

Evaluasi Efektivitas SOP Administrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pertanian Dompu

Nur Intan¹, Ega Saiful Subhan², Hermansyah³

¹Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

^{2,3}Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Jun 18, 2026

Revised Jun 30, 2026

Accepted Jul 15, 2026

Keywords:

Administrasi Publik
Efektivitas
Kualitas Pelayanan Publik
Sektor Pertanian
Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

Pelayanan administrasi publik di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu seringkali dikeluhkan lambat meski SOP telah tersedia, menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan. Penelitian bertujuan mengevaluasi efektivitas implementasi SOP administrasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Hasil menunjukkan implementasi SOP belum efektif dan cenderung terjebak pada rigiditas prosedural yang memicu hambatan birokratis. Evaluasi menggunakan dimensi SERVQUAL menemukan kelemahan utama pada aspek ketanggapan dan empati aparatur, memunculkan "Fenomena Administratif bertentangan dengan pelayanan publik" di mana kekakuan aturan berbenturan dengan urgensi kebutuhan petani. Kesimpulannya, efektivitas SOP tidak cukup hanya dengan kepatuhan administratif, melainkan membutuhkan ruang diskresi berbasis empati. Oleh karenanya, disarankan kepada pemangku kebijakan untuk merekonstruksi tahapan SOP agar lebih adaptif dan memberikan kewenangan terukur bagi aparatur di garis depan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Nur Intan,

Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia,

Jl. Syech Muhammad Lingkar Utara Sawete Bali 1, Dompu, Nusa Tenggara Barat,

Email: nurintandomp2022@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan kesejahteraan bersama. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2009), kegiatan ini dirancang untuk memberikan pemenuhan layanan dasar bagi setiap warga negara. Dalam hal administrasi publik modern, hal ini sejalan dengan *Grand Theory* New Public Service (NPS) yang digagas oleh (Denhardt & Denhardt, 2003), di mana pemerintah dituntut untuk melayani warga negara bukan sekadar mengarahkan, serta menempatkan kualitas pelayanan sebagai nilai utama. Kualitas pelayanan ini menjadi tolok ukur esensial dalam menilai kinerja pemerintah daerah, khususnya di era otonomi daerah yang menuntut efisiensi. Hal ini selaras dengan pandangan (Sinambela, 2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan publik sangat bergantung pada kemampuan dan daya tanggap aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Meskipun landasan normatif telah diatur, problematika dalam pelayanan administrasi publik kerap kali muncul bukan sekadar karena faktor teknis, melainkan adanya kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan yang diterima. Fenomena ini membenarkan postulat (Sedarmayanti, 2017) bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi aparatur dalam merespons kebutuhan publik sesuai dengan standar presisi yang diwajibkan. Dalam konteks Dinas Pertanian Kabupaten Dompu, tingginya intensitas keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan administrasi mengindikasikan adanya disonansi antara standar pelayanan yang ideal dengan implementasi di lapangan. Indikasi utamanya adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada belum berimplikasi secara signifikan terhadap optimalisasi pelayanan.

Merujuk pada Teori Birokrasi (Weber, 1947), SOP merupakan instrumen rasional-legal yang krusial untuk menjamin ketepatan, keseragaman, prediktabilitas, dan transparansi organisasi. Berdasarkan Peraturan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012), SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi. Namun, eksistensi SOP berupa dokumen administratif belumlah cukup tanpa diiringi evaluasi implementasi secara berkala. (Tambunan, 2013) menegaskan bahwa keberhasilan SOP tidak hanya dinilai dari kelengkapan dokumennya, melainkan dari seberapa besar dampaknya terhadap peningkatan kualitas tata kelola dan kepuasan masyarakat. Pada praktiknya, banyak institusi pemerintah mengalami stagnasi karena SOP tidak terinternalisasi dengan baik akibat hambatan sumber daya manusia, infrastruktur, maupun disfungsi budaya kerja.

