tandangani dan di stempel

Gambar 5. SOP AP untuk Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		PETUGAS LOKET	KAUR TU	KADES			
1	Menerima pemohon di loket pendaftaran				Berkas Pemohon (surat Pengantar, Akte Nikah)	4 menit	Memberikan Formulir
2	Menerima dan memberikan nomor urut kepada pemohon				Fotocopy KK, KTP Ahli waris, surat kematian Rumah sakit atau surat keterangan mudin	5 menit	Berkas permohonan sudah lengkap dan dicatat dalam buku regiter permohonanan Akta Kematian dan pemohon diberikan nomor antrian
3	memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas pemohon			Terima	berkas permohonan sudah terregistrasi dan sudah lengkap/benar	5 menit	berkas permohonan dinyatakan benar dan lengkap
4	mendatangi surat permohonan Akta Kematian				berkas permohonan benar dan lengkap	2 menit	tanda tangan semua berkas-berkas permohonanan Akta kematian
5	memberi stempel pada berkas yang sudah ditangani dan memberikan kepada pemohon				berkas-berkas permohonan yang sudah di tangangani	3 menit	berkas-berkas permohonan yang sudah di tangangani dan di stempel

Gambar 6. SOP AP untuk Prosedur Pembuatan Akta Kematian

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
		PETUGAS LOKET	KAUR TU	KADES			
1	Menerima pemohon di loket pendaftaran				Berkas Pemohon (surat Pengantar)	4 menit	Memberikan Formulir
2	Menerima dan memberikan nomor urut kepada pemohon				Surat keterangan dari daerah asal	5 menit	Berkas permohonan sudah lengkap dan dicatat dalam buku regiter permohonanan perpindahan penduduk dan pemohon diberikan nomor antrian
3	memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas pemohon			Terima	berkas permohonan sudah terregistrasi dan sudah lengkap/benar	5 menit	berkas permohonan dinyatakan benar dan lengkap
4	mendatangi surat permohonan perpindahan penduduk				berkas permohonan benar dan lengkap	2 menit	tanda tangan semua berkas-berkas perpindahan penduduk
5	memberi stempel pada berkas yang sudah ditangani dan memberikan kepada pemohon				berkas-berkas permohonan yang sudah di tangangani	3 menit	berkas-berkas permohonan yang sudah di tangangani dan di stempel

Gambar 7. SOP AP untuk Prosedur Perpindahan Penduduk

Berdasarkan tiga indikator keberhasilan pelatihan SOP AP yang telah dirumuskan meliputi: (1) reaksi peserta; (2) perubahan perilaku; (3) hasil nyata, maka diketahui sejumlah kemajuan yang diperoleh pasca kegiatan pelatihan dan pendampingan:

1. Reaksi Peserta

Untuk mengukur reaksi peserta terhadap pelatihan, peneliti melakukan observasi peserta pelatihan dan sesi wawancara pasca pelatihan. Hasil observasi mencerminkan bahwa peserta merespons pelatihan dengan antusias. Pada sesi wawancara, peserta turut mengapresiasi materi pelatihan yang dinilai relevan dan metode pembelajaran yang interaktif. Dalam wawancara, peserta mengungkapkan pemahaman yang lebih baik tentang konsep SOP AP dan bagaimana relevansinya terhadap upaya meningkatkan kualitas layanan publik di aparaturnya. Testimoni positif ini mencerminkan bahwa pelatihan ini telah berhasil memenuhi harapan peserta.

“kami sebenarnya sudah memiliki sistem kerja yang kami sebut SOP juga, tetapi kami tidak pernah menyusunnya sebagai dokumen. Kami akui hal itu membawa dampak negatif, dimana kami tidak bisa membagi pekerjaan pelayanan secara merata. Hampir kebanyakan tugas pelayanan terpusat pada aparaturnya tertentu yang lebih cakap mengoperasikan perangkat teknologi. Materi SOP AP ini memperkuat keyakinan kami bahwa transparansi informasi tugas kerja ini penting agar kami dapat memperjelas tugas pokok kami” (Siti Kolimah, 2023)



Gambar 8. Siti Kolimah menyampaikan pendapat saat diskusi

## 2. Perubahan Perilaku

Meski perubahan perilaku masih terlalu dini untuk dilihat secara signifikan pada tahap awal, tetapi wawancara pasca pelatihan telah memberikan wawasan tentang tanda-tanda awal bahwa para aparatur desa sedang berusaha menerapkan konsep dan ketrampilan yang telah dipelajari dalam pelatihan.

