

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR DI DESA PANJI LOR KECAMATAN PANJI KABUPATEN SITUBONDO

Fara Dilla Nur Aulia Rohma^{1*)}, Dini Noor Aini²⁾, Senain³⁾.

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

*Email nurauliafaradilla@gmail.com

Abstrak

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan fungsi, tugas, tanggung jawab, tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dan implementasi SOP pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air telah berjalan cukup baik. Perencanaan penyediaan air tahunan, pembagian air, rencana tata tanam, dan pengeringan dilaksanakan melalui koordinasi antara UPT, petugas lapangan, kelompok tani, dan masyarakat. Berdasarkan model implementasi George C. Edwards III, komunikasi berjalan baik, sumber daya cukup mendukung meskipun masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana, disposisi menunjukkan tanggung jawab dan komitmen pegawai, serta struktur birokrasi telah sesuai dengan pembagian tugas dan wewenang. Implementasi SOP telah terlaksana cukup baik dalam mendukung efektivitas pelayanan pengelolaan sumber daya air kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi SOP, Pengelolaan Sumber Daya Air, Pelayanan Publik

Abstract

Standard Operating Procedures (SOPs) serve as guidelines for carrying out work based on established functions, duties, responsibilities, work arrangements, procedures, and systems. This study aims to examine the execution and implementation of service SOPs at the Water Resources Management Technical Implementation Unit (UPT) in Panji Lor Village, Panji District, Situbondo Regency. A qualitative approach was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and document analysis. The research findings indicate that the execution of SOPs at the Water Resources Management UPT has proceeded quite well. Activities such as annual water supply planning, water distribution, cropping pattern planning, and drainage/drying schedules are carried out through coordination among the UPT, field officers, farmer groups, and the community. Based on George C. Edwards III's implementation model, communication is effective; resources are generally adequate, despite some limitations in facilities and infrastructure; staff dispositions reflect responsibility and commitment; and the bureaucratic structure aligns with the division of duties and authority. Thus, the implementation of SOPs has been effective in supporting the delivery of water resource management services to the community.

Keywords: SOP Implementation, Water Resources Management, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Menurut Indradi (2018:114) menyatakan, "administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik". Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus (Keban, 2014:3).

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintah tingkat tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang lebih rendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai masyarakat.

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari para pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk selalu proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengakomodir segala tuntutan yang ada tersebut maka akan terjadi peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah yang baik ditingkat pusat maupun daerah.

Aparatur negara hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses pelayanan yang lebih memuaskan, berkualitas, murah, lengkap, dan tuntas untuk meningkatkan itu semua maka aparatur pemerintah pada semua level bidang menerapkan suatu pelayanan yang berwawasan masyarakat yaitu pemikiran perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang

berorientasi terhadap kepuasan masyarakat. Untuk menciptakan itu semua maka diperlukan suatu bentuk pembinaan terhadap aparatur tersebut agar dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya yang diembankan kepadanya, oleh sebab itu diperlukan kemampuan dari pimpinan organisasi ataupun pemerintahan untuk melaksanakan suatu bentuk pembinaan kepada aparaturnya.

Setiap Organisasi memiliki tujuan utama dalam kegiatan usahanya. Dalam mencapai tujuan Organisasi tersebut diperlukan proses penyelenggaraan dari setiap bidang-bidang yang ada dalam Organisasi untuk bersama-sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi diperlukan adanya tenaga kerja atau pegawai yang potensial dan mampu berkreatifitas kerja dengan baik tetapi juga memerlukan pemahaman dan pengetahuan tentang konsep ilmu administrasi yang baik sehingga tercipta suasana pekerjaan yang rapih, tertib, dinamis dan mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Secara umum tugas dan kewajiban pemerintahan adalah menciptakan regulasi pelayanan umum pengembangan sumber daya produktif, menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosial kultural dan memperkuat persatuan kesatuan bangsa, pengembangan kehidupan demokrasi, menciptakan keadilan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan undang-undang dan mengembangkan kehidupan berbangsa dan bernegara (Hartatik, 2014:56). Untuk mewujudkan tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan suatu pemerintahan yang bersih dan berwibawa dengan menerapkan nilai-nilai dan norma-norma yang dijunjung tinggi. Dalam pelaksanaannya diperlukan penerapan prinsip *Good governance* yang memuat prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, efektivitas dan efesiensi.

Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik dilingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, Pemerintah memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Dilihat dari ruang lingkupnya, penyusunan SOP dilakukan disetiap satuan unit kerja dan menyajikan langkah-langkah serta prosedur yang spesifik berkenaan dengan tupoksi masing-masing satuan unit kerja yang meliputi penyusunan langkah langkah, tahapan, mekanisme maupun alur kegiatan. SOP kemudian menjadi alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman pada pengelolaan kerja yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Aini

(2016:17) menyatakan “Standar Operasional Prosedur diartikan sebagai pedoman bagaimana pegawai dapat menjalankan pekerjaannya”. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan dari pekerjaan di masing-masing departemen atau divisi dalam organisasi. Oleh sebab itu, SOP harus dibuat untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada setiap organisasi merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk menetapkan seluruh keputusan serta kegiatan dalam sebuah koridor yang tersusun rapi dan efektif. tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan untuk dapat menjadi panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan dalam organisasi dapat dikendalikan sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Standar Operasional Prosedur harus dibuat oleh organisasi karena banyak hal yang tak pasti yang menyebabkan adanya ketidakyakian operasional perusahaan akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Sistem tersebut dapat digunakan untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan operasi perusahaan.

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo dalam pelaksanaan pembagian dan pemberian air pada jaringan irigasi masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam pengaturan pintu air pada bendung yang harus menyesuaikan dengan datangnya debit banjir sungai. Ketidaktepatan dalam pengaturan pintu air dapat menyebabkan distribusi air tidak merata serta berpotensi menimbulkan kerusakan pada jaringan irigasi. Selain itu, pengaturan pintu kantong lumpur untuk menguras endapan lumpur belum berjalan optimal, sehingga sedimentasi sering mengganggu kelancaran aliran air. Permasalahan tersebut diperparah dengan kurang optimalnya penjagaan dan pengamanan jaringan irigasi, yang berdampak pada menurunnya fungsi serta keberlanjutan sistem irigasi secara keseluruhan. Meskipun SOP telah disusun sebagai pedoman kerja, pelaksanaannya di lapangan belum berjalan secara konsisten. Beberapa petugas belum sepenuhnya alur dan ketentuan SOP, sehingga menimbulkan variasi dalam prosedur pelayanan, mulai dari proses permohonan hingga penanganan keluhan masyarakat. Selain itu, minimnya fasilitas pendukung dan kurangnya pengawasan rutin menyebabkan standar pelayanan tidak tercapai secara optimal. Kondisi ini memicu ketidakpuasan masyarakat, terutama terkait keterlambatan layanan dan kurangnya transparansi informasi. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP masih perlu diperkuat melalui peningkatan kompetensi petugas, evaluasi berkala, serta penyediaan sarana yang memadai agar pengelolaan sumber daya air dapat berlangsung lebih efektif dan akuntabel.

Selain itu, implementasi SOP masih kurang optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh minimnya fasilitas pendukung, lemahnya koordinasi, serta belum maksimalnya proses pengawasan. Fenomena tersebut juga terlihat pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo. Meskipun SOP telah disusun dan ditetapkan sebagai acuan pelayanan, kenyataannya terdapat berbagai kendala yang menyebabkan prosedur pelayanan tidak selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Beberapa indikator seperti ketepatan waktu pelayanan, alur prosedur, transparansi informasi, dan penanganan keluhan masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga kerap menyampaikan keluhan terkait ketidaksesuaian prosedur, kurangnya kejelasan informasi, serta adanya perbedaan praktik pelayanan antarpetugas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah dalam pelaksanaan SOP yang perlu dianalisis lebih mendalam. Jika persoalan ini tidak segera diatasi, maka kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan sumber daya air di Desa Panji Lor, akan semakin menurun dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta ketidakefisienan dalam pengelolaan sumber daya air.

Melihat pentingnya peran SOP dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), maka penelitian mengenai implementasi SOP pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor menjadi sangat relevan. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana SOP dilaksanakan, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya, serta hambatan yang dihadapi di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat bagi pemerintah desa, unit teknis, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan sumber daya air secara berkelanjutan. Uraian di atas menarik untuk dikaji lebih mendalam, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo"**.