Penelitian terdahulu mengenai efektivitas SOP dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berada pada tataran makro. (Anggraini et al., 2023) menemukan penerapan SOP yang ketat berkolerasi positif dengan efisiensi kerja pegawai pada masa krisis. Senada dengan hal tersebut (Nugrahayanti & Isharina, 2022) membuktikan bahwa evaluasi SOP secara periodik berfungsi sebagai penunjang utama kinerja perusahaan. Secara umum bahwa faktor-faktor penentu kepuasan dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan secara berkelanjutan (Nurul et al., 2025). Meskipun demikian, masih terdapat *research gap* atau celah penelitian yang belum secara spesifik dan komprehensif mengurai evaluasi penerapan SOP pelayanan administrasi pada sektor pertanian di tingkat daerah. Padahal, sektor pertanian memiliki urgensi dan kompleksitas administratif yang distingtif, mulai dari perizinan, rekomendasi teknis, hingga distribusi bantuan alat produksi pertanian.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu. Evaluasi ini mencakup analisis kesesuaian antara dokumen SOP dengan praksis di lapangan, identifikasi faktor determinan yang memengaruhi implementasinya, serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pengayaan literatur pada kajian administrasi publik, tetapi juga memberikan rekomendasi pragmatis-strategis bagi pemangku kebijakan di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu. Oleh karena itu, pengangkatan judul penelitian "*Evaluasi Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pertanian Dompu*" menjadi sangat relevan dan komprehensif.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang diinisiasi dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku. Secara yuridis, Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ruang lingkupnya mencakup pelayanan barang, jasa, dan administratif. (Ratminto & Winarsih, 2018) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah proses sistemik pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung oleh penyelenggara negara. Lebih lanjut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa layanan publik yang prima harus memenuhi prinsip-prinsip dasar: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan,

tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta kenyamanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam tata kelola organisasi publik, SOP bertindak sebagai pedoman normatif dan teknis pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparatur. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012), SOP didefinisikan sebagai pedoman atau acuan tertulis untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural. (Budihardjo, 2014) mengklasifikasikan empat fungsi esensial SOP (1) memberikan arah kerja yang terstruktur, (2) meminimalisasi tingkat kesalahan dan malapraktik administratif, (3) meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya, serta (4) mendorong kemandirian pegawai dengan mengurangi intervensi manajerial yang berlebihan. (Tambunan, 2013) menambahkan bahwa SOP yang efektif haruslah representatif, aplikatif, konsisten, terukur, dan terbuka terhadap penyesuaian (*agile*).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik merepresentasikan sejauh mana institusi mampu memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dalam model SERVQUAL (*Service Quality*), kualitas pelayanan dikonstruksi melalui lima dimensi utama yakni *Tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan pegawai), *Reliability* (keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji), *Responsiveness* (ketanggapan dan kecepatan merespons pelanggan), *Assurance* (jaminan pengetahuan dan kesopanan yang menumbuhkan kepercayaan), serta *Empathy* (atensi individual dan kemudahan komunikasi). Dalam konteks birokrasi Indonesia, (Dwiyanto, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik modern tidak hanya berhenti pada pemenuhan dimensi-dimensi tersebut, tetapi juga harus mengakomodasi aspek akuntabilitas serta pelibatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Efektivitas Organisasi

Efektivitas merupakan indikator penting yang mengukur sejauh mana sebuah entitas publik berhasil merealisasikan visi, misi, dan tujuan strategisnya. Jika pandangan klasik berfokus semata pada pencapaian target internal organisasi, diskursus administrasi publik kontemporer memandangnya secara lebih berorientasi pada kepuasan eksternal. (Rosenbloom et al., 2020) menegaskan bahwa efektivitas organisasi publik tidak hanya diukur dari kelancaran operasional teknis birokrasi, melainkan dari sejauh mana organisasi tersebut mampu menjadi instrumen yang responsif, transparan, dan berkeadilan bagi masyarakat pengguna layanan.

