



Pendampingan Hukum Administrasi dalam Penyusunan SOP Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Jati Mulyo

Raja Agung Kesuma Arcaroboka^{1✉}, Tedi Gunawan²

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

²ITBA Dian Cipta Cendikia, Lampung, Indonesia

✉Corresponding Address: doktorrajaagung14@gmail.com

<i>Received</i>	<i>Revised</i>	<i>Accepted</i>
29-04-2025	10-06-2025	17-06-2025

ABSTRAK

Permasalahan lemahnya pemahaman perangkat desa terhadap prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, khususnya dalam aspek penyusunan prosedur pelayanan publik, menjadi hambatan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertulis menyebabkan pelayanan bersifat tidak seragam, tidak efisien, dan rentan terhadap penyimpangan administratif. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memahami Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) serta mendampingi proses penyusunan SOP layanan publik yang sesuai dengan prinsip hukum administrasi. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan hukum, pelatihan teknis, serta pendampingan intensif dalam penyusunan dan simulasi SOP. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pemahaman peserta terhadap AUPB dan tata kelola pelayanan publik berbasis prosedur. Tiga dokumen SOP layanan prioritas berhasil disusun dan mulai diimplementasikan di lingkungan pemerintahan desa. Selain itu, partisipasi aktif dari perangkat desa dan dukungan kepala desa menjadi faktor pendorong keberhasilan kegiatan. Program ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan advokatif berbasis hukum administrasi negara mampu memberikan dampak nyata dalam membangun sistem pelayanan publik desa yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel.

Kata kunci: Hukum Administrasi Negara; SOP; AUPB; Pelayanan Publik; Pemerintahan Desa

ABSTRACT

The limited understanding of village officials regarding the principles of Administrative Law, particularly in drafting public service procedures, hinders the realization of transparent and accountable village governance. The absence of written Standard Operating Procedures (SOPs) results in inconsistent, inefficient services that are vulnerable to administrative irregularities. This community service program aimed to improve the capacity of village apparatuses in understanding the General Principles of Good Governance (AUPB) and assist in developing legally grounded public service SOPs. The methods used included legal outreach, technical training, and intensive assistance in SOP drafting and simulation. The results showed a significant increase in participants' understanding of administrative law and structured service governance. Three priority SOP documents were successfully created and are being implemented in the village administration. Furthermore, active participation of village officials and strong leadership commitment contributed to the success of the program. This initiative proves that an educational and advocative approach based on administrative law can have a

tangible impact on fostering a more orderly, transparent, and accountable public service system at the village level.

Keywords: Administrative Law; SOP; AUPB; Public Service; Village Governance

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak pelayanan publik di tingkat akar rumput. Keberadaan desa tidak hanya sebagai satuan pemerintahan terendah dalam struktur kenegaraan, tetapi juga sebagai institusi strategis yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Kondisi ini berdampak pada inkonsistensi pelayanan, ketidakpastian hukum, dan potensi maladministrasi dalam proses pelayanan publik (Ati, Prayoga, et al., 2024).

Di salah satu desa mitra kegiatan pengabdian, yaitu Desa Jati Mulyo Lampung Selatan, masih ditemukan berbagai persoalan administratif yang menghambat efektivitas layanan kepada masyarakat. Aparatur desa umumnya bekerja berdasarkan pengalaman dan kebiasaan, tanpa rujukan prosedural yang baku. Hal ini menyebabkan layanan yang diberikan cenderung tidak seragam dan bersifat kasuistik, tergantung pada individu aparat yang bertugas. Masyarakat pun kerap mengeluhkan tidak adanya kepastian waktu dan prosedur dalam mengakses layanan publik seperti surat menyurat, pelayanan kependudukan, hingga pengelolaan bantuan sosial.

Dari aspek sosial dan budaya, masyarakat Desa Jati Mulyo memiliki pola hubungan yang erat dengan aparat desa. Namun relasi ini cenderung bersifat informal, sehingga kurang mendorong partisipasi kritis masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan desa (Ati, Apriadi, et al., 2024). Ketika terjadi penyimpangan prosedur, masyarakat cenderung enggan melapor karena merasa tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Di sisi lain, aparat desa mengakui minimnya pemahaman terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dan pentingnya SOP dalam mewujudkan tata kelola administrasi yang tertib, transparan, dan akuntabel (Ati, Sukarson, et al., 2024).

