



PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DAN INFORMASI MELALUI PEMASANGAN BANNER SOP DI DESA TANJUNG JAYA KECAMATAN PANIMBANG

Ulfi Jefri¹, Listia Ulya Madina², Sharla Setyawati³, Muhammad Ghondur Alamsyah⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Bangsa, Banten, Indonesia

Email: Ulfjefri.binabangsa@gmail.com¹, listiaally@gmail.com², sharlasetyawati@gmail.com³, ghondur15@gmail.com⁴

Abstract

Quality public services are the government's obligation to fulfill the rights of the community, including at the village level. The preparation of Administrative Standard Operating Procedures (SOPs) is a strategic step to improve transparency, consistency, and ease of access to information. This Community Service (PkM) activity aims to encourage the Tanjung Jaya Village Government to provide services according to applicable regulations and make it easier for the community to take care of various administrative services. The innovation carried out is the manufacture and installation of SOP Administration banners at the village office as a physical information medium that can be accessed directly by residents. The implementation method includes problem identification, interviews, preparation of SOP drafts, adjustments to regulations, finalization of documents, and installation of banners. The results of the activity showed a positive response from the village government and the high enthusiasm of the community in utilizing the available information. With the SOP banner, village officials have clear work guidelines, so that public services can take place more structured, accountable, and responsive to the needs of citizens. The existence of this information media is expected to be a sustainable tool in supporting transparent and efficient village governance.

Keywords: Public Services, SOP, Administration

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat, termasuk di tingkat desa. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan transparansi, konsistensi, dan kemudahan akses informasi. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan mendorong Pemerintah Desa Tanjung Jaya agar memberikan pelayanan sesuai regulasi yang berlaku serta memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai layanan administratif. Inovasi yang dilakukan adalah pembuatan dan pemasangan banner SOP Administrasi di kantor desa sebagai media informasi fisik yang dapat diakses langsung oleh warga. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi masalah, wawancara, penyusunan draft SOP, penyesuaian dengan regulasi, finalisasi dokumen, hingga pemasangan banner. Hasil kegiatan menunjukkan respon positif dari pemerintah desa dan tingginya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan informasi yang tersedia. Dengan adanya banner SOP, perangkat desa memiliki pedoman kerja yang jelas, sehingga pelayanan publik dapat berlangsung lebih terstruktur, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Keberadaan media informasi ini diharapkan menjadi sarana berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, SOP, Administrasi

LATAR BELAKANG PELAKSANAAN

Pelayanan yang optimal merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya terkait urusan administrasi, kependudukan, serta penataan wilayah. Harapan ini tertuju pada pemerintah desa yang berperan sebagai penyelenggara pemerintahan, pelaksana pembangunan, sekaligus penghubung utama antara warga dan pemerintah. Setiap warga negara berhak memperoleh layanan publik yang berkualitas, dan tanggung jawab ini diemban oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Desa memiliki kewenangan untuk menjembatani kebijakan pemerintah dengan kehidupan sehari-hari masyarakatnya. Administrasi desa yang tertata dengan baik akan menciptakan akuntabilitas, keterbukaan, dan layanan publik yang bermutu. Ketika

kualitas layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dan penerima layanan mampu berinteraksi dengan cara yang mudah dipahami dan saling menguntungkan kedua belah pihak, dengan pemberi pelayanan yang dibekali kemampuan daya tanggap, penyelesaian tepat waktu dan efektif. (Dalaiya & Musdalifah, 2023)

Dalam organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan hal yang sangat penting dalam menjalankan tugasnya adalah adanya pedoman dan petunjuk yang disusun secara terstruktur untuk mengatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Rahman & Fadillah Nur, 2023). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi merupakan panduan berupa rangkaian instruksi yang menjelaskan proses pelayanan—mulai dari waktu, tempat, pelaksana, hingga tata cara—sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Gazalin et al., 2021). Penyusunan SOP adalah proses sistematis yang mencakup perancangan, pengembangan, dan penerapan panduan tertulis yang merinci langkah-langkah kerja dalam melaksanakan tugas maupun memberikan pelayanan publik (Inofi, 2023).

SOP juga dapat diartikan sebagai dokumen baku yang memuat instruksi tertulis mengenai tata cara pelaksanaan administrasi perkantoran, waktu pelaksanaan, lokasi kegiatan, serta pihak yang terlibat (Insani, 2010:1). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah rangkaian instruksi yang sengaja dibuat tertulis yang dibakukan untuk berbagai proses penyelenggaraan aktivitas pemerintahan atau organisasi, ketepatan waktu bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Keberadaannya mendorong partisipasi warga dalam proses administrasi kependudukan desa. Tantangan yang dihadapi pemerintahan desa menjadi alasan tim Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) Universitas Bina Bangsa menciptakan inovasi berupa SOP Administrasi Pemerintahan (SOP AP) berbasis banner. Penerapan SOP AP ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan publik oleh aparat desa (Hilmi et al., 2024).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengemukakan bahwa Negara memiliki kewajiban dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Penyusunan SOP dimaksudkan untuk memperkuat peran administrator lokal agar mampu merespons kebutuhan warga secara proaktif, membangun budaya kerja yang efisien dan transparan, serta menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk memperlancar proses administrasi di tingkat desa. SOP dirancang sebagai sistem yang memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan (robi syafwar elwidarifa marwenny, 2024), dengan prosedur yang memandu penyelesaian tugas dari awal hingga akhir.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilakukan kepada pemerintah desa setempat untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi dan menggambarkan solusi

yang ditawarkan untuk mengatasi dari permasalahan tersebut yaitu kurangnya informasi tertulis bagi masyarakat yang ingin melakukan produk layanan yang tersedia di pemerintahan desa. Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Tanjungjaya Kecamatan Panimbang Kabupaten Pandeglang dimana penelitian ini dilakukan untuk dibuatkan 24 produk SOP pelayanan administrasi. Untuk melakukan penelitian dalam perancangan SOP pelayanan di kantor desa Tanjungjaya, maka metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif jadi solusi utamanya. Metode kualitatif ini digunakan karena untuk melakukan penyusunan SOP menjelaskan mengenai tahapan, alur atau proses pelaksanaan kegiatan.(Asmarianti & Nafiah. D, 2023)

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dengan cara mengamati dan mencatat objek penelitian. Oleh karena itu pentingnya penyediaan banner SOP Pelayanan Publik ini sebagai sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh pemerintah desa. Setelah identifikasi masalah dilakukan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada Sekretaris Desa Tanjung Jaya dan perangkat desa lainnya yang diperlihatkan pada banner yang dipasang di lingkungan Kantor Desa Tanjung Jaya. Tujuan dari pemasangan banner SOP ini adalah untuk memberi perangkat desa pemahaman yang mendalam tentang manfaat SOP dalam mendukung proses pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa memberikan pelayanan prima yang informatif, responsif, partisipatif, transparan dan bertanggung jawab dalam tata kelola pelaksanaan administrasi pemerintahan.yang teratur, konsisten, dan terstruktur. Dengan banner SOP ini diharapkan perangkat desa memiliki pedoman yang jelas untuk menjalankan tugas dan prosedur pelayanan, sehingga mencegah kesalahan dan kelalaian dalam melakukan verifikasi dokumen yang diperlukan. Sebelum melaksanakan kegiatan, kami selaku tim pelaksana melakukan berbagai tahapan agar berjalan dengan baik yakni :



Gambar 1 Prosedur Pelaksanaan

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap persiapan, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan observasi awal dengan aparat desa serta masyarakat untuk mengetahui tantangan dan masalah terkait dengan pelayanan administrasi desa sebelum membuat *Standard Operating Procedure (SOP)*. Hasil survei menunjukkan bahwa kurangnya media informasi visual yang membantu masyarakat dan perangkat desa dalam memahami alur prosedur pelayanan secara konsisten yang menyebabkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Desa Tanjung Jaya tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan temuan tersebut, kemudian kami melakukan kunjungan kepada pemerintah Desa Tanjung Jaya yaitu dengan Sekretaris Desa membicarakan terkait kegiatan pengabdian kami kepada masyarakat dan disepakati bersama.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai langkah koordinasi awal dengan Pemerintah Desa Tanjungjaya mengenai rencana pengabdian kepada masyarakat berupa Pembuatan dan Penyusunan SOP di desa. Selain itu juga tim PKM melakukan diskusi dan tanya jawab dengan perangkat desa dalam penyusunannya untuk mendapatkan solusi terhadap masalah pelayanan didesa.