Dalam kerangka operasional tata kelola pemerintahan, instrumen utama untuk menjamin tercapainya efektivitas tersebut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). (Tunnisa & Aslim, 2025) membuktikan bahwa implementasi SOP yang adaptif berdampak signifikan terhadap peningkatan responsivitas pegawai dan kepuasan masyarakat. Senada dengan hal tersebut, (Lutfianti & Wardana, 2024) mengonfirmasi bahwa SOP yang ada efektif sebagai panduan dalam melayani pasien, dan SOP diterapkan dengan baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, efektivitas penerapan SOP pelayanan administrasi di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu diukur melalui parameter kelancaran arus informasi, minimalisasi hambatan birokratis (*red tape*), akurasi dan kepastian waktu layanan, serta bermuara pada *outcome* utama berupa pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi sebagai wujud pelayanan publik yang prima.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam efektivitas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu. Mengacu pada pandangan metodologis (Creswell, 2014), pendekatan kualitatif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur variabel secara numerik, melainkan untuk menggali pemahaman mengenai makna, konteks operasional, dan dinamika sosial yang terjadi secara alamiah di lapangan. Penelitian

berlangsung dari Februari hingga Mei 2026 ini menitikberatkan fokusnya pada kesesuaian tahapan eksekusi SOP, capaian efektivitas dan kualitas pelayanan (berdimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), serta identifikasi faktor determinan pendukung maupun penghambatnya. Guna memotret realitas tersebut, penelitian menghimpun data primer melalui teknik *purposive sampling* yang melibatkan informan representatif, mulai dari Kepala Dinas, jajaran struktural, petugas *front office*, hingga masyarakat selaku pengguna layanan. Sebagai penunjang validitas kontekstual, data sekunder turut digali dari penelusuran dokumen resmi, regulasi daerah, laporan kinerja, dan arsip kelembagaan yang relevan.

Proses pengumpulan data di lapangan diimplementasikan melalui pendekatan multi-metode, yakni wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif terhadap tata laksana dan fasilitas pelayanan, serta studi dokumentasi administratif. Seluruh data mentah yang terkumpul kemudian diurai menggunakan model analisis data interaktif termutakhir dari Miles, Huberman & Saldaña, (2014), yang mengintegrasikan empat siklus berkelanjutan yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data secara naratif, dan penarikan kesimpulan secara iteratif. Guna menjamin ketatnya kredibilitas dan keabsahan temuan ilmiah, penelitian ini mengaplikasikan uji triangulasi secara komprehensif. Triangulasi sumber dilakukan dengan menyilangkan dan mengonfrontasi informasi silang antara aparatur birokrasi dan persepsi masyarakat pengguna layanan, sementara triangulasi teknik diterapkan dengan membandingkan konsistensi hasil wawancara terhadap realitas observasi dan bukti dokumen tertulis. Rangkaian metodologis ini dirancang agar evaluasi SOP menghasilkan simpulan yang valid dan mampu merumuskan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi peningkatan mutu pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Implementasi SOP dan Realitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan reduksi data yang diperoleh dari triangulasi metode yakni wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumentasi di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu, efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan dinamika yang kompleks berupa kesenjangan antara teks regulasi dan praksis di lapangan. Secara normatif, Dinas Pertanian sesungguhnya telah memenuhi prinsip rasional-legal dari Teori Birokrasi klasik (Weber, 1947) dengan menerbitkan dokumen SOP yang sah dan terstruktur untuk memandu berbagai jenis layanan esensial, seperti perizinan usaha pertanian dan tata kelola distribusi bantuan alat produksi. Namun, analisis data empiris mengungkap adanya inkonsistensi implementasi; SOP cenderung dimaknai oleh aparatur secara rigid semata-mata sebagai instrumen kontrol dan gugus tugas prosedural. Kekakuan ini jelas mereduksi esensi efektivitas SOP menurut pandangan Tambunan (2013) yang mensyaratkan bahwa prosedur harus terbuka terhadap penyesuaian (*agile*) dan berfungsi sebagai instrumen dinamis untuk mempercepat pelayanan. Alih-alih memfasilitasi publik, pemaknaan tekstual ini justru memicu patologi birokrasi berupa hambatan administratif (*red tape*) di level *front office*, di mana tahapan verifikasi dokumen sering kali mengalami stagnasi akibat kendala teknis sistem atau tingginya ketergantungan pada otorisasi manual, seperti ketidakhadiran pejabat struktural yang berwenang memberikan persetujuan akhir. Fenomena kemacetan prosedural ini pada akhirnya menjadi bukti nyata bahwa tata kelola di instansi tersebut belum sejalan dengan *Grand Theory New Public Service* (NPS) yang digagas oleh Denhardt & Denhardt (2003), di mana aparatur terlihat masih terjebak pada paradigma pemenuhan hirarki aturan (*steering*) dan belum mengutamakan fleksibilitas pelayanan yang responsif terhadap urgensi kebutuhan petani (*serving*).