“kami seringkali harus terjaga selama 24 jam untuk warga karena menurut mereka kami ini adalah abdi masyarakat yang harus siap melayani kapanpun. Tetapi kami sendiri pasti kewalahan jika harus terus menerus seperti itu. Masyarakat sebenarnya sudah mengerti bahwa kami siap melayani pada jam kerja (08.00 – 14.00 WIB), tapi warga lebih memprioritaskan pekerjaan atau menunda urusan dengan kami, alasannya karena berurusan dengan kami bisa fleksibel 24 jam. Kami sangat terganggu saat waktu istirahat dan mengurus keluarga (di luar jam kerja) justru didatangi warga untuk meminta layanan.” (Siti Mariyatul Ulfah & Siti Kolimah, 2023)

Pasca diskusi, para aparatur semakin menyadari bahwa akar persoalan yang dihadapi adalah kurang diterapkannya sistem aturan main (*rule of law*) antara administrasi dengan masyarakat. Menurut para aparatur desa, SOP AP menjadi alternatif dalam mengatasi persoalan yang dihadapi oleh para aparatur, terutama terkait tuntutan layanan publik yang fleksibel dan jam kerja 24 jam. Terdapat sejumlah aspek alternatif yang menurut peserta akan mengubah sikap aparatur desa dan masyarakat jika SOP AP diterapkan, meliputi:

### a. Penyusunan Jadwal Kerja yang Terstruktur

Dalam SOP AP, dapat diatur jadwal kerja yang lebih terstruktur dan jelas bagi aparatur desa. Ini akan membantu dalam menetapkan jam kerja yang dapat diakses oleh masyarakat, sehingga aparatur desa dapat memiliki waktu istirahat dan waktu untuk urusan domestik yang lebih teratur.

### b. Penetapan Prosedur dan Prioritas Pelayanan

SOP AP dapat menetapkan prosedur yang jelas dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi layanan yang harus tersedia 24 jam dan layanan yang bisa dijadwalkan sesuai dengan jam kerja normal. Dengan demikian, para aparatur desa dapat fokus pada layanan yang memang memerlukan respons cepat.

### c. Pelatihan Kesadaran Masyarakat

Melalui pelatihan dan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, maka dapat diketahui informasi tentang SOP AP dan jam kerja yang telah ditetapkan. Ini akan membantu mengubah persepsi masyarakat tentang waktu layanan yang fleksibel dan memberikan pengertian bahwa ada waktu-waktu tertentu di mana layanan publik dapat diakses.

### d. Pengelolaan Tugas yang Efisien

SOP AP juga dapat membantu dalam pengelolaan tugas yang lebih efisien. Dengan penjadwalan yang baik, pengelolaan tugas dapat dilakukan dengan lebih terstruktur, sehingga meminimalkan pekerjaan darurat yang harus dilakukan pada malam hari atau akhir pekan.

## 3. Hasil Nyata

Pengukuran hasil nyata belum dapat dilakukan secara jelas karena perubahan dalam pelayanan publik pasca munculnya dokumen SOP AP memerlukan waktu. Namun, peneliti dan pemerintah desa berencana mempersiapkan sistem pemantauan yang memungkinkan pengukuran yang lebih akurat di masa depan. Hal ini mencakup pengukuran efisiensi, kepuasan masyarakat, dan perbaikan layanan publik yang dapat diatribusikan langsung ke penerapan SOP AP.

Hasil nyata yang kongkret dari kegiatan pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP AP bagi aparatur desa ini tergambar dari testimoni pasca pelatihan tentang harapan terhadap hasil nyata penerapan SOP AP. Para peserta, diwakili oleh Sekretaris Desa Tulungagung, mengungkapkan keyakinan bahwa pelatihan ini membantu meningkatkan pengetahuan aparatur desa tentang pentingnya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik di tingkat desa.

“pelatihan tentang SOP AP ini memberikan petunjuk bagi kami para aparatur desa untuk menyusun kerangka kerja pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Kami melihat bahwa SOP AP berpotensi mendukung peningkatan pelayanan publik di kantor desa, terutama dalam memperjelas pelaksanaan kerja di masing-masing urusan dan/atau seksi. Selain itu, SOP AP juga kami anggap akan bermanfaat sebagai sumber informasi pelayanan publik bagi masyarakat agar lebih mengerti bagaimana cara kerja kami dalam melayani mereka.” (Siti Mariyatul Ulfah, 2023)



Gambar 9. Penyampaian Testimoni oleh Sekretaris Desa Tulungagung, Siti Mariyatul Ulfah

Implementasi program pelatihan SOP AP di Desa Tulungagung menghasilkan beberapa hal penting, menggarisbawahi dampak positifnya terhadap pemerintahan daerah dan pelayanan publik. Melalui penilaian sebelum dan sesudah pelatihan serta evaluasi kualitatif, beberapa temuan utama yang muncul meliputi:

1. Peningkatan Pemahaman dan Pengetahuan

Para aparatur desa yang sekaligus peserta pelatihan menunjukkan respons peningkatan dalam pemahaman mengenai prinsip-prinsip SOP AP. Pelatihan ini dinilai efektif menyampaikan dasar-dasar teoritis SOP AP dan sebagaimana tercermin dalam diskusi pasca pelatihan.

