



IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

PUBLIK

**(Study Kasus di Kantor Kelurahan Jiko Cobo Kecamatan Tidore Timur Kota
Tidore Kepulauan)**

Ni Putu Weni Septia Dewi, Abdul Kadir Ali, Yusuf Kamis
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Nuku
(Naskah diterima: 1 September 2021, disetujui: 29 Oktober 2021)

Abstract

This study uses a qualitative approach, besides that the researcher also uses field research whose function is to understand social phenomena from the participant's point of view or perspective. The purpose of this study is to find out the implementation of standard operating procedures for public services at the Jiko Cobo Village office and to find out what factors are obstacles in implementing the implementation of standard operating procedures for public services in Jiko Cobo Village. From the description of the data held by previous researchers, it can be concluded that efforts to improve public services in Jiko Cobo Village have been good when viewed from the application of Standard Operating Procedures, but because of the public's lack of understanding in assessing the public service process, the impression is still not good. Apart from the inconvenience of the facilities and infrastructure that do not yet exist at the Jiko Cobo Village Office, which according to the Village Head is also not too good.

Keywords: *Implementation, Standard Operating Procedures, inhibiting factors*

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif selain itu peneliti juga menggunakan penelitian lapangan yang fungsinya untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui implementasi standar operasional prosedur pelayanan publik di kantor Kelurahan Jiko Cobo dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan implementasi standar operasional prosedur pelayanan publik di Kelurahan Jiko Cobo. Dari uraian data yang dimiliki oleh peneliti sebelumnya dapat disimpulkan bahwasanya upaya peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Jiko Cobo sudah baik jika dilihat dari penerapan Standar Operasional Prosedurnya namun karena ketidapahamannya masyarakat dalam menilai maka proses pelayanan publiknya terkesan masih kurang baik. Terlepas dari ketidaknyamanan sarana dan prasarana yang belum ada di Kantor Kelurahan Jiko Cobo tersebut yang mana menurut Kepala Kelurahan juga belum terlalu baik.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Operasional Prosedur, faktor-faktor penghambat

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan *road map* reformasi birokrasi menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Aparat Sipil Negara dan *Grand Desain* reformasi birokrasi tahun 2010-2025 tentang tata kelola pemerintahan yang semakin cepat maka terjadinya perputaran roda pembangunan yang diharapkan terciptanya pemerintahan yang bersih dan akuntabel.

Dengan seiring perkembangan era reformasi dewasa ini semakin banyak tuntutan kebutuhan masyarakat dimana salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat yaitu kebutuhan hak mendapatkan pelayanan yang baik disegala bidang termasuk pelayanan publik. Dengan diberikannya pelayanan kepada masyarakat adalah suatu kewajiban yang utama bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dalam pasal 4 tentang asas-asas dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan

8. Keterbukaan

9. Akuntabilitas

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

11. Ketepatan waktu

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Secara umum SOP (Standar operasional Prosedur) adalah suatu standar dan prosedur yang sering digunakan sebagai tolak ukur dalam bekerja dalam menilai kinerja pegawai di suatu instansi pemerintahan, agar pekerjaan tersebut dapat berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang digunakan oleh suatu instansi pemerintahan.

Standar Operasional Prosedur dipercaya sebagai tindakan yang logis bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kelurahan lantaran terdapat beberapa alasan. *Pertama*, Berdasarkan kapasitas daerah masing-masing, kantor pelayanan publik dibentuk untuk mengoptimalkan pelaksanaan wewenang dan fungsi pelayanan. Pendanaan, sumber daya kepegawaian, kelengkapan dan faktor lainnya yang mana memungkinkan pemerintah daerah untuk memilih jenis layanan yang setidaknya harus diberikan kepada masyarakat. *Kedua*, dengan adanya Standar Operasional Prosedur, kegiatan dapat dilakukan secara “lebih terukur” sebagai bagian prestasi

dan prestise pemerintah daerah. *Ketiga*, dengan standar operasional prosedur yang disertai dengan tolak ukur yang logis dan nyata demi tercapainya kinerja yang lebih baik, maka masyarakat akan lebih mudah memantau kinerja aparatur pemerintah, sebagai salah satu unsur untuk mewujudkan *good governance*.