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Kondisi hambatan prosedural yang terjadi di lapangan secara langsung berimplikasi pada merosotnya kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, khususnya kelompok petani. Mengacu pada model SERVQUAL yang dikonstruksi oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), ketimpangan kualitas pelayanan paling tajam ditemukan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Masyarakat pengguna layanan mengonfirmasi bahwa kepastian waktu layanan (*reliability*) sering kali meleset dari standar presisi yang dijanjikan di dalam dokumen SOP, terutama pada masa-masa kritis seperti siklus musim tanam yang sangat menuntut kecepatan administrasi untuk distribusi pupuk atau benih. Meskipun dimensi bukti fisik (*tangibles*)

seperti kelengkapan sarana prasarana dan kenyamanan ruang tunggu dinilai telah memadai, hal tersebut pada praktiknya tidak mampu mengompensasi kelemahan fundamental pada aspek empati aparatur. Petani, yang sebagian besar memiliki keterbatasan dalam literasi administratif, sering kali kesulitan memahami alur prosedur SOP yang rumit. Sayangnya, aparatur justru cenderung pasif dan kurang memberikan pendampingan yang adaptif terhadap kondisi sosiokultural pemohon. Fenomena ini sejalan dengan kritik Dwiyanto (2017) bahwa kualitas pelayanan publik modern tidak boleh hanya berhenti pada pemenuhan fasilitas fisik semata, melainkan wajib mengakomodasi kepedulian dan interaksi humanis aparatur. Absennya pendampingan proaktif ini sekaligus menegaskan bahwa birokrasi di instansi tersebut belum sepenuhnya mengimplementasikan nilai-nilai *New Public Service* (NPS) dari Denhardt & Denhardt (2003), di mana aparatur seharusnya mampu menempatkan atensi individual, daya tanggap, dan kemudahan komunikasi sebagai bentuk kewajiban melayani yang berorientasi pada pemenuhan hak warga negara (*serving*).

Relevansi Teori, Fakta Empiris, dan Tinjauan Kritis

Temuan empiris ini memberikan ruang evaluasi kritis terhadap Teori Birokrasi rasional-legal (Weber, 1947) yang menjadi landasan konseptual pembuatan SOP. Secara teoretis, SOP diciptakan untuk menjamin prediktabilitas dan keseragaman namun, fakta di Dinas Pertanian Dompu membuktikan bahwa kepatuhan terhadap prosedur tanpa kebebasan yang terukur justru menghambat efektivitas organisasi. Hal ini sangat sejalan dengan *Grand Theory New Public Service* (NPS) dari (Denhardt & Denhardt, 2003) yang menegaskan pemerintah harus melayani warga negara, bukan sekadar mengendalikan. Dalam konteks ini, aparatur Dinas Pertanian belum sepenuhnya menginternalisasi nilai-nilai NPS, karena masih menempatkan dokumen di atas kebutuhan mendesak warga. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini menyajikan perspektif yang berbeda. (Anggraini et al., 2023) sebelumnya menemukan SOP yang ketat berkorelasi positif dengan efisiensi kerja. Namun, dalam aktivitas pelayanan pertanian di Dompu, keketatan SOP tanpa agilitas justru menjadi disfungsi. Hasil penelitian ini lebih mengonfirmasi (Tambunan, 2013) dan (Tunnisa & Aslim, 2025) yang menekankan keberhasilan SOP mutlak membutuhkan kemampuan adaptasi aparatur dan evaluasi berkala agar tetap relevan dengan dinamika masyarakat.