2. Peningkatan Pelayanan Publik

Pengamatan dan wawancara menunjukkan adanya peningkatan dalam pelayanan publik dengan menerapkan SOP AP. Para peserta menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menerapkan prinsip-prinsip SOP AP pada tugas-tugas administrasi sehari-hari.

3. Penguatan Kolaborasi

Program pelatihan ini memfasilitasi kolaborasi antara administrator desa dengan perguruan tinggi. Komunikasi yang lebih baik dan prosedur yang terstandarisasi mendorong lingkungan kerja yang kohesif, sehingga memungkinkan pemerintah desa memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

4. Keberlanjutan dan Pelembagaan

Penilaian pasca pelatihan menunjukkan adanya komitmen para aparatur desa untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik melalui SOP AP. Pemerintah desa menyatakan niat untuk melembagakan SOP AP dalam kegiatan rutin administrasi desa, yang menandakan dampak positif jangka panjang terhadap praktik-praktik tata kelola pemerintahan di Desa Tulungagung.

## SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini telah memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik bagi aparatur desa. Melalui pelatihan yang telah dilaksanakan, peserta telah mampu memahami Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) secara lebih efektif, serta terdorong untuk mengimplementasikan proses administrasi secara lebih

terstruktur dan transparan. Dalam jangka panjang, diharapkan bahwa upaya ini akan memberikan dampak positif bagi masyarakat desa dengan penyediaan layanan publik yang lebih efisien dan responsif. PkM ini juga menciptakan kesempatan kolaborasi antara perguruan tinggi dengan pemerintah daerah yang dapat berlanjut ke depannya untuk meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Kesimpulan ini menggambarkan bahwa kegiatan PkM ini berhasil mencapai tujuannya dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi pemerintah desa dan masyarakat.

## SARAN

Penelitian maupun upaya pengenalan dan pelatihan penyusunan SOP AP di tingkat pemerintahan desa masih perlu ditingkatkan. Di samping itu, tindakan monitoring berkala terhadap penerapan SOP AP di tingkat desa yang bisa dilakukan melalui korespondensi. Mekanisme kontrol masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pasca diterapkannya SOP AP dalam penyelenggaraan pemerintahan desa perlu diperkuat tidak hanya oleh aparatur desa, tetapi juga para akademisi maupun praktisi yang peduli dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di perdesaan, baik melalui penyuluhan atau pelatihan langsung maupun penelitian tentang dampak diterapkannya SOP AP di pemerintahan desa.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Desa Tulungagung, Kabupaten Bojonegoro atas kerja sama yang baik dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan dan penyusunan SOP AP sebagai bagian dari Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya atas dukungan finansial yang diberikan dalam melancarkan kegiatan ini. Apresiasi tertinggi peneliti sampaikan kepada Universitas Negeri Surabaya, karena proyek ini tidak dapat terlaksana tanpa berkat dana yang disediakan oleh lembaga. Kami menghargai masukan yang berharga dari para praktisi ahli, pakar SOP, dan partisipasi aktif dari para administrator desa di Desa Tulungagung. Upaya kolaboratif ini sangat penting bagi keberhasilan penelitian kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antlöv, H. (2003). Village government and rural development in Indonesia: The new democratic framework. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 39(2), 193–214.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). Meredith D. Gall, Walter R. Borg, Joyce P. Gall - Educational Research\_ An Introduction (7th Edition)-Allyn & Bacon (2003).pdf (pp. 569–575).
- Gustiani, S. (2019). Research and Development (R&D) Method as a Model Design in Educational Research and its Alternatives. *Holistics Journal*, 11(2), 12–22.
- Harris, M. (2000). *Human Resource Management*. Dryden Press.
- Iskandar, A. H. (2022). SDGs Desa: Accelerating the Achievement of National Sustainable Development Goals. *Yayasan Pustaka Obor Indonesia*.
- Sofiani, N. F., & Supriatna, M. D. (2013). Village Administrator's Quality Of Work: Evaluation And Improvement. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2023(1), 12–26. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Sutiyo, & Maharjan, K. L. (2017). Decentralization and Rural Development in Indonesia. In *Decentralization and Rural Development in Indonesia* (Issue October).