|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  VOLUME 8 | No.2, Oktober 2024 | Halaman 69 - 78 |

**Implementasi Sop Pelayanan Di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan**

**Rizki Mandala Ramadhan**

1Univeritas Andalas

\*Corresponding Author: rizkimandalaramadhan@gmail.com

***Abstract***

*The problems studied are related to the existence of employees who do not understand or do not understand the contents of the existing Service SOP. In addition, some employees do not work according to the rules in the SOP, because the behavior and background of the employees who work do not comply with the rules. The lack of ability of employees to use service support facilities such as computers and printers results in suboptimal services. Edward III's theory is the theory used in this study. Aspects reviewed from Edward III's theory include aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques through interviews and documentation. The selection of informants was carried out using purposive sampling techniques and data validity techniques using source triangulation. The results of the study based on Edward III's theory show that the Implementation of Service SOPs at the Cooperatives, Micro, Small, and Medium Enterprises, Trade, and Industry Services of Pesisir Selatan Regency is not optimal. Low employee competence related to the services provided. Lack of service support facilities, especially facilities related to technology such as computers and printers. Some employees have a low response to the service commands given. Lack of awareness of employees towards their duties in providing services..*

***Keywords: Service SOP, Competence, Service Support Facilities***

**Abstrak**

Permasalahan yang diteliti terkait dengan adanya pegawai yang tidak paham atau kurang memahami isi dari SOP Pelayanan yang ada. Selain itu, ada pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan yang ada dalam SOP, karena perilaku dan latar belakang dari pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan. Kurangnya kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menggunakan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer dan printer mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak optimal. Teori Edward III menjadi teori yang digunakan dalam penelitian ini. Aspek yang ditinjau dari teori Edward III diantaranya aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive* *sampling* dan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian berdasarkan teori Edward III menunjukkan bahwa Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum optimal. Kompetensi pegawai yang rendah terkait pelayanan yang diberikan. Minimnya fasilitas pendukung pelayanan, terutama fasilitas yang berkaitan dengan teknologi seperti komputer dan printer. Terdapat pegawai yang memiliki respon rendah terhadap perintah pelayanan yang diberikan. Kurangnya kesadaran yang dimiliki pegawai terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan.

***Kata kunci: SOP Pelayanan, Kompetensi, Fasilitas Pendukung*** ***Pelayanan***

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik, yaitu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana kegiatan tersebut dilaksanakan baik oleh pemerintah maupun swasta. Dalam hal pelayanan publik, orientasi yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta memiliki perbedaan. Orientasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, yaitu non profit oriented (dalam hal ini kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan), sedangkan swasta memiliki orientasi pelayanan publik, yaitu profit oriented (mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikan).

Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara, pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik terdiri dari pelayanan publik berbentuk barang, pelayanan jasa maupun pelayanan administratif. Dalam Undang-Undang ini juga dijelaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan juga kebutuhan yang harus dipenuhi oleh negara dalam rangka pelayanan publik seperti yang diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bagi warga negara seperti kebutuhan barang, jasa maupun pelayanan administratif lain yang terdapat pada penyelenggara pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya norma hukum yang memberi pengaturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang jelas.

Pihak-pihak yang dikatakan sebagai penyelenggara publik seperti institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk dan diatur berdasarkan undang-undang tentang pelayanan publik dan badan hukum lain yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dibentuk dan diatur berdasarkan undang-undang pelayanan publik. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, pelaksana kegiatan pelayanan publik terdiri dari pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi tersebut dapat dikatakan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap warga negara seperti barang, jasa maupun pelayanan administratif lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat standar pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk kewajiban dari penyelenggara dengan mempertimbangkan aspek kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Terkait menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang dimaksud melibatkan masyarakat dan pihak yang dianggap memiliki kompetensi dalam menetapkan standar pelayanan wajib dilakukan oleh penyelenggara. Prinsip tidak diskriminatif terkait dengan pelayanan, memiliki kompetensi dan mengedepankan musyawarah serta memperhatikan keberagaman masyarakat menjadi pertimbangan yang harus dilakukan oleh penyelenggara. Dalam menyusun standar pelayanan yang dimaksudkan diatur lebih lanjut berdasarkan pedoman tertentu dalam peraturan pemerintah. Sumber daya pelayanan seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP) merupakan bentuk teknis operasional yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan.

Dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, SOP adalah suatu ukuran baku yang berisi ketentuan, norma, pedoman dan kesepakatan mengenai tugas dan fungsi bagi setiap aparatur yang dirumuskan secara bersama–sama oleh pimpinan dengan para staf yang berdasarkan pada Peraturan Daerah tentang Tugas Pokok dan Fungsi Instansi/SKPD Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Adapun prinsip–prinsip penyusunan SOP dalam Peraturan Gubernur ini yaitu (1) Kemudahan dan Kejelasan; (2) Efisiensi dan Efektivitas; (3) Keselarasan; (4) Keterukuran; (5) Dinamis; (6) Berorientasi pada Pengguna; (7) Kepatuhan Hukum; dan (8) Kepastian Hukum.