Permasalahan utama mitra yang teridentifikasi dari kegiatan observasi dan diskusi awal adalah belum adanya SOP pelayanan publik yang disusun secara sistematis, berbasis hukum, dan mengacu pada prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara. Hal ini diperparah dengan belum adanya pelatihan atau pendampingan yang memadai dari pemerintah daerah maupun lembaga pendidikan tinggi dalam aspek teknis penyusunan SOP. Situasi ini menjadikan lemahnya tata kelola administratif sebagai persoalan yang konkret dan prioritas untuk segera diintervensi.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan pendampingan kepada aparatur pemerintahan desa dalam menyusun dan mengimplementasikan SOP pelayanan publik berdasarkan kerangka hukum administrasi negara. Pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman hukum aparatur desa, membentuk

budaya kerja yang prosedural, dan memperkuat kapasitas kelembagaan desa dalam memberikan pelayanan yang efisien, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Solusi yang ditawarkan kepada mitra adalah transfer ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang Hukum Administrasi Negara melalui serangkaian kegiatan edukatif dan praktis. Fokus utama kegiatan adalah penyusunan dokumen SOP pelayanan publik yang mengacu pada asas legalitas, akuntabilitas, efektivitas, dan keterbukaan. Dokumen ini akan disusun bersama dengan aparat desa, disesuaikan dengan kebutuhan layanan prioritas masyarakat setempat seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, dan pengelolaan data bantuan sosial.

Prosedur kerja kegiatan pengabdian diawali dengan identifikasi layanan-layanan dasar yang perlu distandardisasi. Selanjutnya dilakukan pelatihan dasar hukum administrasi negara kepada aparatur desa, terutama mengenai pentingnya AUPB, prinsip kepastian hukum, dan kewajiban administratif. Setelah itu, tim pengabdian bersama mitra menyusun draf SOP secara partisipatif, menguji implementasi awal, lalu merevisi berdasarkan evaluasi internal yang melibatkan masyarakat penerima layanan (Suryanti et al., 2024).

Kegiatan ini tidak hanya menitikberatkan pada penyusunan dokumen, tetapi juga membangun kesadaran kolektif tentang pentingnya tata kelola pemerintahan yang berbasis hukum. Untuk itu, diselenggarakan forum diskusi terbuka yang melibatkan perwakilan masyarakat, tokoh adat, dan pemuda desa agar SOP yang dihasilkan tidak hanya legal-formal, tetapi juga kontekstual dan diterima oleh masyarakat. Pendekatan ini bertujuan agar SOP menjadi bagian dari kesepahaman bersama dalam mengelola pelayanan publik secara transparan.

Partisipasi mitra sangat signifikan dalam pelaksanaan kegiatan. Kepala desa, sekretaris desa, dan seluruh perangkat terlibat secara aktif dalam setiap tahap pelatihan dan penyusunan SOP. Selain itu, mitra juga menyediakan data dan dokumen administratif yang dibutuhkan sebagai bahan penyusunan. Dengan pelibatan aktif ini, diharapkan hasil pendampingan tidak hanya menjadi dokumen statis, tetapi benar-benar diimplementasikan dalam praktik kerja pemerintahan desa.

Melalui kegiatan ini, tim pengabdian berharap dapat menciptakan model pendampingan hukum administrasi yang dapat direplikasi di desa-desa lain dengan karakteristik serupa. Lebih jauh lagi, penguatan SOP pelayanan publik berbasis hukum ini menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sesuai amanat reformasi birokrasi dan otonomi desa.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan kombinitif yang melibatkan metode pendidikan masyarakat, pelatihan, dan advokasi. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformatif dan berkelanjutan, khususnya dalam membentuk pemahaman hukum

serta keterampilan teknis aparatur desa dalam menyusun dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik (Amalia, 2022).

Langkah awal kegiatan dilakukan melalui metode pendidikan masyarakat berupa penyuluhan hukum administrasi negara kepada seluruh perangkat desa. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dasar tentang prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, khususnya terkait Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), pentingnya legalitas dan akuntabilitas, serta kewajiban administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyuluhan disampaikan secara interaktif menggunakan media presentasi, studi kasus, dan diskusi kelompok untuk memudahkan pemahaman dan memperkuat partisipasi peserta.

Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan metode pelatihan, yang merupakan inti dari program pengabdian ini. Pelatihan difokuskan pada keterampilan teknis penyusunan SOP pelayanan publik. Dalam sesi ini, peserta diberikan contoh-contoh SOP dari lembaga lain yang sudah baik, kemudian didampingi secara bertahap dalam merancang SOP yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik layanan di desa mereka. Pelatihan disertai dengan demonstrasi penyusunan dokumen SOP secara praktis, melibatkan simulasi prosedur dan pemetaan alur pelayanan. Tujuannya adalah agar peserta tidak hanya memahami substansi hukum, tetapi juga terampil secara teknis.

Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi SOP, tim pengabdian menerapkan metode advokasi, yakni melalui pendampingan langsung terhadap perangkat desa dalam tahap penyusunan, finalisasi, hingga uji coba penerapan SOP yang telah disusun. Dalam proses ini, tim bertindak sebagai fasilitator dan pembimbing yang turut melakukan evaluasi format, substansi, dan kesesuaian SOP dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pendampingan ini bersifat kolaboratif, sehingga aparatur desa memiliki kesempatan untuk mengkonsultasikan kendala yang dihadapi dan memperoleh masukan secara langsung (Marlia, 2019).

Kegiatan juga mencakup sesi evaluasi bersama, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana SOP yang disusun dapat diterapkan secara nyata dan diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Evaluasi ini melibatkan perwakilan warga, tokoh masyarakat, dan mitra desa lainnya, guna menilai aspek keterpahaman, kepraktisan, dan daya guna dokumen SOP. Pendekatan ini juga memberikan ruang bagi masukan komunitas agar hasil kegiatan benar-benar kontekstual (Azizah, 2024).

Untuk mendukung seluruh proses tersebut, tim pengabdian menyiapkan perangkat bantu berupa modul penyuluhan, template SOP yang dapat disesuaikan, serta panduan penyusunan SOP berbasis prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Perangkat ini menjadi bagian dari difusi ipteks kepada mitra, agar mereka dapat mereplikasi proses serupa di bidang pelayanan lain secara mandiri di masa mendatang (Saputra, 2020).

Seluruh kegiatan dilakukan secara partisipatif dengan pendekatan dialogis. Partisipasi aktif dari kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat lainnya menjadi elemen kunci keberhasilan kegiatan. Kegiatan ini juga didukung oleh dokumentasi proses yang sistematis untuk keperluan pelaporan, evaluasi, serta sebagai dasar replikasi kegiatan di desa-desa lain.

Metode-metode tersebut diterapkan secara terpadu dalam kurun waktu pelaksanaan selama 1 minggu, dengan tahapan meliputi persiapan (koordinasi dan asesmen), pelaksanaan (penyuluhan, pelatihan, pendampingan), serta evaluasi dan tindak lanjut. Kolaborasi yang erat antara tim pengabdian dan aparat desa menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan tujuan kegiatan secara menyeluruh. Melalui pendekatan ini, kegiatan pengabdian diharapkan tidak hanya menyelesaikan persoalan administratif jangka pendek, tetapi juga membangun fondasi kapasitas kelembagaan desa yang berorientasi pada tata kelola pelayanan publik yang baik, tertib, dan berbasis hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan selama satu bulan di Desa Jatimulyo, yang terdiri dari empat tahap utama: penyuluhan hukum administrasi negara, pelatihan penyusunan SOP, pendampingan teknis, dan evaluasi partisipatif. Pelibatan mitra dalam seluruh tahapan ini menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kehadiran peserta yang mencapai 95% dari total undangan, yang terdiri atas perangkat desa, Ketua RT/RW, dan perwakilan BPD.