Kebaruan Temuan (*Novelty*)

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada identifikasi "Fenomena Administratif bertentangan dengan pelayanan publik" di tingkat daerah. Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas SOP pelayanan publik di sektor pertanian tidak dapat dievaluasi menggunakan metrik prosedural administratif standar yang biasa diterapkan pada sektor perizinan umum atau kependudukan. Sektor pertanian memiliki urgensi waktu yang sangat kaku (bergantung pada musim dan siklus tanaman) namun berhadapan dengan demografi pengguna layanan (petani) yang membutuhkan fleksibilitas dan pendekatan kultural. Oleh karena itu, penelitian ini menemukan bahwa SOP yang efektif di Dinas Pertanian bukanlah SOP yang paling panjang dan detail secara administratif, melainkan SOP yang memuat ketentuan, sebuah ruang fleksibilitas legal bagi aparatur *front line* untuk mempercepat layanan administratif di masa kritis tanpa melanggar prinsip akuntabilitas.

4. KESIMPULAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu belum sepenuhnya efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima. Meskipun secara normatif dokumen SOP telah tersedia secara lengkap sebagai pedoman kerja, pelaksanaannya di lapangan masih terjebak pada kekakuan prosedural yang memicu hambatan birokratis (*red tape*), terutama pada minimnya dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) aparatur terhadap kondisi masyarakat. Temuan ini menyumbangkan pemikiran baru mengenai adanya "Fenomena Administratif bertentangan dengan pelayanan publik", di mana penerapan prinsip birokrasi klasik yang kaku justru mendisfungsikan layanan yang berpacu dengan urgensi waktu musim tanam dan karakteristik sosiokultural petani. Oleh karena itu, efektivitas SOP di sektor ini tidak dapat hanya mengandalkan kepatuhan pada teks administratif, melainkan menuntut adanya ruang kebebasan berbasis empati yang sejalan dengan *New Public Service* (NPS). Implikasi praktis dari penelitian ini menegaskan bahwa kualitas

pelayanan hanya dapat terwujud jika SOP diinternalisasi oleh aparatur sebagai instrumen yang adaptif dan solutif, bukan semata-mata sebagai alat kontrol kepatuhan administratif.

Menyikapi temuan dan kesimpulan tersebut, direkomendasikan kepada para pemangku kebijakan di Dinas Pertanian Kabupaten Dompu untuk melakukan rekonstruksi tahapan SOP agar lebih responsif terhadap kebutuhan petani. Upaya ini perlu dibarengi dengan program peningkatan kapasitas aparatur di lini depan (*front office*) yang tidak hanya berfokus pada kecakapan teknis manajerial, tetapi juga penguatan kecerdasan emosional dan empati komunikasi pelayan publik. Selain itu, sangat disarankan bagi instansi untuk merumuskan klausul khusus dalam SOP yang melegitimasi terukur bagi petugas untuk mempercepat pelayanan pada masa-masa kritis pertanian. Bagi pengembangan akademis dan penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas lokus kajian dengan membandingkan efektivitas SOP antara sektor pertanian dengan sektor pelayanan publik lainnya yang memiliki karakteristik pengguna layanan serupa. Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi lebih jauh variabel diskresi aparatur dalam memengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna memperkaya literatur administrasi publik kontemporer di tingkat pemerintah daerah.

REFERENSI

- Anggraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i3.2025>
- Budiardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Penebar Plus.
- Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications Ltd.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2012). *Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*. Jakarta.
- Lutfianti & Wardana. (2024). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Klinik Pratama Sehat Budi Luhur Cimahi Selatan. *Prosiding Prima*, 6681(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.55916/frima.v1i7.635>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). In Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nugrahayanti, A. F., & Isharina, I. K. (2022). Evaluasi SOP (Standard Operating Procedure) Sebagai Penunjang Kinerja Perusahaan. *Jurnal Management Risiko Dan Keuangan*, 1(4), 252–261. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/jmrk.2022.01.4.03>.
- Nurul Awaliah, Mahmud, S. (2025). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dorotangga. *Jurnal Economic Resources*, 8(2), 1373–1381. <https://doi.org/10.57178/jer.v8i2.1746>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Jakarta.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2020). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector, Eighth Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tunnisa, M., & Aslim, L. O. (2025). Penerapan standar operasinonal prosedur administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 250–265. <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/tpa.v2i3.80>
- Weber, M. (1947). *The International Library of Essays in Classical Sociology* (Pennsylvan). Routledge Taylor & Francis Group.