Adanya beberapa kendala yang penulis temui lewat observasi awal terkait dengan pelayanan publik seperti pengurusan Surat Izin Usaha dan surat pindah kependudukan yang dilaksanakan masih terdapat kendala dalam pengelolaannya. diantaranya prosedur kepengurusan yang diterima masyarakat kurang detail, kedisiplinan waktu yang masih belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu masyarakat begitu malas mengurusnya karena alasan waktu penyelesaiannya yang terlalu lama.

II. KAJIAN TEORI

Menurut Atmoko (2012), 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 Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Insani (2010:1), dalam bukunya yang berjudul Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (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.

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.

Menurut Suwanda dan Purwoko (2014: 02) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, peraturan dan kebijakan, sistem kerja dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis dan administratif.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Jiko Cobo Kecamatan Tidore Timur Kota Tidore Kepulauan Propinsi Maluku Utara dengan pertimbangan di Kelurahan ini Peneliti juga Bekerja sebagai salah satu aparatur di Kantor Kelurahanannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu strategi dan teknik penelitian yang digunakan untuk memahami masyarakat, masalah atau gejala dalam masyarakat dengan mengumpulkan sebanyak mungkin fakta mendalam, data disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka (Noeng Muhadjir dalam Amrie, 2019:46). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan (field research), dengan menggunakan analisis kualitatif. Karena itu data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa informasi yang berbentuk keterangan-keterangan dan bukan berupa angka. Analisis kualitatif dianggap lebih tepat dalam penelitian ini sebab analisis ini diharapkan dapat lebih memungkinkan untuk mengembangkan penelitian ini agar bisa mendapatkan pemahaman yang mendalam.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang mana dalam penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang tujuan utamanya dimaksud untuk mema-

parkan apa adanya atau apa yang ada sekarang, namun secara metodologis penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian lapangan. Penelitian deskriptif memiliki beberapa hal yang dapat dideskripsikan pada hasil penelitian, yakni menggambarkan, menjelaskan, menganalisis ataupun mengevaluasi hasil kegiatan penelitian, jenis penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang orang, instansi, lembaga, organisasi, unit-unit kemasyarakatan dan lain-lain, namun yang menjadi sumber utamanya ada individu (orang).

IV. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kelurahan Jiko Cobo

Jiko Cobo adalah salah satu lingkungan yang dahulu tergabung dalam Kelurahan Mafutu, tepatnya pada tanggal 17 Desember 2012 Jiko Cobo akhirnya di mekarkan menjadi sebuah kelurahan dengan Peraturan Pemerintah No. 11/12/2012 dibentuklah Kelurahan Jiko Cobo yang mana Memiliki 7 RT dan 3 RW. Kelurahan yang dulu masuk dalam lingkungan 2 Kelurahan Mafututu ini memiliki luas wilayah 18,00 KM².

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik di Kelurahan Jiko Cobo.

Pasal 8 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Selain itu penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggara pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kelurahan ada hal yang perlu dilakukan selain menjadi tanggung jawab Lurah agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal karena dalam pelimpahan wewenang Camat kepada Lurah melalui pemenuhan tugas dan tanggung jawabnya, wewenang ini memberikan konsekuensi bagi penilaian pekerjaan kepada Lurah.

Dengan pemikiran tersebut, Lurah sebagai pemimpin di Kelurahan harus selalu mengawal pengelolaan pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan.

Terkait dengan penjelasan diatas Kepala Kelurahan berpendapat bahkan “Kelurahan Jiko Cobo menerapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Kepala Kelurahan Jiko Cobo Nomor 12/34.7/I/2021 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kelurahan Jiko Cobo Kecamatan Tidore Timur Kota Tidore Kepulauan yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Pemerintah Kelurahan sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan good governance untuk menuju Open Government”.

Dari penjelasan Kepala Kelurahan Jiko Cobo tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tentunya juga harus selalu diberikan pengawasan, agar jalannya pelayanan publik terhadap masyarakat bisa berjalan dengan baik.