Pada tahap awal, dilakukan pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal perangkat desa mengenai prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara dan keberadaan SOP pelayanan publik. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebanyak 78% peserta belum memahami secara menyeluruh konsep Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), dan 85% belum pernah menyusun atau menggunakan SOP dalam praktik kerja pelayanan (Putri & Ilyasi, 2024).

Setelah pelatihan dan penyuluhan dilakukan, post-test diberikan kembali dengan materi yang sama. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan. Sebanyak 92% peserta mampu menjawab benar lebih dari 75% pertanyaan yang berkaitan dengan prinsip-prinsip hukum administrasi, struktur SOP, dan pentingnya akuntabilitas prosedural. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan pendidikan masyarakat dan pelatihan yang digunakan cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan hukum aparat desa.

Tabel 1. Perbandingan Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Pemahaman Peserta

Kategori Pemahaman	Pre-Test (%)	Post-Test (%)
Memahami AUPB	22%	92%
Mengetahui SOP	15%	90%
Mampu Menyusun SOP	5%	85%

Dalam sesi pelatihan teknis, peserta dibagi ke dalam tiga kelompok kerja untuk menyusun SOP pelayanan prioritas, yakni: (1) SOP Pelayanan Surat Keterangan Domisili; (2) SOP Pelayanan Pengantar SKCK; dan (3) SOP Pengajuan Bantuan Sosial. Setiap kelompok berhasil menyusun dokumen SOP lengkap dengan alur pelayanan, durasi waktu, penanggung jawab, dan standar dokumen pendukung.

Setelah SOP disusun, dilakukan simulasi penerapan (uji coba) pada salah satu jenis layanan, yakni layanan surat keterangan domisili. Hasil pengamatan

menunjukkan bahwa pelayanan menjadi lebih terstruktur, waktu pelayanan lebih cepat (rata-rata 15 menit), dan warga yang dilayani memberikan respons positif. Responden yang diwawancarai menyatakan lebih percaya terhadap sistem pelayanan yang menggunakan alur dan syarat yang jelas (Zahida, 2023).

Luaran utama dari kegiatan ini adalah tiga dokumen SOP pelayanan publik yang disahkan melalui keputusan kepala desa dan dipasang di ruang pelayanan. Selain itu, mitra juga memperoleh modul penyuluhan AUPB dan template SOP yang dapat digunakan secara mandiri untuk menyusun SOP pada jenis layanan lainnya.

Implementasi solusi melalui pendekatan penyuluhan, pelatihan, dan advokasi terbukti berhasil mengatasi persoalan mitra terkait ketiadaan prosedur baku. Keberhasilan ini ditunjukkan dengan peningkatan pemahaman hukum aparatur, produk SOP yang siap pakai, serta perubahan sikap kerja menuju pola administratif yang tertib dan akuntabel.

Namun demikian, pelaksanaan kegiatan juga menghadapi beberapa kendala. Pertama, keterbatasan waktu menyebabkan pendampingan hanya dapat dilakukan pada tiga jenis layanan prioritas. Kedua, masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman antarperangkat desa yang memengaruhi kecepatan penyusunan SOP. Ketiga, budaya kerja sebelumnya yang terbiasa informal menjadi tantangan dalam implementasi perubahan prosedural.