3. Penyusunan Draft SOP Oleh Mahasiswa KKM

Tim pengabdian kepada masyarakat menyusun rancangan awal draft SOP sementara yang mencakup langkah - langkah dan dokumen pendukung yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik dari administrasi desaan tersebut. kemudian nanti diserahkan kepada pihak desa untuk menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku di desa tersebut kemudian dilakukan evaluasi dan memberikan masukan mengenai validitas, relevansi dari draft yang sudah dibuat.

4. Penyesuaian dengan Regulasi Pelayanan Publik

Setelah selesai membuat draft SOP langkah selanjutnya adalah dilakukan penyesuaian oleh pihak desa dengan regulasi yang berlaku di pemerintah desa kemudian dilakukan evaluasi dan memberikan masukan mengenai validitas, relevansi dari draft yang sudah dibuat oleh tim PKM. Tahapan hasil simulasi akan dievaluasi kelanjutannya dengan perbaikan dan penyempurnaan secara terstruktur.

5. Finalisasi Dokumen SOP Administrasi

Penyusunan SOP pelayanan didesa diselesaikan sepenuhnya dalam memberikan tambahan pengetahuan dan praktek terkait dengan membantu kekurangan regulasi administrasi umum (surat menyurat, surat keputusan, urusan kependudukan dan pedoman pelayanan pemerintah desa) dalam mendukung administrasi manajerial pemerintahan di Desa Tanjungjaya.

6. Pelaksanaan Kegiatan Penyerahan Banner SOP

Peningkatan SOP pelayanan Administrasi Pemerintahan melalui pemasangan banner SOP dilaksanakan di Kantor Desa Tanjung Jaya selama satu hari pada hari Senin 21 Juli tahun 2025. Penyerahan ini diterima langsung oleh Sekertaris Desa dan beberapa perangkat desa lainnya. Dengan perwakilan mahasiswa sebanyak tiga orang yang hadir dalam kegiatan tersebut. Pada tahap ini, alur kegiatan meliputi; Observasi, wawancara, penyusunan draft, penyesuaian dengan regulasi, finalisasi dokumen SOP, penyerahan banner SOP.

PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini merupakan inisiatif yang dirancang berdasarkan kondisi dan permasalahan nyata di lapangan. Kegiatan tersebut dilaksanakan melalui kolaborasi antara aparatur desa, sekretaris desa, dan Universitas Bina Bangsa yang tergabung dalam Kelompok KKM 40 Tanjungjaya, dengan tujuan memastikan program yang dijalankan selaras dengan kebutuhan administrasi desa. Diskusi intensif dengan pihak pemerintah desa berperan penting dalam menyamakan arah kerja dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi. Hasil dari dialog tersebut memberikan gambaran menyeluruh tentang praktik administrasi yang berlaku, sehingga materi Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) dapat disesuaikan secara tepat.

Melalui kegiatan ini, PKM berfokus pada penyusunan SOP pelayanan desa guna memperkuat pengetahuan dan keterampilan aparatur, sekaligus menutupi kekurangan regulasi dalam administrasi umum seperti surat-menyurat, penerbitan keputusan, dan panduan pelayanan. Proses yang dilakukan mencakup pembuatan dokumen SOP secara lengkap agar perangkat desa dapat memahami dan menerapkan prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Langkah ini diharapkan menjadi solusi atas belum optimalnya penerapan SOP di Pemerintah Desa Tanjung Jaya, Kecamatan Panimbang. Tingkat kenyamanan yang diberikan dari pemberi kepada penerima layanan berhubungan langsung dengan kualitas infrastruktur yang mendasarinya dan fasilitas yang mendukung yang mampu mendorong kualitas layanan yang diberikan. (Lutfia & Indartuti, 2022)

Penyerahan banner SOP dilaksanakan pada Senin, 21 Juli 2025, di Kantor Desa Tanjungjaya. Pada kesempatan tersebut, tim menyerahkan desain dan cetakan banner secara langsung kepada pihak desa, yang diterima oleh sekretaris desa bersama aparatur lainnya. Kegiatan ini juga menjadi momen untuk mempresentasikan hasil pelatihan yang menghasilkan 23 jenis SOP AP untuk layanan publik, antara lain pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, surat keterangan waris, hingga surat keterangan pindah penduduk.

Ke depan, diharapkan seluruh perangkat dan administrator desa dapat mengimplementasikan produk pelayanan yang tertuang dalam media cetak tersebut. Evaluasi keberhasilan pemasangan banner SOP dilakukan dengan melihat tiga indikator utama: (1) respons pemerintah desa, (2) hasil nyata, dan (3) manfaat bagi masyarakat.

1. Respons Pemerintah Desa

Sekretaris desa menyampaikan apresiasi tinggi terhadap kegiatan ini karena dinilai relevan dan tepat sasaran. Banner SOP dianggap membantu meningkatkan pemahaman aparaturnya tentang pentingnya prosedur tertulis yang terstandarisasi, sekaligus memudahkan masyarakat memperoleh informasi.

2. Hasil Nyata

Dampak langsung dari penerapan SOP AP belum sepenuhnya dapat diukur karena perubahan pelayanan membutuhkan waktu. Meski demikian, pemerintah desa berkomitmen melakukan pemantauan berkala untuk menilai efisiensi, kepuasan warga, dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan SOP.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Masyarakat Tanjung Jaya menunjukkan minat tinggi terhadap keberadaan banner SOP. Informasi yang jelas membuat warga merasa lebih percaya diri untuk mengurus administrasi secara mandiri, karena kini mereka memiliki panduan tertulis yang mudah diakses di kantor desa.



Gambar 1. Dokumentasi Penyerahan Banner SOP Oleh KKM 40 Tanjungjaya



Gambar 2 Dokumentasi Pemasangan Banner di Area Kantor Desa Oleh KKM 40 Tanjungjaya

KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik bagi perangkat desa. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah secara maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku dan tata cara yang telah ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diikuti dengan pemasangan banner di area kantor desa telah mempermudah pemahaman aparatur mengenai SOP Administrasi Pemerintahan (SOP AP) sekaligus mendorong penerapan prosedur administrasi secara lebih tertata dan jelas. Dalam jangka panjang, kegiatan ini diharapkan membawa dampak positif bagi masyarakat desa melalui tersedianya layanan publik yang lebih cepat, efektif, dan responsif. Adanya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada Kantor Desa Tanjungjaya agar menjadi arahan pedoman yang bisa memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima.

Pelaksanaan PkM ini membuka kesempatan kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah untuk mendukung pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tujuan kegiatan berhasil diwujudkan, sekaligus memberi manfaat yang dapat dirasakan baik oleh aparatur desa maupun warga. Melalui inisiatif ini, pemerintah desa memperoleh landasan untuk mengembangkan SOP dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan surat-menyurat. Keberadaan SOP diharapkan mampu memperkuat akuntabilitas, mendokumentasikan tanggung jawab kerja, mencegah tumpang tindih administrasi, serta mempermudah pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarianti, A., & Nafiah, D. M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1964>
- Belay, B. S. (2022). No Title5, הָאָרֶץ הַעִיבִים לְגַדְּתָם מֵהַשְּׂמֵמָה אֶת מִשְׁכַּן קִשָּׁה לְרֵאוֹת אֶת מִשְׁכַּן קִשָּׁה (8.5.2017), 2005–2003.
- Dalaiya, A., & Musdalifah, M. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Manggala Melalui Penyusunan Standar Operasional Prosedur. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 241–260. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2376>
- Gazalin, J., Asiri, L., Sujana, I. W., Ode, L., Saputra, I., & Reni, A. (2021). *Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Sandang Pangan Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan*. 1(2), 2–7.
- Hilmi, A. N., Fanida, E. H., Farid, M., Megawati, S., Eprilianto, D. F., Decavarya, M., & Taqwa, A. (2024). *Pelayanan Publik Desa*. 5(1), 2374–2381.
- Inofi, D. I. K. (2023). 645-Article Text-1135-1-10-20230922. 4(2), 1410–1417.
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>
- Rahman, A., & Fadillah Nur, D. D. (2023). Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pada Bidang Pembinaan Pemerintahan Desa Kabupaten Takalar. *ADMIT: Jurnal Administrasi*

274 *Indonesian Collaboration Journal of Community Services*
Vol. 5, No. 3, Agustus 2025, pp. 267-274
<https://doi.org/10.53067/icjcs.v5i3.211>

Terapan, 1(1), 136–154. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.2035>
robi syafwar elwidarifa marweny, engrina fauzi. (2024). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dharma*
Andalas. 03(01), 46–55.