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang baik perlu dilakukan untuk mengukur baik atau buruk kinerja pegawai. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada. Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk mempermudah pelaksanakan kegiatan dan meminimalisir kesalahan dalam menjalankan tugas. Sedangkan kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Untuk menciptakan kinerja yang optimal, perlu dilakukan pengawasan mengenai standar yang ada untuk menilai, mengevaluasi dan mengoreksi serta mengusahakan tercapainya kinerja yang baik dalam perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen tingkat kedua dalam struktur dokumentasi setelah manual mutu (quality manual). Menurut Priyadi, prosedur adalah cara tertulis yang ditentukan untuk melaksanakan suatu kegiatan oleh bagian atau personil. Penggunaan SOP bertujuan untuk mengatur aliran kegiatan tertentu oleh bagian atau personil. Oleh sebab itu, SOP dibutuhkan untuk membantu aktifitas organisasi atau kerja dalam suatu industri.

Penyusunan SOP harus jelas, singkat, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan dan teknis, urutan prosesnya logis, rujukan penanggung jawab ditujukan kepada jabatan dan penggunaan diagram alir untuk menjelaskan secara umum. Oleh sebab itu, penyusunan SOP harus disesuaikan dengan pengguna SOP. Sehingga dapat dengan mudah dipakai dan diterapkan oleh pengguna SOP.

Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki 51 jenis SOP.

Berdasarkan lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016, tidak semuanya merupakan SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Daftar SOP tersebut merupakan keseluruhan SOP dari masing-masing bidang dan juga SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Yang merupakan SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian diantaranya Prosedur Surat Rekomendasi, Prosedur Rekomendasi Proposal Bantuan, Prosedur Rekomendasi Pupuk Bersubsidi dan Prosedur Rekomendasi Pengesahan Akta Pendirian Koperasi.

Tabel 1. Prosedur Pelayanan Surat Rekomendasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan





Prosedur yang terdapat dalam SOP Pelayanan sudah jelas dan terperinci. Masing–masing pegawai telah memiliki batasan-batasan dalam pelaksanaan kegiatan dari prosedur yang ada. Hal itu telah ditentukan dalam rapat pembuatan SOP yang bertujuan agar suatu pekerjaan tidak hanya terfokus pada satu pegawai saja yang apabila hal tersebut terjadi, maka akan menambah permasalahan baru untuk pegawai yang bersangkutan. Pembagian tugas ini bertujuan agar meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan oleh pegawai. Sehingga tidak menimbulkan terjadinya tumpang tindih dalam melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

**METODE**

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian deskriptif yang peneliti lakukan. Menurut Mardalis, penelitian deskriptif berusaha mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan keadaan saat ini serta melihat hubungan antar variabel yang digunakan. Penelitian ini bertempat di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Informan dalam penelitian berjumlah delapan orang, diantaranya Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian, Kasi Permodalan, Pengawasan & Perlindungan Koperasi, Kabid Perindustrian, Kabid Perdagangan dan staf-staf Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan,

serta tiga orang masyarakat yang mendapatkan dana bantuan atas usaha yang dimiliki. Pemilihan informan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan publik Edward III dengan melihat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implemetansi kebijakan publik. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena penelitian yang ditemui di lapangan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam sebuah institusi pasti terdapat sebuah masalah, baik itu masalah yang bersifat vertikal (masalah antara atasan dengan bawahan) maupun horizontal (masalah antar pegawai satu sama lain). Namun, tak hanya masalah demikian, dalam sebuah institusi pasti terdapat pula masalah pada masing–masing pegawai itu sendiri. Hal itu yang terkadang menjadi kendala agar tercapainya pelayanan yang optimal sehingga masih terjadi kesalahan–kesalahan dalam pelayanan publik. Akan tetapi, karena arahan yang diberikan oleh atasan misalnya terkait profesionalitas dalam bekerja membuat para pegawai menjadi bersifat profesional dalam melakukan tugas sehingga tujuan dari instantsi pun tetap dapat tercapai dengan baik.