Faktor pendorong utama keberhasilan program adalah komitmen kepala desa yang tinggi terhadap perubahan tata kelola, serta antusiasme aparatur desa untuk belajar dan berinovasi. Selain itu, dukungan moral dari tokoh masyarakat memberikan legitimasi sosial atas perubahan yang sedang dilakukan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini telah berhasil menjawab permasalahan mitra secara konkret, menghasilkan luaran yang aplikatif dan berkelanjutan, serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Diharapkan, praktik baik ini dapat direplikasi di desa lain dengan pendekatan yang serupa dan berbasis prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Desa Jati Mulyo telah berhasil meningkatkan pemahaman dan kapasitas aparatur desa dalam menerapkan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, khususnya dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik. Melalui pendekatan penyuluhan hukum, pelatihan teknis, dan pendampingan langsung, aparatur desa tidak hanya memperoleh pengetahuan substantif mengenai asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), tetapi juga mampu menyusun dokumen SOP yang konkret, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan layanan masyarakat desa. Hasil yang dicapai berupa peningkatan signifikan pemahaman hukum administratif, lahirnya tiga SOP layanan prioritas, serta tumbuhnya kesadaran akan pentingnya prosedur tertulis dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Keberhasilan program ini didukung oleh partisipasi aktif dari mitra, komitmen kepala desa, dan metode pelaksanaan yang tepat sasaran. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan waktu dan perbedaan kemampuan individu, kegiatan ini menunjukkan bahwa intervensi yang tepat berbasis pendidikan hukum dan pendampingan teknis dapat memberikan dampak positif yang nyata terhadap tata kelola pemerintahan desa.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pemerintah desa mengintegrasikan SOP yang telah disusun ke dalam sistem kerja rutin dan melakukan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat. Pemerintah desa juga diharapkan mampu mengembangkan SOP untuk jenis layanan lainnya secara mandiri dengan memanfaatkan modul dan template yang telah diberikan. Selain itu, dukungan dari pemerintah daerah dan akademisi tetap diperlukan agar inisiatif tata kelola berbasis hukum seperti ini dapat terus ditingkatkan dan direplikasi ke desa-desa lain demi mewujudkan pelayanan publik yang tertib, transparan, dan berkeadilan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Desa Jati Mulyo Lampung Selatan, khususnya kepada Kepala Desa dan seluruh perangkat desa, yang telah memberikan ruang kolaboratif, partisipasi aktif, serta semangat keterbukaan selama seluruh rangkaian kegiatan berlangsung. Terima kasih pula kepada warga masyarakat dan tokoh masyarakat Desa Jati Mulyo yang telah memberikan dukungan moril dan turut serta dalam proses uji coba layanan. Tidak lupa, penulis mengapresiasi kontribusi rekan-rekan tim pengabdian serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas dedikasi dan kerja sama yang sangat berarti dalam mewujudkan keberhasilan program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. Y. (2022). *Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ati, H. D. L., Apriadi, E. A., & Suryanti, P. (2024). Peran Akademisi dalam Pemantauan Pemilu Presiden Periode 2024-2029 di Kelurahan Sawah Brebes. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 2(4), 166-174.
- Ati, H. D. L., Prayoga, F., Prayoga, F. O. E., Daseka, A. R., & Apriadi, E. A. (2024). Sosialisasi Pemanfaatan Media Sosial untuk mengedukasi remaja tentang bahaya perkawinan usia dini. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 3(2), 51-61.
- Ati, H. D. L., Sukarson, A., Hakim, I. L., Syaifudin, A., Putra, N. A., & Apriadi, E. A. (2024). Pengembangan Usaha Budidaya Lele Sebagai Upaya Pengentasan Stunting Rumah Tangga Di Kawasan Pedesaan. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 3(2), 62-71.
- Azizah, U. N. (2024). *Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Janti Slahung Ponorogo*. IAIN Ponorogo.

-
- Marlia, R. (2019). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Swalayan Surya Cabang Jatimulyo Lampung Selatan)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Putri, R. A., & Ilyasi, A. (2024). Implementasi Program BOP PAUD dalam Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kabupaten Jember. *JURNAL PARADIGMA MADANI: Ilmu Sosial, Politik Dan Agama*, 11(2).
- Saputra, R. R. (2020). *Strategi Pemasaran pada Produk Pembiayaan dalam upaya mencapai target di BPRS Metro Madani KC. Jatimulyo*. IAIN Metro.
- Suryanti, P., Apriadi, E. A., & LARAS, H. D. (2024). Communication Interaction In Children With Special Needs Descriptive Study. *Journal of Public Relations and Digital Communication (JPRDC)*, 2(2), 64–68.
- Zahida, L. R. (2023). *Implementasi Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk Meningkatkan Ketahanan Ekonomi Keluarga di Desa Karangpatihan Kecamatan Balong dalam Perspektif Islam*. IAIN Ponorogo.