METODE PENELITIAN

Rancangan Kegiatan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan. Metode kualitatif ini digunakan oleh peneliti dengan beberapa pertimbangan. Menurut peneliti pertimbangan tersebut ialah seperti ;Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan yang bersifat alamiah. Kedua, metode ini menggambarkan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini membuat peneliti lebih peka dan lebih menyesuaikan diri terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Dengan menggunakan metode kualitatif peneliti akan menjelaskan kondisi yang ada dan lebih banyak dimasukkan kedalam bentuk kata-kata tertulis atau dokumentasi (foto atau gambar). Selain itu juga peneliti akan menggunakan sumber tertulis, baik sekunder maupun primer.

Objek Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diambil. Dalam penelitian ini lokasi penelitian ditetapkan berada Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Penelitian ini dilaksanakan guna untuk memperoleh data yang dibutuhkan agar peneliti dapat menemukan jawaban atas masalah yang telah ditentukan. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 01 Maret sampai dengan tanggal 30 April 2026

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data diperlukan adanya teknik yang tepat dan sesuai dengan data yang akan diperoleh, sehingga dapat terhindar dari kesalahan dalam memperoleh data tersebut. Karena data yang akan diperoleh bermacam-macam, maka

untuk mendapatkan data yang diinginkan akan digunakan beberapa teknik pengumpulan data yang terdiri dari:

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber (responden) untuk memperoleh informasi, pendapat, atau keterangan yang lebih mendalam tentang suatu topik tertentu. Moleong (2016:186) menyatakan, "wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu". Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Sugiyono (2020:137) menyatakan, "wawancara terstruktur pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan". Teknik ini dilakukan untuk pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek, peristiwa, atau perilaku tertentu untuk memperoleh data yang nyata dan faktual tanpa melalui tanya jawab. Moleong (2016:174) menyatakan, "teknik pengamatan memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana terjadi pada keadaan sebenarnya". Jadi metode ini menggunakan alat indera guna memahami dan memperhatikan objek yang diteliti secara langsung. Menurut Sugiyono (2020:145), "bentuk pengamatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut". Objek observasi pada penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

Teknik dokumentasi merupakan teknik untuk data yang berhubungan dengan hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Studi dokumentasi dalam hal ini adalah data-data yang didapat langsung dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*

Teknik Analisis Data

Bogdan (dalam Sugiyono 2020:244) mendefinisikan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Peneliti dalam menganalisis data kualitatif menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2018:20). Teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman ini terdiri dari kegiatan Pengumpulan Data, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo pada dasarnya telah dilaksanakan dalam berbagai kegiatan pengelolaan sumber daya air, khususnya pengelolaan jaringan irigasi. SOP digunakan sebagai pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara tertib, efektif, efisien, dan sesuai dengan tugas serta tanggung jawab masing-masing. Pelaksanaan SOP mencakup perencanaan penyediaan air tahunan, pembagian dan pemberian air, rencana tata tanam tahunan, rencana pengeringan, pengaturan pintu air pada bendung, pengaturan pintu kantong lumpur, serta penjagaan dan pengamanan jaringan irigasi.

Pada aspek perencanaan penyediaan air tahunan, pembagian dan pemberian air, rencana tata tanam tahunan, dan rencana pengeringan, hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT telah melakukan perencanaan dengan mempertimbangkan kondisi sumber air, debit air, kondisi jaringan irigasi, kebutuhan lahan pertanian, serta musim tanam. Perencanaan juga dilakukan melalui koordinasi dengan kelompok tani dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mempertimbangkan kondisi nyata di lapangan. Jadwal pembagian air yang dibuat oleh UPT membantu petani dalam menentukan waktu tanam, sedangkan sistem pembagian secara bergilir diterapkan ketika ketersediaan air mengalami keterbatasan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa SOP telah berfungsi sebagai instrumen untuk menciptakan keteraturan dalam distribusi air. Pembagian air secara bergilir juga memperlihatkan adanya upaya UPT untuk memberikan kesempatan pengairan kepada seluruh petani. Dengan demikian, SOP mampu memberikan pedoman bagi petugas sekaligus memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai jadwal dan mekanisme distribusi air. Selain itu, rencana pengeringan yang disampaikan terlebih dahulu kepada masyarakat menunjukkan adanya upaya untuk meminimalkan dampak penghentian sementara aliran air terhadap aktivitas pertanian.

Pada aspek pelaksanaan pembagian dan pemberian air, penelitian menunjukkan bahwa kegiatan telah dilaksanakan berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. Petugas lapangan melakukan pengawasan terhadap aliran air, sedangkan bagian administrasi melakukan pencatatan terhadap jadwal dan laporan kegiatan. Masyarakat juga memberikan informasi bahwa pembagian air dilakukan secara bergilir dan dianggap cukup adil karena seluruh petani memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pengairan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara SOP, pelaksanaan tugas, pengawasan, dan administrasi. SOP tidak hanya menjadi dokumen tertulis, tetapi telah diterjemahkan ke dalam tindakan operasional melalui pengaturan bukaan saluran, pengawasan lapangan, pencatatan kegiatan, serta pemberian informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada musim kemarau terjadi penurunan debit air sehingga pembagian air harus dilakukan secara bergiliran. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat membatasi optimalisasi pelayanan irigasi.

Selanjutnya, pada pengaturan pintu air pada bendung berkaitan dengan datangnya debit sungai banjir, UPT telah melaksanakan pemantauan terhadap kondisi debit sungai dan melakukan pengaturan pintu air ketika terjadi peningkatan debit.

Tindakan tersebut bertujuan mengendalikan aliran air dan mengurangi risiko luapan yang dapat mengganggu jaringan irigasi maupun area persawahan dan permukiman. Pelaksanaan ini menunjukkan bahwa SOP memberikan pedoman bagi petugas untuk mengambil tindakan ketika menghadapi kondisi tertentu, khususnya peningkatan debit air.

Pada pengaturan pintu kantong lumpur, UPT melaksanakan pemeriksaan dan pembersihan sedimentasi secara berkala. Kegiatan tersebut penting karena penumpukan lumpur dapat menghambat aliran air menuju jaringan irigasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dari kegiatan tersebut karena pembersihan sedimentasi dapat membantu menjaga kelancaran aliran air ke lahan pertanian.

Sementara itu, penjagaan dan pengamanan jaringan irigasi dilakukan melalui pengawasan, patroli, pengecekan kondisi saluran, pencatatan kerusakan, serta tindak lanjut terhadap kerusakan jaringan. Masyarakat juga ikut berperan dengan melaporkan kerusakan atau penyumbatan saluran kepada petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SOP melibatkan hubungan timbal balik antara UPT dan masyarakat pengguna layanan.

Dengan demikian, secara umum implementasi SOP pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor telah berjalan melalui prosedur yang terstruktur. Pelaksanaan tersebut terlihat dari adanya perencanaan, pembagian tugas, jadwal kerja, pengawasan, pencatatan, serta koordinasi dengan masyarakat. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa keberhasilan pelaksanaan SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyampaikan prosedur, menyediakan sumber daya, memiliki pelaksana yang bertanggung jawab, dan membangun struktur kerja yang jelas.

Implementasi SOP Ditinjau dari Dimensi Komunikasi

Menurut model implementasi kebijakan George C. Edwards III, komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai kebijakan atau SOP disampaikan kepada pelaksana maupun kelompok sasaran. Dalam penelitian ini, komunikasi dilihat melalui aspek transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Pada aspek transmisi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian SOP kepada pegawai dilakukan melalui rapat koordinasi, briefing, arahan langsung, serta dokumen tertulis. Kepala UPT memberikan pengarahan sebelum kegiatan lapangan dilakukan agar pegawai memahami prosedur yang harus dilaksanakan. Informasi kepada masyarakat juga disampaikan melalui kelompok tani dan komunikasi langsung di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi telah menggunakan beberapa saluran komunikasi. Penggunaan dokumen tertulis memberikan dasar formal bagi pegawai, sedangkan pengarahan langsung membantu menjelaskan aspek teknis yang harus dilakukan di lapangan. Sementara itu, penyampaian informasi melalui kelompok tani menjadi salah satu mekanisme untuk menjangkau masyarakat pengguna air. Pada aspek kejelasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah disusun dengan pembagian tugas dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pegawai. Penjelasan langsung dari pimpinan sebelum petugas turun ke lapangan juga membantu mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Bagi masyarakat, informasi mengenai jadwal pembagian air dan kegiatan perbaikan saluran juga dinilai cukup jelas. Namun, masih terdapat

masyarakat yang memerlukan penjelasan tambahan terkait prosedur administrasi. Pada aspek konsistensi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai berupaya menerapkan SOP secara konsisten baik dalam pelayanan administrasi maupun kegiatan lapangan. Jadwal pembagian air, pemantauan saluran, serta pemberian informasi kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat juga menyampaikan bahwa aturan pembagian air diterapkan kepada seluruh petani secara sama.

Dengan demikian, komunikasi menjadi salah satu faktor yang mendukung implementasi SOP pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air. Informasi yang disampaikan melalui berbagai saluran membantu pegawai memahami tugasnya dan membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan. Namun, komunikasi masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih rutin, sederhana, dan mudah dipahami oleh seluruh kelompok masyarakat.

Dimensi kedua dalam model George C. Edwards III adalah sumber daya. Implementasi SOP tidak akan berjalan secara optimal apabila organisasi tidak memiliki sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Pengelolaan Sumber Daya Air telah memiliki pegawai yang melaksanakan tugas administrasi, pengawasan, pemeliharaan, serta pengaturan distribusi air. Kepala UPT menyatakan bahwa pelaksanaan SOP membutuhkan sumber daya yang memadai, baik jumlah petugas, kemampuan pegawai, maupun fasilitas seperti kendaraan operasional dan alat pemeliharaan saluran. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SOP sangat berkaitan dengan kapasitas organisasi dalam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan. Dari sisi sumber daya manusia, keberadaan petugas yang memiliki pengalaman menjadi pendukung pelaksanaan pengelolaan jaringan irigasi. Petugas yang memahami kondisi lapangan dapat lebih cepat mengenali gangguan saluran dan mengambil tindakan sesuai dengan prosedur. Masyarakat juga menilai bahwa keberadaan petugas lapangan membantu penyelesaian permasalahan irigasi. Namun, penelitian menemukan adanya keterbatasan fasilitas. Peralatan kerja dinilai cukup membantu kegiatan pemeliharaan rutin, tetapi jumlah peralatan masih terbatas ketika terdapat beberapa pekerjaan yang harus dilakukan secara bersamaan. Selain itu, kerusakan berat memerlukan alat berat dan anggaran yang lebih besar. Dengan demikian, dari dimensi sumber daya dapat disimpulkan bahwa UPT telah memiliki sumber daya yang mendukung pelaksanaan SOP, tetapi belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jumlah petugas, peralatan, alat berat, dan anggaran menjadi kendala terutama ketika terjadi kerusakan jaringan irigasi yang membutuhkan penanganan besar. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya menjadi bagian penting untuk memperkuat implementasi SOP.

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, tanggung jawab, dan kecenderungan pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai UPT memiliki komitmen untuk menjalankan tugas sesuai SOP. Kepala UPT menekankan kepada pegawai agar bekerja secara bertanggung jawab dan mengikuti aturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tersebut terlihat dari respons petugas terhadap laporan masyarakat mengenai kerusakan saluran dan gangguan distribusi air. Petugas berupaya menindaklanjuti laporan dan melakukan pengecekan di lapangan. Selain itu, bagian administrasi berupaya memberikan pelayanan dengan ramah dan tetap mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dari sisi masyarakat, sikap pegawai juga dinilai cukup baik. Masyarakat menyampaikan bahwa petugas cukup cepat merespons permasalahan, bersedia menerima keluhan, memberikan penjelasan, serta membantu

masyarakat ketika menghadapi masalah dalam pengelolaan irigasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa disposisi pelaksana menjadi salah satu faktor pendukung implementasi SOP. SOP yang baik akan sulit diterapkan apabila tidak didukung oleh komitmen pelaksana. Dalam konteks UPT Pengelolaan Sumber Daya Air, sikap tanggung jawab, disiplin, responsif, dan keterbukaan pegawai membantu memastikan bahwa prosedur yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi keempat dalam model George C. Edwards III adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, kewenangan, prosedur kerja, koordinasi, dan mekanisme pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Pengelolaan Sumber Daya Air telah memiliki pembagian tugas antara pimpinan, kasubag, petugas lapangan, dan staf administrasi. Pembagian tugas tersebut terlihat dalam pelaksanaan pelayanan. Petugas lapangan menangani kegiatan yang berkaitan langsung dengan kondisi jaringan irigasi dan distribusi air, sedangkan bagian administrasi menangani pencatatan dan proses administrasi. Masyarakat juga telah mengetahui kepada siapa mereka harus menyampaikan laporan, baik kepada petugas lapangan maupun bagian administrasi. Struktur kerja yang jelas memberikan manfaat dalam mempercepat penanganan permasalahan. Ketika terjadi kerusakan saluran, masyarakat dapat menyampaikan laporan kepada petugas yang berkaitan langsung dengan kondisi lapangan. Selanjutnya, proses administrasi dan pencatatan dapat dilakukan sesuai alur yang telah ditentukan. Dengan demikian, struktur birokrasi pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air telah mendukung implementasi SOP melalui pembagian tugas dan koordinasi antarpegawai. Namun, efektivitas struktur tersebut tetap dipengaruhi oleh jumlah petugas dan ketersediaan sumber daya. Struktur organisasi yang jelas belum sepenuhnya mampu mengatasi luasnya wilayah pelayanan apabila jumlah petugas tidak sebanding dengan beban pekerjaan.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Implementasi SOP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat implementasi SOP pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air. Pertama, keterbatasan anggaran pemeliharaan dan rehabilitasi jaringan irigasi. Jaringan yang mengalami kerusakan berat membutuhkan anggaran dan peralatan yang lebih besar sehingga tidak selalu dapat ditangani secara cepat. Kedua, keterbatasan jumlah petugas lapangan. Luasnya wilayah pelayanan menyebabkan jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan kebutuhan pengawasan dan penanganan kerusakan. Kondisi ini dapat memengaruhi kecepatan pelayanan ketika terdapat beberapa permasalahan secara bersamaan. Ketiga, menurunnya debit air pada musim kemarau. Kondisi tersebut menyebabkan distribusi air harus dilakukan dengan sistem bergilir. Walaupun sistem rotasi merupakan salah satu bentuk pengaturan agar seluruh petani tetap memperoleh air, kondisi tersebut terkadang menimbulkan ketidakpuasan sebagian petani. Keempat, keterbatasan sarana dan prasarana, terutama alat berat yang diperlukan untuk menangani kerusakan berat. Peralatan dasar memang telah mendukung pemeliharaan rutin, tetapi belum cukup untuk menangani kerusakan yang berskala besar. Kelima, belum meratanya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan jaringan irigasi. Masih terdapat masyarakat yang kurang peduli terhadap kebersihan saluran, sehingga dapat menyebabkan sampah dan material lain menghambat aliran air.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa hambatan implementasi SOP tidak hanya berasal dari internal UPT, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan

partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penyelesaian hambatan memerlukan kerja sama antara UPT, pemerintah desa, kelompok tani, P3A, dan masyarakat.

Selain faktor penghambat, terdapat beberapa faktor yang mendukung implementasi SOP. Faktor pertama adalah koordinasi antara UPT, Pemerintah Desa Panji Lor, dan P3A. Koordinasi membantu memperlancar penyampaian informasi mengenai kondisi jaringan irigasi dan penentuan jadwal pembagian air. Faktor kedua adalah pengalaman dan kompetensi petugas. Petugas yang memiliki pengalaman dapat membantu pelaksanaan operasi dan pemeliharaan jaringan irigasi, termasuk dalam mengidentifikasi permasalahan dan melakukan penanganan awal. Faktor ketiga adalah dukungan Pemerintah Desa. Pemerintah Desa berperan dalam koordinasi, penyampaian informasi masyarakat, serta fasilitasi musyawarah apabila terdapat permasalahan dalam distribusi air. Faktor keempat adalah komunikasi antara UPT dan petani. Penyampaian jadwal pembagian air secara rutin membantu masyarakat menyesuaikan kegiatan pertanian sekaligus mengurangi potensi konflik akibat ketidakjelasan distribusi air. Faktor kelima adalah ketersediaan peralatan dasar yang mendukung pemeliharaan rutin jaringan irigasi. Meskipun masih memiliki keterbatasan, keberadaan fasilitas tersebut membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Faktor keenam adalah responsivitas petugas. Kecepatan petugas dalam merespons laporan kerusakan ringan dan gangguan aliran air memberikan manfaat langsung bagi masyarakat pengguna irigasi. Faktor ketujuh adalah partisipasi masyarakat melalui kegiatan gotong royong. Keterlibatan masyarakat dalam membersihkan saluran menunjukkan adanya dukungan terhadap keberlanjutan pengelolaan sumber daya air.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengelolaan sumber daya air telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut terlihat dari beberapa kegiatan utama yang dilakukan oleh UPT dalam pengelolaan jaringan irigasi dan pelayanan pengairan kepada masyarakat yaitu 1) Perencanaan penyediaan air tahunan, pembagian air, rencana tata tanam, dan rencana pengeringan telah dilaksanakan melalui koordinasi antara pihak UPT, petugas lapangan, kelompok tani, dan masyarakat. 2) Pelaksanaan pembagian dan pemberian air juga telah dilakukan sesuai berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. 3) Pengaturan pintu air pada bendung dalam menghadapi peningkatan debit sungai saat musim hujan telah dilaksanakan sesuai SOP. Petugas melakukan pemantauan debit sungai secara rutin dan segera mengatur pintu air untuk mencegah luapan air, kerusakan saluran irigasi, serta risiko banjir pada area persawahan dan permukiman masyarakat. 4) Pengaturan pintu kantong lumpur dilakukan secara berkala untuk mencegah penumpukan sedimentasi yang dapat menghambat aliran air irigasi. 5) Penjagaan dan pengamanan jaringan irigasi telah dilakukan melalui pengawasan rutin, patroli saluran, serta penanganan kerusakan jaringan irigasi secara cepat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UPT Pengelolaan Sumber Daya Air di Desa Panji Lor Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung pelayanan pengelolaan sumber daya air kepada masyarakat yaitu

1) Pada aspek komunikasi, implementasi SOP telah dilakukan melalui penyampaian informasi secara langsung, rapat koordinasi, briefing, dan dokumen tertulis kepada pegawai maupun masyarakat. 2) Pada aspek sumber daya, UPT Pengelolaan Sumber Daya Air memiliki sumber daya manusia dan fasilitas kerja yang cukup mendukung pelaksanaan SOP. 3) Pada aspek disposisi, pegawai UPT menunjukkan sikap tanggung jawab, disiplin, dan komitmen yang cukup baik dalam menjalankan tugas sesuai SOP. 4) Aspek struktur birokrasi, pembagian tugas dan koordinasi antarpegawai telah berjalan sesuai struktur organisasi dan SOP yang berlaku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada cinta pertama dan panutan Ayahanda Ahmad Abdillah dan Ibunda Rosa Lina Lilipaly. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus diberikan. Mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Dini Noor Aini, S.Sos, M.Si dan Drs. Senain, M.Si, telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam karya ilmiah ini. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, yang telah memberi bekal dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan

REFERENSI

Buku

- Abidin, S. Z. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Agustino, L. 2018. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Aini. 2016. *Standar Operasional Prosedur SOP*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aminullah. 2014. *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Anderson, J. E. 2012. *Public Policy Making*. Boston: Cengage Learning.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnina. 2014. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Dunn, W. N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. 2019. *Public Policy Analysis*. New York: Routledge.
- Ekotama, S. 2015. *Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fatimah. 2015. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Hartatik, I. P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Indradi, S. S. 2018. *Ilmu Administrasi Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Insani. 2016. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2018. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

-
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhaimin, dkk. 2022. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Arsip Dinamis Inaktif. *Jurnal Kearsipan*.
- Nazir, M. 2010. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R. 2018. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. 2018. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puji, I. 2014. *Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmatsyah. 2015. *Manajemen Operasional Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rismayanti. 2018. *Faktor-Faktor Pendukung Implementasi SOP*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Santoso, S. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Siagian, S. P. 2020. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soedjadi. 2019. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sunggono, B. 2018. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suyanto, B., & Sutinah. 2015. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Suyanto, B. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tahir, A. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Usman, H. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT Bumi Aksara,
- Wahab, S. A. 2014. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. 2018. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Winarno, B. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Peraturan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2018 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Jurnal

- Indrayana, A., dkk. 2024. Standar Operasional Prosedur SOP Pelayanan Publik di Kantor Desa Tellulimpoe Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo. Jurnal Administrasi Publik.
- Priyanto. 2022. Implementasi Standar Operasional Prosedur SOP Pengelolaan Website dan Media Sosial Pemerintah Desa Banguntapan. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Priyodigdo, dkk. 2025. Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Jurnal Administrasi Publik.
- Sari. 2019. Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kutai Barat. Skripsi. Samarinda: Universitas Mulawarman