Tujuan dan Manfaat Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Menurut Kepala Kelurahan Demi mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kelurahan secara terukur dan memadai perlu adanya tujuan dan manfaat dari penyusunan SOP tersebut di lingkungan Pemerintah Kelurahan ini yaitu: (a) Menjadi pedoman acuan dalam peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan dan kependudukan. (b) Meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kewenangan aparatur pemerintah kelurahan. (c) Meningkatkan akuntabilitas kinerja dan pelayanan pemerintah dan kemasyarakatan”

Jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Jiko Cobo

Menurut Kepala Kelurahan Jiko Cobo Jenis-jenis pelayanan public di Kelurahan Jiko Cobo yaitu :

1. Surat Pengantar Pembuatan SKCK
2. Surat Pengantar Penerbitan KTP
3. Surat Pengantar Penerbitan KK
4. Surat Pengantar Pembuatan Surat Pindah Penduduk
5. Surat Keterangan Domisili
6. Surat Keterangan Beda Identitas
7. Surat Keterangan Miskin
8. Surat Keterangan Tidak Mampu

9. Surat Keterangan Usaha

10. Rekom Izin Keramaian

Dari kesepuluh jenis-jenis pelayanan publik tersebut pemerintah kelurahan harus berpatokan pada Pasal 5 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dibagi menjadi 3, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Jiko Cobo termasuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah yang diwajibkan oleh Negara.

Dasar-Dasar Pelayanan Publik di Kelurahan Jiko Cobo

Menurut Sekretaris Kelurahan dasar-dasar pelayanan public yang baik meliputi:

1. Mudah.

Pelayanan publik di Kelurahan Jiko Cobo dapat dilakukan secara mudah karena terdapat informasi yang jelas mengenai syarat dan prosedur yang ada didalam Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan Kantor Kelurahan Jiko Cobo.

2. Murah

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jiko Cobo mempunyai prinsip murah karena dilakukan dengan biaya yang semurah mu-

rahnya atau gratis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3. Tepat Waktu

Pelayanan publik di Kelurahan Jiko Cobo mempunyai prinsip tepat waktu, yaitu penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan diluar kendala yang tidak dikehendaki.

4. Cepat

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jiko Cobo mempunyai prinsip cepat karena petugas pelayanan yang dapat bekerja secara efektif dan mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing masing.

5. Ramah dan Sopan.

Pelayanan publik di Kelurahan Jiko Cobo mempunyai prinsip ramah dan sopan, yaitu sebagai bukti fisik pelayanan kepada masyarakat karena petugas pelayanan harus selalu berpakaian rapi serta mampu melayani masyarakat dengan senyum, sapa serta sepenuh hati.

Untuk lebih memperjelas bagaimana pihak Kelurahan Jiko Cobo dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Kepala Kelurahan berpendapat bahwa harus terdapat :

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan harus diberikan secara jelas kepada masyarakat melalui standar minimal pelayanan, sehingga tidak terjadi aduan terkait permasalahan syarat dan prosedur serta pihak penerima layanan diharapkan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu penyelesaian.

Dalam melakukan pelayanan publik waktu penyelesaian termasuk hal yang penting mengingat semua masyarakat ingin penyelesaian pelayanan yang cepat, karena waktu penyelesaian yang cepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada Kantor Kelurahan Jiko Cobo waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada didalam Standar Operasional Prosedur.

3. Produk pelayanan.

Pelayanan publik kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang ada, karena produk pelayanan publik ini harus dipahami secara benar dan tepat. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Jiko Cobo terkait pelayanan administratif.

4. Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas sesuai dengan rinciannya tanpa

adanya diskriminasi, sebab ketidaksesuaian biaya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi layanan, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu. Pada Kantor Kelurahan Jiko Cobo, rincian biaya pelayanan ada disetiap jenis pelayanan yang ada di Standar Operasional Prosedur.

Implementasi Pelayanan Publik di Kelurahan Jiko Cobo

Menurut Kepala Kelurahan Jiko Cobo Implementasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jiko Cobo sudah dilakukan diantaranya yaitu : (1) harus adanya kepentingan umum, (2) harus adanya kepastian hukum, (3) adanya kesamaan hak, (4) adanya keseimbangan hak & kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) keterbukaan, (8) ketepatan waktu, (9) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam hal kepastian hukum menurut Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Jiko ialah bertujuan untuk menjamin kedudukan masyarakat didepan hukum tanpa adanya perbedaan golongan. Dalam pelaksanaan asas kepastian hukum, Kantor Kelurahan Jiko Cobo mempunyai Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan berjalan secara jelas.

Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor Kelurahan Jiko berkaitan dengan pelayanan administrasi. Hal ini dimaksudkan agar memperjelas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak bingung.

Sementara untuk kesamaan hak untuk seluruh warga masyarakat dalam proses pelayanan publik mempunyai maksud agar pelayanan yang diberikan tidak ada diskriminasi secara Suku, Ras, Golongan dan Agama. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kelurahan Jiko Cobo selalu bersikap disiplin dan profesional dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, dan santun tanpa adanya perbedaan karena pada dasarnya semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah. Dalam pelaksanaannya Kantor Kelurahan Jiko Cobo dalam melaksanakan asas kesamaan hak dengan cara mendahulukan yang datang dahulu ke ruang pelayanan

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Jiko Cobo

Menurut Kepala Kelurahan Jiko Cobo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jiko Cobo dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan SDM aparatur

pemerintah Kelurahan serta membuat kebijakan yang menunjang kualitas pelayanan publik. Selain itu juga Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan langsung dari partisipasi masyarakat untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Partisipasi langsung oleh masyarakat tersebut dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kinerja aparat pemerintah pemberi layanan tersebut berkaitan erat dengan kualitas, mutu dan efisiensi serta tanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang diberikan untuk, memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan dilakukannya restrukturisasi, revitalisasi dan deregulasi terkait pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tujuannya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan SOP Pelayanan Publik di Kelurahan Jiko Cobo

Tantangan dan hambatan yang dihadapi disini terkait peningkatan kualitas pelayanan

publik terbagi menjadi 3 yaitu: (a) Faktor penegakan hukum. (b) Faktor Masyarakat. (c) Faktor sarana dan prasarana.

Dalam upaya penegakan hukum yang menghambat upaya pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik disini yaitu ada 2 masalah penting yaitu : (1) Masih adanya tindakan Indisipliner, (2) Belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan.

Terkait pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di Kelurahan Jiko Cobo yang pernah terjadi hanyalah pelanggaran ringan. Dan hukuman yang diberikan kepada aparat yang melakukan pelanggaran ringan adalah teguran secara langsung oleh atasan yang berwenang. Hal yang mendasari terjadinya pelanggaran ringan disini adalah tidak semua aparat kelurahan memahami keseluruhan aturan yang ada didalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

V. KESIMPULAN

Kelurahan Jiko Cobo sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik sesuai dengan pernyataan dari Kepala Kelurahan Jiko Cobo yang tertuang dalam Keputusan Kepala Kelurahan Jiko Cobo Nomor 12/34.7/

I/2021 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kelurahan Jiko Cobo Kecamatan Tidore Timur Kota Tidore Kepulauan yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Pemerintah Kelurahan sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur Kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan masyarakat berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen Pemerintah Kelurahan dalam mewujudkan good governance untuk menuju Open Government”.

Implementasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Jiko Cobo sudah dilakukan diantaranya yaitu : (1) harus adanya kepentingan umum,(2) harus adanya kepastian hukum, (3) adanya kesamaan hak, (4) adanya keseimbangan hak & kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) keterbukaan, (8) ketepatan waktu, (9) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Tantangan dan hambatan yang dihadapi pihak kelurahan terkait peningkatan kualitas

pelayanan publik terbagi menjadi 3 yaitu: (a) Faktor penegakan hukum. (b) Faktor Masyarakat. (c) Faktor sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. [Skripsi]. Jakarta.
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksana Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah Pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.
- Suwanda, Purwoko. 2014. Standar Operating Procedures. Bandung: PPM Manajemen.
- Amrie, Hamzah. 2019. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tidung, Program Pascasarjana ,Universitas Terbuka. Jakarta