Begitu pun dengan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum berjalan dengan optimal. Serangkaian proses pelayanan surat rekomendasi bantuan dana usaha tersebut tidak selalu berjalan dengan baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pelayanan surat rekomendasi bantuan dana usaha. Menurut Edward III, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi SOP Pelayanan

1. Komunikasi

Ada tiga indikator yang dijadikan acuan untuk mengukur berhasil atau tidaknya suatu komunikasi menurut Edward III, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

1. Transmisi

Transmisi terkait Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan yang dilakukan oleh pegawai berjalan dengan baik meskipun terdapat kesalahan atau kekurangan dalam Implementasi SOP Pelayanan. Pemahaman yang dimiliki oleh pegawai menjadi hal penting dalam transmisi yang dilakukan. Pemahaman yang dimiliki oleh pegawai berpengaruh terhadap perubahan makna atas perintah yang diberikan atasan. Kesalahan atau kekurangan dalam Implementasi SOP Pelayanan dapat diminimalisir dengan pemahaman yang dimiliki oleh pegawaiKejelasan

1. Kejelasan

Kejelasan informasi dalam Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik. Hal itu dilihat dari kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mudah dipahami, baik itu oleh pegawai maupun oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kejelasan informasi berpengaruh terhadap proses komunikasi yang terjadi pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kejelasan informasi juga berpengaruh agar Implementasi SOP Pelayanan berjalan dengan baik

1. Konsistensi

Konsistensi Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik karena minimnya hambatan dalam komunikasi yang dilakukan pegawai. Komunikasi yang dilakukan terkait Implementasi SOP Pelayanan berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan dan terperincinya prosedur terkait tugas atau kewajiban pegawai dalam memberikan pelayanan. Pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan dan minimnya hambatan dalam komunikasi yang terjadi antar pegawai mempengaruhi keseluruhan proses komunikasi yang terjadi terkait Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Dengan komunikasi yang baik, maka implementasi SOP Pelayanan juga dapat mencapai apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut

1. Sumber Daya

Variabel kedua yang menentukan berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan publik adalah sumber daya. Menurut George C. Edward III, ada beberapa indikator yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan, yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

1. Staf

Adanya pembagian tugas kepada pegawai Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Misalnya pegawai honorer yang memiliki tugas yang berhubungan dengan penggunaan komputer dan printer sebagai fasilitas pendukung Implementasi SOP Pelayanan yang disebut operator. Memberikan tugas hanya kepada satu orang pegawai honorer dari beberapa pegawai honorer yang ada dalam suatu bidang belum tentu menyelesaikan permasalahan Implementasi SOP Pelayanan. Hal tersebut berkaitan dengan kompetensi pegawai terhadap tugas yang diberikan

1. Informasi

Infomasi terkait Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik. Hal itu ditandai dengan jelas dan terperincinya informasi mengenai tugas yang diberikan dalam prosedur SOP Pelayanan. Jelas dan terperincinya informasi mengenai tugas yang diberikan dalam prosedur SOP Pelayanan belum menjamin berhasilnya Implementasi SOP Pelayanan. Informasi yang berkaitan dengan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan terhadap hukum yang berlaku juga mempengaruhi berhasilnya Implementasi SOP Pelayanan. Kedua informasi tersebut diperlukan agar Implementasi SOP Pelayanan berjalan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan secara efektif dan efisien

1. Wewenang

Pelaksanaan wewenang di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan dalam Implementasi SOP Pelayanan cukup baik. Bentuk wewenang yang dilakukan melalui pengawasan terhadap pegawai. Pengawasan yang dilakukan ada dua jenis, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung dilakukan dengan memberi arahan kepada pegawai terkait tugas yang dilakukan. Pengawasan tidak langsung dilakukan dengan meninjau output pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai.

1. Fasilitas

Minimnya jumlah fasilitas pendukung pelayanan (komputer dan printer) dalam Implementasi SOP Pelayanan menjadi kendala bagi Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Minimnya jumlah fasilitas pendukung pelayanan (komputer dan printer) mengakibatkan Implementasi SOP Pelayanan menjadi kurang optimal. Minimnya fasilitas pendukung, terutama fasilitas pendukung pelayanan (komputer dan printer) dalam Implementasi SOP Pelayanan juga menjadi perhatian lebih selain permasalahan kompetensi pegawai Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Hal tersebut dilakukan karena orientasi pemerintah dalam pelayanan publik, yaitu memiliki kinerja yang bagus dalam pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat. Untuk mengatasi masalah keterbatasan tersebut, pegawai yang memiliki laptop pribadi secara sukarela digunakan dalam proses pelayanan agar Implementasi SOP Pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai menjadi lebih optimal

1. Disposisi

Disposisi atau ‘sikap dari pelaksana kebijakan’ menjadi faktor penting lainnya dalam implementasi kebijakan publik. Efektif atau tidaknya implementasi kebijakan tergantung bagaimana para pelaksana memahami apa yang akan dilakukan dan juga pelaksana harus memiliki kemampuan untuk melakukan hal yang telah dipahami. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi bias dalam implementasi kebijakan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait disposisi menurut Edward III, yaitu:

1. Efek Disposisi

Efek disposisi yang terjadi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik. Komitmen, kompetensi dan kemauan yang dimiliki pegawai mempengaruhi efek disposisi yang terjadi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Latar belakang pegawai juga mempengaruhi efek disposisi yang terjadi. Efek disposisi dapat berjalan dengan baik apabila pegawai memiliki komitmen, kompetensi dan kemauan yang bagus dalam menjalankan tugas

1. Melakukan Pengaturan Birokrasi

Penempatan pegawai yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan berjalan dengan baik. Hal itu dilihat dari menempatkan pegawai yang memahami tupoksi dari masing-masing bidang. Misalnya bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah, pihak Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan menempatkan pegawai yang memiliki pemahaman terkait koperasi dan usaha mikro kecil menengah. Menempatkan pegawai yang memahami tupoksi bidang yang ditempati bertujuan agar Implementasi SOP Pelayanan yang dilakukan berjalan dengan baik, membentuk sistem pelayanan publik yang bagus dan penilaian terhadap kinerja pegawai dapat dilakukan dengan optimal.

1. Insentif

Pemberian insentif di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan berjalan dengan baik. Pemberian insentif dilakukan berdasarkan pertimbangan kegiatan yang dilakukan pegawai melalui aplikasi E-TPP. Aplikasi tersebut berisi laporan kegiatan yang dilakukan pegawai dan juga presensi kehadiran dari pegawai. Dengan aplikasi tersebut, pegawai dapat melakukan evaluasi mandiri terhadap kegiatan yang dilakukan dan juga memberikan motivasi tersendiri bagi pegawai dalam melakukan tugas. Pemberian insentif dilakukan untuk mempengaruhi tindakan para pegawai agar tujuan dari Implementasi SOP Pelayanan dapat dicapai dengan baik

1. Struktur Birokrasi

Ada dua hal yang dapat meningkatkan kinerja struktur birokrasi menuju ke arah yang lebih baik menurut Edward III, yaitu:

1. Membuat *Standar Operating Prosedures* (SOPs) yang lebih fleksibel

SOP Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik. SOP Pelayanan dibuat berdasarkan tupoksi masing-masing bidang dinas tersebut. SOP Pelayanan bersifat fleksibel dilihat dari lama berlaku SOP dan SOP yang dapat menyesuaikan keadaan seiring berjalannya waktu. Pertimbangan yang dilakukan berasal dari analisa kegiatan sehari-hari dan juga dari hasil kegiatan melakukan layanan lain sebelumnya. Kejelasan dalam SOP Pelayanan juga mempengaruhi fleksibilitas dalam Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan

1. Melaksanakan Fragmentasi

Fragmentasi yang dilaksanakan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan cukup baik. Fragmentasi dilaksanakan agar Implementasi SOP Pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut, Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian memiliki tiga bidang kerja agar tujuan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan dapat dicapai. Pembagian tiga bidang kerja tersebut diatur dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Ketiga bidang tersebut memiliki tupoksinya sendiri yang dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**KESIMPULAN**

Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum optimal. Dengan maksud belum sepenuhnya terealisasi dengan baik menurut teori Edward III. Terdapat pegawai yang kurang konsisten dan kurang kompeten dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari respon dan kesadaran pegawai terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan. Ada pegawai yang memiliki respon bagus dan memberikan pelayanan dengan baik dan ada juga pegawai yang memiliki respon kurang bagus dan memberikan pelayanan kurang optimal

**DAFTAR PUSTAKAewfw**

**Buku**

Agustino, Leo. 2020. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

BPS Kabupaten Pesisir Selatan. 2018. *Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Angka* *Pesisir Selatan Regency in .Figures* *2018*. Painan: BPS Kabupaten Pesisir Selatan.

Chatab, N. 1996. *Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Keban, Yeremias T. 2019. *Enam Dimensi Strategis Adminstrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Maleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Priyadi, G. 1996. *Menerapkan SNI Seri 9000: ISO 9000 (Series Produk Manufakturing*. Jakarta: Bumi Aksara.

Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.

Raharjo, Muhamad Mu’iz. dan R.B., Icuk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Medpressindo.

**Jurnal**

Juniawan, Muhammad Ridho. 2014. Analisis Perbandingan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Unit Pelayanan Terpadu dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan* *(Online).* Volume 2. Nomor 2. (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2014-2-01505-HM%20Bab2001.doc>). diakses 24 November 2019.

Solikhan, Ahmad dan Emmita Devi Hari Putri. 2014. Upaya Meningkatkan ran Dalam Melayani Tamu di Jogjakarta Plaza Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu* *(Online).*Volume 5. No. 1. (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2014-2-01505-HM%20Bab2001.doc>). diakses 24 November 2019.

**Undang-Undang dan Peraturan**

Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja, dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian.

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik