MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 10 Tahun 2026

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BANTUAN SOSIAL PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA MANADO

Enjelika Vlorentina Damanik[1], Indrie Debbie Palandeng [2], Shinta Jeanete Camelia Wangke[3]
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado
enjelikadamanik062@student.unsrat.ac.id, indriedebbie76@unsrat.ac.id,
shintajc@unsrat.ac.id

Abstract
This study analyzes the implementation of the SOP for natural disaster social assistance services at the Manado City Social Affairs and Community Empowerment Office, its obstacles, and the efforts to overcome them. The theoretical framework covers operations management, SOP, public service, and George C. Edward III's implementation theory (communication, resources, disposition, bureaucratic structure). This descriptive qualitative study used observation, interviews, and documentation, analyzed with the Miles and Huberman interactive model and validated through source, technique, and time triangulation. Interviews with the division head, field staff, and five recipient families showed that services followed the SOP, while recipients felt the aid matched their needs but waiting times and information clarity still needed improvement. Findings show that assessment determines recipients and aid types, with obstacles including difficult terrain, delayed information from sub-district and village offices, and limited aid stock. The study concludes that the SOP has been implemented and serves as a service guideline, although distribution speed and information transparency need improvement.
Keywords: Standard Operating Procedure, Social Assistance, Natural Disaster, Public Service, Implementation

Abstrak
Penelitian ini menganalisis pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado, hambatannya, serta upaya mengatasinya. Landasan teori meliputi manajemen operasional, SOP, pelayanan publik, dan teori implementasi George C. Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi). Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, dianalisis melalui model interaktif Miles dan Huberman serta diuji dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Wawancara dengan kepala bidang, staf pelaksana, dan lima keluarga penerima bantuan menunjukkan bahwa pelayanan dijalankan sesuai SOP, sedangkan penerima menilai bantuan sesuai kebutuhan namun waktu tunggu dan kejelasan informasi masih perlu diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa asesmen menjadi dasar penentuan penerima dan jenis bantuan, dengan hambatan berupa medan geografis sulit, keterlambatan informasi dari kecamatan dan kelurahan, serta keterbatasan ketersediaan barang. Disimpulkan bahwa SOP telah dilaksanakan dan menjadi pedoman pelayanan, meskipun kecepatan penyaluran dan keterbukaan informasi perlu ditingkatkan.
Kata Kunci:,*Standar Operasional Prosedur, Bantuan Sosial, Bencana Alam, Pelayanan Publik, Implementasi*

Article history
Received: November 2026
Reviewed: November 2026
Published: November 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 10 Tahun 2026

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan program, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, ketepatan pelaksanaan, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dalam konteks tersebut, Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki kedudukan penting sebagai pedoman kerja yang mengatur tahapan pelayanan, pembagian tanggung jawab, dan mekanisme pelaksanaan tugas. SOP diperlukan agar setiap proses pelayanan dapat berlangsung secara konsisten, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

SOP pada dasarnya merupakan seperangkat instruksi tertulis yang disusun secara sistematis untuk menjadi acuan pelaksanaan pekerjaan. Raharjo dan Icuk (2023) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Dwiyanto (2021) menempatkan SOP sebagai prosedur standar yang harus dipatuhi oleh pelaksana pelayanan publik untuk menjamin keseragaman, keadilan, dan akuntabilitas pelayanan. Keberadaan SOP tidak cukup hanya diwujudkan dalam bentuk dokumen administratif, tetapi perlu diterapkan secara konsisten dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Penerapan yang tidak sesuai dengan prosedur berpotensi menimbulkan ketidakpastian pelayanan, ketidaktepatan pelaksanaan tugas, dan lemahnya pertanggungjawaban organisasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang membutuhkan prosedur pelaksanaan secara jelas adalah pelayanan bantuan sosial bagi masyarakat terdampak bencana alam. Bantuan sosial merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat yang menghadapi risiko sosial dan kesulitan memenuhi kebutuhan dasarnya. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81/PMK.05/2012 tentang Belanja Bantuan Sosial, bantuan sosial dijelaskan sebagai pengeluaran pemerintah berupa transfer uang, barang, atau jasa yang diberikan kepada masyarakat untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya risiko sosial serta meningkatkan kesejahteraan. Pada situasi bencana alam, pelayanan bantuan sosial membutuhkan respons yang tepat karena masyarakat terdampak sering kali berada dalam kondisi mendesak dan memerlukan pemenuhan kebutuhan dasar. Oleh sebab itu, proses pendataan, verifikasi, penetapan penerima, hingga penyaluran bantuan perlu dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas agar bantuan dapat diterima oleh masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

Mekanisme pelayanan bantuan sosial pada umumnya mencakup tahapan pendataan dan seleksi penerima manfaat, verifikasi dan validasi data, penetapan penerima, penyaluran bantuan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan pertanggungjawaban (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2022). Setiap tahapan tersebut memiliki keterkaitan sehingga kelemahan pada satu proses dapat memengaruhi tahapan berikutnya. Rauf, Dungga, dan Achir (2023) mengidentifikasi bahwa pelaksanaan penyaluran bantuan sosial masih dapat menghadapi persoalan berupa ketidaklengkapan informasi penerima, data yang belum diperbarui, serta rendahnya kesadaran masyarakat. Gerungan, Koesoemo, dan Rompas (2024) juga menunjukkan adanya persoalan ketidaksesuaian data penerima dengan kondisi di lapangan dan keterlambatan penyaluran bantuan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan SOP menjadi bagian penting dalam menjaga ketepatan sasaran dan kelancaran pelayanan bantuan sosial.

Implementasi SOP dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga oleh faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. George C. Edward III dalam Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi dan kejelasan instruksi kepada pelaksana. Sumber daya mencakup ketersediaan aparatur, informasi, kewenangan, serta fasilitas pendukung. Disposisi berhubungan dengan sikap dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan, sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tanggung jawab dan prosedur kerja organisasi. Keempat variabel tersebut relevan digunakan untuk memahami pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial karena proses pelayanan melibatkan koordinasi antaraparatur, ketersediaan sumber daya, serta kepatuhan terhadap tahapan kerja yang telah ditetapkan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas penerapan SOP dan penyelenggaraan pelayanan bantuan sosial pada instansi pemerintah. Maningkue, Sambiran, dan Sumampow (2022), melalui penelitian mengenai penerapan SOP pada pelayanan perizinan di Kota Manado, menunjukkan pentingnya komitmen pegawai, kejelasan pembagian tugas, dan pengawasan internal dalam mendukung pelaksanaan prosedur. Penelitian Zahra dan Haq (2025) mengenai implementasi manual book SOP pada Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat juga menekankan pentingnya prosedur yang sistematis dan terstandarisasi untuk meningkatkan pemahaman pegawai serta konsistensi pelayanan. Sementara itu, penelitian Rauf, Dungga, dan Achir (2023) menyoroti sejumlah kendala dalam penyaluran bantuan sosial, khususnya berkaitan dengan kelengkapan dan pembaruan data penerima. Temuan-temuan tersebut memberikan landasan untuk memahami pentingnya SOP dalam pelayanan publik dan bantuan sosial. Meski demikian, pelaksanaan SOP dalam pelayanan bantuan sosial bagi korban bencana alam tetap perlu dikaji berdasarkan karakteristik organisasi, kondisi wilayah, dan proses pelayanan yang berlangsung pada masing-masing daerah.

Konteks tersebut menjadi relevan untuk dikaji pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado. Berdasarkan data instansi tahun 2025 yang dicantumkan dalam skripsi, pelayanan bantuan sosial bagi korban bencana alam pada periode Februari hingga Desember mencakup penyaluran berbagai kebutuhan, seperti pakaian, kasur, peralatan rumah tangga, terpal, dan kompor. Data tersebut mencatat jumlah penerima yang bervariasi antara 86 hingga 87 orang pada sejumlah jenis barang. Dokumen yang sama juga mencatat tidak adanya penyaluran pada bulan September serta adanya penanganan terhadap korban tanah longsor pada bulan Desember. Kondisi ini menjadi indikasi perlunya perhatian terhadap proses pelayanan, terutama dalam hal pendataan, ketersediaan bantuan, koordinasi, dan distribusi sesuai dengan kebutuhan masyarakat terdampak. Meskipun data tersebut belum cukup untuk menyimpulkan penyebab tidak adanya penyaluran pada bulan tertentu, informasi tersebut memberikan gambaran mengenai persoalan operasional yang perlu ditelusuri lebih lanjut melalui penelitian lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado, khususnya dalam pelayanan bagi masyarakat terdampak bencana alam. Analisis dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang berlaku, faktor-faktor yang menghambat implementasi, serta upaya yang dilakukan oleh instansi dalam mengatasi hambatan tersebut. Penggunaan perspektif implementasi George C. Edward III diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hubungan antara komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam pelaksanaan SOP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan

prosedur pelayanan bantuan sosial sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana alam.

2. Tinjauan Pustaka

Standar Operasional Prosedur dalam Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan proses pengelolaan sumber daya organisasi untuk menghasilkan barang maupun jasa secara efektif dan efisien. Heizer, Render, dan Munson (2020) menjelaskan bahwa manajemen operasional berkaitan dengan aktivitas yang menghasilkan nilai melalui proses transformasi input menjadi output. Sejalan dengan pandangan tersebut, Slack, Brandon-Jones, dan Johnston (2021) menempatkan pengelolaan sumber daya sebagai bagian penting dalam proses penyediaan produk dan layanan. Dalam organisasi sektor publik, prinsip manajemen operasional tidak hanya berkaitan dengan pencapaian efisiensi kerja, tetapi juga dengan kemampuan instansi mengelola proses pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Salah satu instrumen yang mendukung pengelolaan operasional organisasi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman tertulis yang memuat tahapan kerja secara sistematis dan menjadi acuan bagi pelaksana dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Tjipto Atmoko dalam Raharjo dan Icuk (2023) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan sekaligus alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan aspek teknis, administratif, dan prosedural. Hayat (2023) juga memandang SOP sebagai instruksi yang mendokumentasikan kegiatan organisasi secara berulang sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, konsisten, dan terstandarisasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, SOP memiliki peran lebih luas daripada sekadar petunjuk teknis. SOP menjadi instrumen pengendalian yang membantu organisasi memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa SOP merupakan prosedur standar yang harus dipatuhi oleh pelaksana untuk menjamin keseragaman, keadilan, dan pertanggungjawaban pelayanan. Sementara itu, Lukman, Suwanda, dan Santoso (2021) menegaskan bahwa SOP perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan organisasi dan dinamika lingkungan pelayanan. Dengan demikian, keberadaan SOP harus diikuti penerapan yang konsisten agar dapat menjembatani kebijakan organisasi dengan pelaksanaan pekerjaan di lapangan.

SOP memiliki beberapa tujuan utama, yaitu menjamin konsistensi proses kerja, memperjelas tanggung jawab dan kewenangan pelaksana, memberikan petunjuk pelaksanaan pekerjaan, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi (Raharjo dan Icuk, 2023). Dalam perspektif pelayanan publik, tujuan tersebut berkaitan dengan upaya membangun tata kerja yang teratur, meningkatkan akuntabilitas, dan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan (Hayat, 2023).

Selain memiliki tujuan, SOP juga menjalankan fungsi sebagai pedoman kerja, instrumen pengawasan pimpinan, sarana akuntabilitas, serta dasar evaluasi dan perbaikan proses organisasi. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa SOP membantu pelaksana menjalankan pekerjaan sehari-hari sekaligus memungkinkan pimpinan mengawasi pelaksanaan tugas. Fungsi lainnya adalah menyeragamkan tindakan personel dan menghindari tumpang tindih pekerjaan sehingga koordinasi antarunit dapat berjalan lebih terarah (Hayat, 2023).

Kualitas SOP dapat dilihat melalui beberapa indikator. Lukman, Suwanda, dan Santoso (2021) mengemukakan bahwa SOP yang baik harus mudah dipahami, efisien, efektif, selaras dengan kebijakan, terukur, dan mampu menyesuaikan perubahan. Raharjo dan Icuk (2023) menambahkan bahwa SOP harus mudah diidentifikasi dan dilaksanakan, tidak menimbulkan multitafsir, ditetapkan secara formal oleh pejabat berwenang, serta disosialisasikan kepada pelaksana terkait. Berdasarkan pandangan tersebut, kualitas SOP dalam penelitian ini dipahami melalui kelengkapan prosedur, kejelasan dan kemudahan pemahaman, keterukuran dan konsistensi pelaksanaan, keselarasan dengan regulasi, mekanisme monitoring dan evaluasi, serta pemahaman dan kepatuhan pelaksana.

Pelayanan Publik dan Bantuan Sosial

Pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikannya sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas birokrasi dalam memenuhi kebutuhan warga pengguna layanan. Sementara itu, Hayat (2023) menekankan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dapat dipertanggungjawabkan (Finanda, Fadhila, dan Hayat, 2024). Dwiyanto (2021) juga mengaitkan pelayanan publik dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efisiensi, dan kesetaraan.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari sudut pandang penyelenggara, tetapi juga dari pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Raharjo dan Icuk (2023) memandang kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk memahami kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Dalam pelayanan bantuan sosial, kualitas layanan juga berkaitan erat dengan ketepatan sasaran, keadilan, dan kemampuan instansi merespons kebutuhan masyarakat terdampak (Hayat, 2023).

Bantuan sosial merupakan instrumen pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat yang menghadapi risiko sosial dan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81/PMK.05/2012 tentang Belanja Bantuan Sosial menjelaskan bahwa bantuan sosial dapat diberikan dalam bentuk uang, barang, atau jasa oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial serta meningkatkan kemampuan ekonomi dan kesejahteraan. Rauf, Dungga, dan Achir (2023) menjelaskan bahwa bantuan sosial merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan kepada warga yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasarnya, termasuk masyarakat yang terdampak bencana alam maupun bencana sosial.

Pelayanan bantuan sosial memerlukan mekanisme yang terstruktur agar bantuan dapat diberikan kepada masyarakat yang memenuhi kriteria. Kementerian Sosial Republik Indonesia (2022) menguraikan mekanisme pelayanan bantuan sosial melalui tahapan pendataan dan seleksi penerima manfaat, verifikasi dan validasi data, penetapan penerima, penyaluran bantuan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan pertanggungjawaban. Setiap tahapan tersebut saling berkaitan dalam menjamin ketepatan penerima dan pelaksanaan penyaluran bantuan.

Pelaksanaan mekanisme tersebut dapat menghadapi berbagai kendala, terutama berkaitan dengan ketidaklengkapan informasi penerima, data yang belum diperbarui, dan keterlambatan penyaluran bantuan. Rauf, Dungga, dan Achir (2023) menunjukkan bahwa persoalan data dan lemahnya pengawasan dapat memengaruhi pelaksanaan penyaluran bantuan sosial. Gerungan, Koesoemo, dan Rompas (2024) juga mengidentifikasi ketidaksesuaian data penerima dengan kondisi lapangan sebagai salah satu persoalan dalam penyelenggaraan bantuan sosial. Oleh karena itu, SOP diperlukan untuk mengatur tahapan pelayanan, memperjelas tanggung jawab pelaksana, dan menjaga agar proses penyaluran bantuan berlangsung secara tertib serta dapat dipertanggungjawabkan.

Implementasi SOP Pelayanan Bantuan Sosial

Implementasi merupakan proses pelaksanaan keputusan, kebijakan, atau prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa implementasi mencakup tindakan individu maupun kelompok yang diarahkan pada pencapaian tujuan kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik, implementasi SOP merupakan proses penerapan prosedur standar ke dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Keberhasilannya bergantung pada pemahaman, penerimaan, dan kepatuhan pelaksana terhadap prosedur yang telah ditentukan (Priyodigdo, Saipul, dan Aquarin, 2025).

Penelitian ini menggunakan teori implementasi George C. Edward III yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edward III dalam Dwiyanto, 2021). Keempat variabel tersebut digunakan sebagai landasan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial.

1. Komunikasi (Communication)

Komunikasi berkaitan dengan proses penyampaian informasi dan instruksi kepada pelaksana kebijakan. Implementasi dapat berjalan efektif apabila setiap pelaksana memahami apa yang harus dilakukan melalui informasi yang jelas, akurat, dan konsisten. Dalam penerapan SOP pelayanan bantuan sosial, komunikasi mencakup sosialisasi prosedur kepada pegawai, kejelasan petunjuk teknis, serta koordinasi antarunit yang terlibat dalam proses pelayanan.

2. Sumber daya (Resources)

Sumber daya mencakup ketersediaan dan kemampuan aparatur, informasi, kewenangan, serta fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Ketersediaan sumber daya menjadi unsur penting karena prosedur yang telah ditetapkan tidak dapat dijalankan secara optimal apabila tidak didukung oleh tenaga pelaksana, anggaran, dan sarana prasarana yang memadai. Dalam pelayanan bantuan sosial, sumber daya juga berkaitan dengan ketersediaan barang bantuan dan dukungan operasional untuk menjangkau masyarakat terdampak.

3. Disposisi (Disposition)

Disposisi merupakan sikap dan kecenderungan pelaksana terhadap kebijakan atau prosedur yang harus dijalankan. Sikap positif, komitmen, dan kesediaan aparatur untuk melaksanakan ketentuan menjadi faktor yang mendukung keberhasilan implementasi. Sebaliknya, sikap yang tidak sejalan dengan tujuan kebijakan dapat menghambat proses pelaksanaan. Dalam konteks pelayanan bantuan sosial, disposisi tercermin melalui tanggung jawab, kepatuhan, dan kesungguhan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur birokrasi (Bureaucratic Structure)

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, mekanisme koordinasi, dan prosedur kerja dalam organisasi. Edward III menempatkan SOP sebagai salah satu karakteristik penting struktur birokrasi, selain fragmentasi. Prosedur yang terstandarisasi dapat membantu pelaksana memahami tahapan dan tanggung jawabnya, sedangkan fragmentasi yang berlebihan berpotensi menghambat koordinasi antarunit. Dalam pelayanan bantuan sosial, struktur birokrasi diperlukan untuk memastikan bahwa proses pendataan, penilaian kebutuhan, persetujuan, penyaluran, dan pelaporan dilaksanakan sesuai kewenangan masing-masing pihak.

Keempat variabel tersebut saling berhubungan dalam menentukan keberhasilan implementasi SOP. Komunikasi yang jelas perlu didukung sumber daya yang memadai, sikap pelaksana yang bertanggung jawab, serta struktur birokrasi yang mampu mengatur pembagian tugas dan koordinasi. Dengan menggunakan kerangka Edward III, penelitian ini menganalisis pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado, termasuk faktor yang mendukung maupun menghambat proses implementasinya.

Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas penerapan SOP, kualitas pelayanan publik, serta penyelenggaraan bantuan sosial. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai peran prosedur kerja, kapasitas pelaksana, koordinasi, dan ketersediaan sumber daya dalam mendukung pelayanan publik.

Rahman, Dhifara, dan Nur (2023) mengkaji pengembangan SOP pada bidang pembinaan pemerintahan desa Kabupaten Takalar. Penelitian kualitatif tersebut menghasilkan sejumlah prosedur kerja, antara lain SOP supervisi dan asistensi pengelolaan keuangan dan aset desa, pembinaan pengelolaan keuangan dan aset desa, verifikasi dan pelaporan pelaksanaan alokasi dana desa, serta penyusunan dan pembinaan sistem informasi keuangan desa. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan dan pembaruan SOP untuk memperjelas pelaksanaan tugas organisasi pemerintah.

Priyodigdo, Saipul, dan Aquarin (2025) meneliti implementasi SOP dalam peningkatan kinerja pelayanan publik pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP menyediakan kerangka kerja yang mendukung konsistensi, efisiensi, akuntabilitas, kualitas, dan kepatuhan pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, Muhaling (2021), melalui penelitian mengenai SOP pelayanan PT Taspen (Persero) Cabang Manado, menemukan bahwa proses pelayanan mencakup penyampaian informasi, penerimaan dan pemeriksaan berkas, verifikasi, otorisasi, serta rekonsiliasi. Penelitian tersebut juga mencatat bahwa ketidakefisienan prosedur dapat menghambat penyelesaian pelayanan.

ISSN : 3025-9495

Silva dan Rosdiana (2025) mengkaji penyusunan SOP pelayanan administrasi non-kependudukan di Kelurahan Tambaksari, Kota Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa pengembangan SOP dapat memperjelas alur kerja dan pembagian tugas, sekaligus mendukung konsistensi, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Penelitian Darc, Manik, Mareta, Santoso, Titania, dan Endya (2024) mengenai perancangan SOP pelayanan publik berbasis good governance di Desa Karya Makmur juga menekankan pentingnya identifikasi kebutuhan pelayanan, penyusunan prosedur, peninjauan, dan sosialisasi SOP kepada pelaksana. Hal serupa ditemukan Dalaiya, Ritimo, dan Musdalifah (2023) dalam penelitian penyusunan SOP di Kantor Kelurahan Manggala, yang menghasilkan sejumlah prosedur pelayanan administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam konteks pelayanan sosial, Taroreh, Dengo, dan Plangiten (2026) mengevaluasi kebijakan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Bitung. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan telah memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi masih menghadapi persoalan ketidaksinkronan data penerima bantuan, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang belum optimal. Rauf, Dungga, dan Achir (2023) juga menemukan bahwa pelaksanaan penyaluran bantuan sosial di Kecamatan Bulango Timur menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan informasi penerima dan data yang belum diperbarui. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa akurasi data dan kapasitas pelaksana merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan bantuan sosial.

Wahyuni, Hapsa, dan Syahrier (2026) menganalisis mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci menggunakan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan relatif baik pada aspek jaminan dan empati, tetapi masih menghadapi keterbatasan fasilitas, ketidaktepatan data penerima, dan keterlambatan penyaluran di wilayah terpencil. Penelitian Zahra dan Haq (2025) mengenai implementasi manual book SOP di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat menemukan bahwa penyusunan panduan teknis dan sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman pegawai serta konsistensi pelaksanaan pelayanan.

Penelitian Maningkue, Sambiran, dan Sumampow (2022) tentang penerapan SOP pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah berjalan sesuai aturan yang ditetapkan. Penelitian Saputra, Alkhairi, dan Nielwaty (2025) mengenai penggunaan aplikasi Cek Bansos di Desa Sidodadi menunjukkan kontribusi teknologi digital terhadap verifikasi data, transparansi, dan akuntabilitas penyaluran bantuan, meskipun masih terdapat kendala akses internet, literasi digital, dan sinkronisasi data.

Rozaili, Zulkifli, dan Zulfikar (2024) mengkaji penerapan SOP pelayanan administrasi di Kantor Camat Mila, Kabupaten Pidie. Penelitian tersebut menemukan adanya transparansi dalam penerapan prosedur, tetapi sosialisasi yang belum optimal menyebabkan masyarakat masih kurang memahami persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. Aminah, Darmawi, dan Suri (2025) meneliti inovasi pelayanan publik pada Dinas Sosial Kota Bengkulu. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat memudahkan masyarakat, tetapi pelaksanaannya masih terkendala keterbatasan sarana, anggaran, dan pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan. Adapun Ramadhan, Sutikno, dan Fibriyani (2025) menemukan bahwa SOP dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai SOP umumnya menekankan konsistensi prosedur, pembagian tugas, kepatuhan pelaksana, dan kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian mengenai bantuan sosial lebih banyak menyoroti akurasi data penerima, ketersediaan sumber daya, transparansi, serta ketepatan penyaluran. Penelitian ini menempatkan kedua fokus tersebut dalam satu analisis dengan mengkaji implementasi SOP pelayanan bantuan sosial bagi masyarakat terdampak bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado. Analisis menggunakan empat variabel implementasi George C. Edward III untuk memahami bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi memengaruhi pelaksanaan prosedur, termasuk kendala yang muncul dan upaya penanganannya.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan bantuan sosial bencana alam, termasuk kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena penelitian berdasarkan informasi yang diperoleh dari pelaksana pelayanan dan masyarakat penerima bantuan.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi penelitian dipilih karena instansi tersebut merupakan pelaksana pelayanan bantuan sosial di tingkat daerah, khususnya dalam penanganan dan penyaluran bantuan kepada masyarakat yang terdampak bencana alam.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam pelayanan bantuan sosial bencana alam. Informan penelitian meliputi kepala bidang penyaluran bantuan sosial bencana alam, staf pelaksana teknis yang menangani penyaluran bantuan, serta masyarakat penerima bantuan sosial bencana alam. Berdasarkan informan yang diwawancarai dalam penelitian, terdapat tujuh informan yang terdiri atas dua orang dari unsur pelaksana dan lima keluarga penerima bantuan. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen instansi, meliputi dokumen SOP pelayanan bantuan sosial bencana alam, data penerima bantuan sosial, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), serta arsip kegiatan Dinas Sosial.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan bantuan sosial serta kesesuaiannya dengan SOP yang berlaku. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai tahapan pelayanan, kendala pelaksanaan, dan kesesuaian tindakan petugas dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan dokumen SOP, data penerima bantuan sosial bencana alam, dan arsip kegiatan instansi.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2020), yang meliputi tiga tahapan. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi berdasarkan fokus penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu penyusunan informasi dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, atau bagan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antartemuan. Ketiga, penarikan kesimpulan dan

verifikasi, yaitu proses merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis serta melakukan pemeriksaan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memeriksa konsistensi informasi yang diperoleh.

4. Hasil dan Pembahasan

Implementasi SOP Pelayanan Bantuan Sosial Bencana Alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado

Pelaksanaan pelayanan bantuan sosial bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai sejak diterimanya laporan kejadian bencana hingga bantuan diserahkan kepada masyarakat terdampak. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan tersebut dilaksanakan melalui tahapan pelaporan, asesmen, pendataan, penentuan penerima, penyiapan bantuan, dan penyaluran. Rangkaian ini menunjukkan bahwa pelayanan bantuan sosial tidak hanya berorientasi pada penyerahan barang kepada masyarakat, tetapi juga mencakup proses identifikasi kondisi korban dan penentuan kebutuhan berdasarkan dampak yang ditimbulkan oleh bencana.

Tahap awal pelayanan dimulai ketika Dinas Sosial menerima informasi mengenai kejadian bencana dari masyarakat maupun pemerintah setempat. Informasi tersebut menjadi dasar bagi petugas untuk melakukan asesmen di lokasi kejadian. Dalam proses asesmen, petugas mengidentifikasi kondisi masyarakat terdampak, jumlah kepala keluarga, jumlah anggota keluarga, kondisi tempat tinggal, serta kebutuhan dasar yang diperlukan. Hasil pemeriksaan tersebut kemudian digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan masyarakat yang berhak menerima bantuan sekaligus jenis bantuan yang akan disalurkan.

Kepala bidang penyaluran bantuan sosial bencana alam menjelaskan bahwa penentuan penerima bantuan dilakukan berdasarkan hasil pendataan dan kondisi lingkungan atau lokasi terjadinya bencana. Petugas terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap rumah yang mengalami kerusakan maupun masyarakat yang terdampak. Hal ini memperlihatkan bahwa penentuan penerima tidak semata-mata didasarkan pada laporan kejadian, melainkan melalui pemeriksaan langsung untuk memperoleh gambaran mengenai dampak bencana yang dialami masyarakat. Proses tersebut menjadi penting karena setiap kejadian bencana memiliki karakteristik dan tingkat kerusakan yang berbeda sehingga kebutuhan bantuan tidak dapat disamaratakan.

Temuan tersebut juga terlihat dari pengalaman keluarga Mamonto Lendo yang menjadi korban kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara, keluarga tersebut mengetahui adanya bantuan sosial melalui pemerintah kelurahan dan petugas Dinas Sosial yang melakukan pendataan di lokasi kejadian. Sebelum bantuan diberikan, petugas melakukan pendataan dan verifikasi terhadap kondisi keluarga serta kebutuhan yang diperlukan. Informan menyampaikan bahwa persyaratan untuk memperoleh bantuan relatif mudah karena masyarakat hanya perlu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam proses pendataan. Setelah proses tersebut selesai, keluarga menunggu hingga bantuan disalurkan.

Pengalaman keluarga Mamonto Lendo memberikan gambaran bahwa pendataan dan verifikasi merupakan tahapan yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Tahapan tersebut berfungsi untuk memastikan kondisi penerima sebelum bantuan diserahkan. Meskipun demikian, proses verifikasi juga berkaitan dengan waktu tunggu yang harus dilalui masyarakat. Informan menyampaikan bahwa penyaluran bantuan membutuhkan waktu karena harus melalui proses pendataan dan pemeriksaan terlebih dahulu. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara ketelitian dalam menentukan penerima dan kecepatan pelayanan, terutama ketika masyarakat berada dalam situasi pascabencana yang membutuhkan pemenuhan kebutuhan dasar secara segera.

Setelah proses pendataan dan penentuan penerima dilakukan, Dinas Sosial menyiapkan bantuan berdasarkan hasil asesmen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis bantuan yang disalurkan dapat berupa kebutuhan pangan maupun perlengkapan dasar rumah tangga. Pada keluarga Mamonto Lendo, bantuan yang diterima meliputi selimut, kasur, termos air, panci, wajan, piring, sendok, gelas, kompor gas, regulator, dan terpal. Keluarga tersebut menyatakan bahwa bantuan diterima dalam kondisi baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Penyerahan bantuan juga disertai berita acara serah terima yang dilakukan melalui pihak kelurahan dan disaksikan oleh petugas Dinas Sosial.

Keterangan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan bantuan sosial tidak berhenti pada proses penetapan penerima, tetapi dilanjutkan dengan penyiapan dan penyerahan barang yang dibutuhkan masyarakat. Kelengkapan dokumentasi dalam proses serah terima juga menunjukkan adanya upaya untuk menjaga pertanggungjawaban penyaluran bantuan. Berita acara dan tanda terima menjadi bukti administratif bahwa bantuan telah diserahkan kepada penerima. Dengan demikian, dokumentasi merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas.

Hal serupa disampaikan oleh keluarga Karlina Kannie yang juga merupakan korban kebakaran. Informan menjelaskan bahwa kebakaran telah menimbulkan kerugian terhadap tempat tinggal dan harta benda keluarga. Dalam kondisi tersebut, bantuan dari Dinas Sosial dirasakan membantu meringankan beban keluarga, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar selama masa pemulihan pascabencana. Meskipun bantuan yang diterima belum sepenuhnya dapat menggantikan seluruh kerugian akibat kebakaran, keberadaan bantuan tersebut memberikan dukungan bagi keluarga dalam menghadapi kondisi setelah bencana.

Pengalaman kedua keluarga korban kebakaran tersebut menunjukkan bahwa bantuan sosial memiliki fungsi penting dalam membantu pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat setelah mengalami bencana. Namun, manfaat bantuan juga perlu dipahami sesuai dengan batasan tujuan pelayanan. Bantuan yang disalurkan merupakan bentuk dukungan pemerintah untuk meringankan beban korban, bukan instrumen yang sepenuhnya dapat mengganti seluruh kerugian material akibat bencana. Oleh karena itu, kesesuaian bantuan dengan kebutuhan penerima menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan SOP.

Berdasarkan dokumen SOP penyerahan bantuan bencana alam yang dicantumkan dalam skripsi, tahapan pelayanan meliputi penerimaan laporan kejadian, verifikasi dan asesmen lapangan oleh petugas atau Tagana, penetapan kebutuhan bantuan, penyiapan dan pendistribusian logistik, verifikasi identitas penerima, penyerahan bantuan disertai dokumentasi, penandatanganan berita acara dan tanda terima, serta pelaporan dan evaluasi. Apabila dibandingkan dengan hasil wawancara, tahapan utama tersebut telah tercermin dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya pada proses pelaporan, pemeriksaan kondisi masyarakat, pendataan, penentuan penerima, dan penyerahan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa SOP telah menjadi pedoman bagi petugas dalam menjalankan pelayanan bantuan sosial bencana alam.

Meskipun demikian, kesesuaian tahapan pelayanan dengan SOP belum secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah berjalan optimal. Hasil wawancara dengan masyarakat masih memperlihatkan adanya kebutuhan terhadap informasi yang lebih jelas mengenai prosedur dan waktu penerimaan bantuan. Keluarga Mamonto Lendo, misalnya, menilai bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan membantu selama proses penerimaan bantuan, tetapi informasi mengenai prosedur dan waktu penyaluran masih perlu diperjelas. Keluarga Karlina Kannie juga mengharapkan penjelasan yang lebih lengkap mengenai tahapan pelaporan, persyaratan administrasi, pendataan, hingga mekanisme penyaluran bantuan.

Dengan demikian, implementasi SOP pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado telah memberikan arah bagi pelaksanaan pelayanan, tetapi kualitas penerapannya juga perlu dilihat dari pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Keberadaan prosedur tertulis perlu didukung oleh penyampaian informasi yang mudah dipahami, kepastian tahapan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat terdampak.

Ketepatan Sasaran dan Kesesuaian Bantuan dengan Kebutuhan Masyarakat

Ketepatan sasaran menjadi aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan bantuan sosial bencana alam karena bantuan harus diberikan kepada masyarakat yang benar-benar mengalami dampak bencana. Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Sosial melakukan pengecekan terhadap rumah dan masyarakat yang terdampak sebelum menentukan penerima bantuan. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk mengetahui kondisi kerusakan dan kebutuhan keluarga, kemudian hasilnya digunakan sebagai dasar dalam proses penyaluran.

Kepala bidang penyaluran bantuan sosial menjelaskan bahwa penerima bantuan ditentukan berdasarkan hasil pendataan dan kondisi lingkungan tempat terjadinya bencana. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses penentuan penerima melibatkan pemeriksaan terhadap kondisi aktual masyarakat. Dengan mekanisme tersebut, penyaluran bantuan tidak hanya bergantung pada informasi awal yang diterima instansi, tetapi juga mempertimbangkan hasil verifikasi petugas di lokasi kejadian.

Ketepatan sasaran juga berkaitan dengan kesesuaian jenis bantuan yang diberikan. Masyarakat yang mengalami kebakaran, tanah longsor, angin puting beliung, maupun pohon tumbang dapat menghadapi dampak yang berbeda terhadap tempat tinggal, harta benda, dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, hasil asesmen diperlukan untuk mengetahui kebutuhan masing-masing keluarga. Bantuan yang diberikan perlu mempertimbangkan kondisi penerima agar barang yang disalurkan memiliki manfaat langsung bagi masyarakat terdampak.

Pengalaman keluarga Mamonto Lendo menunjukkan bahwa bantuan yang diterima berupa perlengkapan rumah tangga dan kebutuhan dasar, seperti kasur, selimut, peralatan memasak, perlengkapan makan, serta terpal. Keluarga tersebut menyampaikan bahwa bantuan telah sesuai dengan kebutuhan dan diterima dalam kondisi baik. Sementara itu, keluarga Karlina Kannie menjelaskan bahwa bantuan yang diterima membantu memenuhi kebutuhan dasar selama masa pemulihan setelah kebakaran, meskipun belum mampu menggantikan seluruh kerugian yang dialami.

Keterangan kedua keluarga tersebut memperlihatkan bahwa manfaat bantuan tidak hanya ditentukan oleh jumlah barang yang disalurkan, tetapi juga oleh kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat setelah bencana. Dalam konteks ini, asesmen menjadi instrumen yang menghubungkan kondisi korban dengan keputusan mengenai jenis bantuan. Semakin akurat

informasi yang diperoleh melalui asesmen, semakin besar peluang bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan penerima.

Hasil wawancara dengan staf pelaksana juga menunjukkan bahwa ketersediaan barang bantuan menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Jenis bantuan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat, termasuk dalam pemberian bantuan sandang dan kebutuhan lainnya. Hal tersebut memperlihatkan bahwa petugas perlu mempertimbangkan kebutuhan penerima sekaligus ketersediaan logistik dalam proses penyiapan bantuan.

Berdasarkan temuan tersebut, ketepatan sasaran dalam pelayanan bantuan sosial bencana alam telah diupayakan melalui pemeriksaan kondisi masyarakat, pendataan, dan penyesuaian jenis bantuan berdasarkan hasil asesmen. Meskipun demikian, ketepatan sasaran tidak cukup hanya dilihat dari siapa yang menerima bantuan, tetapi juga perlu memperhatikan apakah bantuan yang disalurkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mengalami dampak bencana.

Koordinasi dan Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan

Pelayanan bantuan sosial bencana alam melibatkan hubungan kerja antara Dinas Sosial dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, petugas lapangan, serta masyarakat penerima bantuan. Koordinasi diperlukan karena proses pelayanan dimulai dari informasi mengenai kejadian bencana yang umumnya berasal dari wilayah tempat kejadian. Pemerintah kecamatan dan kelurahan memiliki peran dalam menyampaikan informasi awal mengenai kondisi masyarakat terdampak, sedangkan Dinas Sosial menindaklanjuti informasi tersebut melalui asesmen dan proses penyaluran bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang penyaluran bantuan sosial, koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan kelurahan dilakukan untuk mendukung proses pelayanan. Informasi dari pemerintah wilayah menjadi dasar bagi Dinas Sosial untuk mengetahui kejadian bencana dan menentukan langkah pemeriksaan di lapangan. Staf pelaksana juga menjelaskan bahwa penyaluran bantuan dilakukan melalui kerja sama dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan peran masing-masing.

Meskipun koordinasi telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan informasi dari pemerintah kecamatan maupun kelurahan masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Informasi yang terlambat diterima dapat memengaruhi kecepatan Dinas Sosial dalam melakukan asesmen dan pendataan. Hal ini disebabkan tahapan pelayanan berikutnya membutuhkan informasi awal yang memadai agar petugas dapat segera mengetahui lokasi kejadian dan kondisi masyarakat terdampak.

Keterlambatan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan bagian yang menentukan kesinambungan proses pelayanan. SOP telah mengatur tahapan yang harus dilakukan setelah laporan kejadian diterima, tetapi pelaksanaan tahapan tersebut tetap dipengaruhi oleh ketepatan informasi dari pihak yang pertama kali mengetahui kejadian bencana. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan internal Dinas Sosial, tetapi juga oleh kelancaran komunikasi dengan pemerintah wilayah.

Komunikasi juga memiliki arti penting dalam hubungan antara petugas dan masyarakat penerima bantuan. Hasil wawancara dengan keluarga Yenny Mandeg menunjukkan harapan agar petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan tanggap terhadap keluhan masyarakat terdampak. Informan juga mengharapkan adanya peningkatan komunikasi agar setiap kendala

yang dialami masyarakat dapat disampaikan dan dicarikan penyelesaiannya. Sementara itu, keluarga Azari Linggi mengharapkan informasi yang lebih jelas mengenai perkembangan pelayanan, jenis dan jumlah bantuan, serta penjelasan apabila terjadi keterlambatan.

Harapan tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan bantuan dalam bentuk barang, tetapi juga membutuhkan informasi mengenai proses pelayanan yang sedang berlangsung. Bagi masyarakat yang baru mengalami bencana, ketidakjelasan prosedur dan waktu penerimaan bantuan dapat menambah ketidakpastian dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, komunikasi antara petugas dan penerima bantuan perlu menjadi bagian dari perhatian dalam implementasi SOP.

Apabila dikaitkan dengan teori implementasi George C. Edward III, aspek komunikasi dalam penelitian ini memperlihatkan dua kondisi. Di satu sisi, koordinasi antara Dinas Sosial dan pemerintah wilayah telah menjadi mekanisme untuk mendukung penyampaian informasi dan pelaksanaan asesmen. Di sisi lain, keterlambatan informasi serta kebutuhan masyarakat terhadap penjelasan prosedur menunjukkan bahwa komunikasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini menegaskan pentingnya kejelasan informasi, konsistensi penyampaian pesan, dan ketepatan waktu komunikasi dalam mendukung implementasi SOP.

Kendala Pelaksanaan SOP Pelayanan Bantuan Sosial Bencana Alam

Pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado masih menghadapi hambatan yang berasal dari kondisi lapangan maupun dukungan operasional. Hasil wawancara dengan kepala bidang dan staf pelaksana menunjukkan bahwa kondisi geografis dan medan menuju lokasi bencana menjadi salah satu kendala dalam proses asesmen maupun penyaluran bantuan. Setiap lokasi memiliki karakteristik yang berbeda sehingga petugas tidak selalu dapat menjangkau masyarakat terdampak dengan kondisi yang sama.

Kondisi medan yang kurang memadai dapat memperlambat proses pemeriksaan di lokasi kejadian. Padahal, asesmen merupakan tahapan penting untuk memperoleh data mengenai masyarakat yang terdampak dan menentukan kebutuhan bantuan. Apabila akses menuju lokasi mengalami kesulitan, petugas membutuhkan upaya lebih untuk menjangkau masyarakat dan melaksanakan tahapan pelayanan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP sangat dipengaruhi oleh kondisi geografis yang berada di luar kendali langsung pelaksana.

Kendala geografis juga memiliki hubungan dengan proses penyaluran logistik. Bantuan yang telah disiapkan perlu disampaikan kepada masyarakat yang menjadi penerima. Dengan demikian, keterbatasan akses tidak hanya dapat memengaruhi proses pendataan, tetapi juga berpotensi menghambat distribusi bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan prosedur tertulis perlu didukung kemampuan operasional agar pelayanan tetap dapat dilaksanakan dalam kondisi lapangan yang berbeda-beda.

Selain kondisi geografis, keterlambatan informasi mengenai kejadian bencana dari pemerintah kecamatan maupun kelurahan juga menjadi kendala. Informasi merupakan dasar bagi Dinas Sosial untuk memulai proses penanganan. Ketika laporan tidak diterima secara cepat, petugas tidak dapat segera melakukan asesmen dan pendataan. Akibatnya, proses pelayanan berpotensi mengalami keterlambatan sejak tahap awal.

Keterangan kepala bidang memperlihatkan bahwa keterlambatan informasi tersebut memengaruhi kecepatan Dinas Sosial dalam merespons kejadian bencana. Temuan ini

memperlihatkan bahwa hambatan komunikasi antarlembaga dapat berdampak langsung terhadap tahapan pelayanan berikutnya. Oleh karena itu, penyampaian informasi yang cepat dan koordinasi yang berkelanjutan menjadi kebutuhan penting dalam penanganan masyarakat terdampak bencana.

Ketersediaan barang bantuan juga menjadi perhatian dalam pelaksanaan SOP. Berdasarkan wawancara dengan staf pelaksana, jenis bantuan yang disalurkan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, penyesuaian tersebut tetap berkaitan dengan ketersediaan barang yang dimiliki instansi. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat dan kesiapan logistik perlu dipertemukan dalam proses penyiapan bantuan.

Kondisi tersebut menjadi tantangan karena setiap bencana dapat menimbulkan kebutuhan yang berbeda. Petugas perlu memastikan bahwa barang yang disiapkan relevan dengan kondisi penerima, sementara ketersediaan logistik menjadi salah satu pertimbangan dalam pelaksanaan distribusi. Dengan demikian, dukungan sumber daya tidak hanya menyangkut keberadaan petugas, tetapi juga kesiapan barang bantuan dan kemampuan menjangkau lokasi penerima.

Jika dianalisis menggunakan teori Edward III, kendala yang ditemukan berkaitan terutama dengan variabel komunikasi dan sumber daya. Keterlambatan informasi dari pemerintah wilayah menunjukkan adanya hambatan dalam komunikasi, sedangkan kondisi geografis dan ketersediaan barang bantuan berkaitan dengan dukungan sumber daya operasional. Kedua variabel tersebut memperlihatkan bahwa pelaksanaan SOP tidak cukup hanya mengandalkan kejelasan prosedur, tetapi juga memerlukan dukungan informasi dan sumber daya yang memadai.

Upaya Dinas Sosial dalam Mengatasi Kendala Pelayanan

Meskipun menghadapi kendala geografis, keterlambatan informasi, dan ketersediaan barang bantuan, Dinas Sosial tetap berupaya melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana. Berdasarkan hasil wawancara, upaya tersebut dilakukan melalui koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan kelurahan, pelaksanaan asesmen secara langsung, serta penyesuaian jenis bantuan berdasarkan kebutuhan masyarakat.

Koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan kelurahan menjadi salah satu upaya untuk mengatasi keterlambatan informasi. Melalui kerja sama tersebut, Dinas Sosial berupaya memperoleh informasi mengenai kejadian bencana dan kondisi masyarakat terdampak. Informasi yang diterima kemudian menjadi dasar bagi petugas untuk melakukan pemeriksaan dan pendataan di lokasi kejadian. Koordinasi ini penting karena pemerintah wilayah memiliki kedekatan dengan masyarakat dan dapat membantu penyampaian informasi mengenai kondisi yang terjadi.

Selain koordinasi, petugas melakukan asesmen secara langsung untuk memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai dampak bencana. Pemeriksaan lapangan memungkinkan petugas mengetahui kondisi rumah, jumlah keluarga yang terdampak, dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Dengan cara tersebut, penentuan penerima bantuan tidak hanya bergantung pada laporan awal, tetapi juga mempertimbangkan hasil pemeriksaan secara langsung.

Asesmen juga menjadi dasar dalam menentukan jenis bantuan. Berdasarkan keterangan staf pelaksana, bantuan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pemberian bantuan sandang dan kebutuhan lainnya. Penyesuaian ini diperlukan agar bantuan yang disalurkan tidak hanya mengikuti ketersediaan barang, tetapi juga mempertimbangkan kondisi

masyarakat penerima. Dengan demikian, asesmen berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pelayanan sekaligus sarana untuk menjaga kesesuaian bantuan dengan kebutuhan korban bencana.

Upaya tersebut memperlihatkan bahwa Dinas Sosial berusaha mempertahankan keberlangsungan pelayanan melalui penyesuaian pelaksanaan prosedur dengan kondisi lapangan. Koordinasi membantu mengatasi kendala informasi, sedangkan asesmen langsung dan penyesuaian bantuan membantu menjaga ketepatan sasaran. Meskipun demikian, upaya tersebut masih perlu didukung oleh mekanisme komunikasi yang lebih cepat dan kesiapan logistik agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih responsif.

Pembahasan Implementasi SOP Berdasarkan Teori George C. Edward III

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP pelayanan bantuan sosial bencana alam tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga oleh faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan pelaksana dalam menerapkan prosedur tersebut. Untuk memahami kondisi tersebut, implementasi pelayanan dianalisis menggunakan empat variabel dalam teori George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Dalam aspek komunikasi, hasil penelitian memperlihatkan bahwa koordinasi antara Dinas Sosial dengan pemerintah kecamatan dan kelurahan telah dilakukan untuk mendukung penyampaian informasi mengenai kejadian bencana. Koordinasi tersebut menjadi bagian penting karena informasi awal diperlukan sebelum petugas melakukan asesmen dan pendataan. Akan tetapi, masih ditemukannya keterlambatan informasi menunjukkan bahwa komunikasi antarlembaga belum sepenuhnya berjalan sesuai kebutuhan pelayanan. Selain itu, harapan masyarakat mengenai kejelasan prosedur dan waktu penerimaan bantuan memperlihatkan bahwa komunikasi pelayanan juga perlu diperkuat pada tingkat penerima. Dengan demikian, komunikasi dalam implementasi SOP telah berjalan, tetapi masih menghadapi persoalan ketepatan waktu dan kejelasan informasi.

Pada aspek sumber daya, penelitian menemukan bahwa kondisi geografis dan ketersediaan barang bantuan menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Petugas harus menjangkau lokasi bencana yang memiliki kondisi medan berbeda-beda, sementara jenis bantuan perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan ketersediaan barang. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi SOP membutuhkan dukungan operasional yang memadai. Kejelasan prosedur tidak akan sepenuhnya menjamin kelancaran pelayanan apabila petugas menghadapi keterbatasan akses dan dukungan logistik. Oleh karena itu, sumber daya menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemampuan instansi dalam menerapkan SOP di lapangan.

Aspek disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana dalam menjalankan tugas pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang dan staf pelaksana, petugas tetap berupaya melaksanakan asesmen dan penyaluran bantuan meskipun menghadapi kendala geografis maupun keterlambatan informasi. Pelaksana juga melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan menyesuaikan bantuan berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan. Dari sisi penerima, keluarga Mamonto Lendo menilai pelayanan petugas cukup baik, membantu selama proses penerimaan bantuan, serta memberikan penjelasan mengenai jenis bantuan yang diberikan. Temuan tersebut memberikan indikasi bahwa pelaksana memiliki kemauan untuk tetap menjalankan tanggung jawab pelayanan dalam kondisi yang tidak selalu mudah.

Meskipun demikian, penilaian terhadap disposisi perlu ditempatkan secara proporsional karena

data penelitian lebih banyak menggambarkan upaya pelaksana dan pengalaman penerima, bukan pengukuran menyeluruh terhadap sikap seluruh aparatur. Berdasarkan informasi yang tersedia, disposisi dapat dilihat dari kesediaan petugas melaksanakan prosedur, melakukan koordinasi, dan tetap memberikan pelayanan ketika menghadapi hambatan di lapangan.

Sementara itu, struktur birokrasi terlihat melalui keberadaan tahapan SOP dan pembagian tanggung jawab dalam pelayanan. Dokumen SOP penyerahan bantuan bencana alam mengatur proses mulai dari penerimaan laporan, asesmen, penetapan kebutuhan, penyiapan logistik, verifikasi penerima, penyerahan bantuan, dokumentasi, hingga pelaporan dan evaluasi. Pembagian tanggung jawab juga melibatkan unsur pimpinan, bidang perlindungan dan jaminan sosial, Tagana, serta penerima bantuan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tahapan tersebut telah tercermin dalam praktik pelayanan, terutama pada proses pendataan, verifikasi, dan penyerahan bantuan yang disertai berita acara.

Keberadaan SOP menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah memiliki pedoman yang mengatur urutan kegiatan dan tanggung jawab pelaksana. Akan tetapi, keterlambatan informasi dari pemerintah wilayah memperlihatkan bahwa pelaksanaan struktur birokrasi masih membutuhkan koordinasi yang lebih baik. Dengan demikian, struktur birokrasi telah memberikan kerangka kerja bagi pelaksanaan pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh hubungan kerja dan komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut, implementasi SOP pelayanan bantuan sosial bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado dapat dipahami sebagai pelaksanaan prosedur yang telah memiliki tahapan dan pembagian tanggung jawab, tetapi masih menghadapi kendala dalam penerapannya. Variabel komunikasi dan sumber daya menjadi aspek yang paling terlihat dalam temuan penelitian, terutama melalui keterlambatan informasi, kondisi geografis, dan ketersediaan barang bantuan. Sementara itu, disposisi pelaksana tercermin dari upaya petugas untuk tetap menjalankan pelayanan, dan struktur birokrasi terlihat melalui keberadaan SOP sebagai pedoman kerja.

Temuan ini menegaskan bahwa implementasi SOP tidak cukup dinilai dari kesesuaian tahapan administratif dengan dokumen prosedur. Pelaksanaan pelayanan juga perlu memperhatikan kemampuan instansi dalam merespons laporan secara cepat, menjangkau masyarakat terdampak, menyediakan bantuan sesuai kebutuhan, dan menyampaikan informasi secara jelas kepada penerima. Dalam konteks pelayanan bantuan sosial bencana alam, keberhasilan implementasi SOP pada akhirnya berkaitan dengan kemampuan prosedur tersebut diterapkan secara nyata dalam situasi lapangan yang dinamis.

5.Kesimpulan

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bantuan sosial bagi masyarakat terdampak bencana alam pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado telah dilaksanakan melalui tahapan asesmen dan pendataan di lapangan, penentuan penerima, serta penyaluran bantuan berdasarkan hasil asesmen dan kebutuhan masyarakat. Proses pendataan dan verifikasi menjadi bagian penting untuk memastikan bantuan diberikan kepada masyarakat yang benar-benar terdampak. Penyesuaian jenis bantuan dengan kondisi penerima juga menunjukkan adanya upaya untuk menjaga ketepatan sasaran dan manfaat bantuan yang disalurkan.

Pelaksanaan SOP tersebut masih menghadapi hambatan berupa kondisi geografis dan medan yang sulit dijangkau serta keterlambatan informasi kejadian bencana dari pemerintah

kecamatan maupun kelurahan. Kondisi ini berpotensi memperlambat proses asesmen dan penyaluran bantuan. Dalam menghadapi kendala tersebut, Dinas Sosial melakukan koordinasi dengan pihak terkait serta menyesuaikan jenis bantuan berdasarkan hasil asesmen dan kebutuhan masyarakat terdampak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa SOP telah menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan bantuan sosial bencana alam, meskipun pelaksanaannya masih perlu diperkuat, terutama pada aspek kecepatan respons, kesiapan logistik, jangkauan pelayanan, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Aminah, S., Darmawi, E., & Suri, E. W. (2025). Inovasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bengkulu. Masyarakat Demokrasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.
[2] Chase, R. B., Aquilano, N. J., & Jacobs, F. R. (2022). Operations Management for Competitive Advantage (15th ed.). McGraw-Hill Education.
[3] Chowdhury, M. M. H., Paul, S. K., Khan, E. A., et al. (2024). A decision support model for barriers and optimal strategy design in sustainable humanitarian supply chain management. Global Journal of Flexible Systems Management, 25, 467–486. https://doi.org/10.1007/s40171-024-00394-z
[4] Creswell, J. W. (2020). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications.
[5] Dalaiya, A., & Musdalifah. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Manggala melalui penyusunan standar operasional prosedur. ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan. https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2376
[6] Dubey, R. (2022). Design and management of humanitarian supply chains: Challenges, solutions, and frameworks. Annals of Operations Research, 319, 1–14. https://doi.org/10.1007/s10479-022-05021-7
[7] Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM Press.
[8] Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik. https://ejournal.undar.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/915
[9] Gerungan, C. A., Koesoemo, A. T., & Rompas, D. D. (2024). Regulasi bantuan sosial di Kota Manado. COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/2713
[10] Hayat. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers.
[11] Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management (13th ed.). Pearson Education.
[12] Khalili-Fard, A., Hashemi, M., Bakhshi, A., Yazdani, M., Jolai, F., & Aghsami, A. (2024). Integrated relief pre-positioning and procurement planning considering NGO support and perishable relief items in a humanitarian supply chain network. Omega, 127, Article 103111. https://doi.org/10.1016/j.omega.2024.103111
[13] Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., & Ritzman, L. J. (2022). Operations Management: Processes and Supply Chains (13th ed.). Pearson Education.
[14] Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. PT Remaja Rosdakarya.
[15] Manik, J. D. N., Mareta, L., Santoso, Y. P., & Endya, C. T. (2024). Merancang sistem standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik berbasis good governance. Jurnal Pengabdian Hukum Besaoh. https://journal.ubb.ac.id/besaoh/article/view/5690
[16] Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Governance: Jurnal Ilmiah Jurusan Ilmu Pemerintahan. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/40347
[17] Mohd Ali, J., Abdul Munir, Z., Noranee, S., & Razak, N. (2024). Supply chain resilience in the face of floods: A case study of humanitarian efforts by the Social Welfare Department in Malaysia. Information Management and Business Review. https://ojs.amhinternational.com/index.php/imbr/article/view/3800
[18] Muhaling, A. R. (2021). Implementasi standar operasional prosedur (SOP) layanan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Jurnal EMBA. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411
[19] Priyodigdo, A. A., et al. (2025). Implementasi SOP untuk peningkatan pelayanan publik. Anterior Jurnal. https://journal.umpr.ac.id/index.php/anterior/article/view/9110
[20] Raharjo, M. M., & Icuk, R. B. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Bumi Aksara.
[21] Rauf, D. N., Dungga, W. A., & Achir, N. (2023). Peran dan tantangan Dinas Sosial dalam implementasi penyaluran bantuan sosial masyarakat di Kecamatan Bulango Timur. Journal of Comprehensive Science. https://jcs.greenpublisher.id/index.php/jcs/article/view/379
[22] Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). Pengembangan standar operasional prosedur pada bidang pembinaan pemerintahan desa Kabupaten Takalar. ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan. https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.2035
[23] Ramadhan, R. R., Sutikno, B., & Fibriyani, V. (2025). Pengaruh standard operasional (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis. https://jurnalistiqomah.org/index.php/jemb/article/view/5801
[24] Rozaili, Zulkifli, & Zulfikar. (2024). Penerapan standard operasional prosedur pelayanan administrasi di Kantor Camat Mila Kabupaten Pidie. Arus Jurnal Sosial dan Humaniora. https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/571
[25] Saputra, I. D., Alkhairi, F. R., & Nielwaty, E. (2025). Peran aplikasi Cek Bansos dalam penyaluran bantuan sosial di Desa Sidodadi, Kecamatan Logas Tanah Darat. Journal of Golden Generation Economic. https://ejournal.lppnusantara.com/index.php/JGGEconomic/article/view/133
[26] Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Innovant: Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/40582
[27] Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2021). Operations Management (9th ed.). Pearson Education.
[28] Stevenson, W. J. (2021). Operations Management (14th ed.). McGraw-Hill Education.
[29] Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
[30] Taroreh, Y. S., Dengo, S., & Plangiten, N. N. (2026). Evaluasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bitung. Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial. https://cibangsa.com/index.php/triwikrama/article/view/8324
[31] Wahyuni, U. T., Hapsa, & Syahrier, F. A. (2026). Analisis mutu pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Kerinci. Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan. https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Desentralisasi/article/view/1494
[32] Zahra, B. A., & Haq, M. S. (2025). Implementasi manual book standar operasional pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat. Jannah: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat. https://jurnal.mifandimandiri.com/index.php/jannah/article/view/550