

## **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias**

Noni Gulo<sup>1</sup>, Eduard Baene<sup>2</sup>, Zyamolala<sup>3</sup>, Aferiaman Tel<sup>4</sup>  
Jurusan Manajemen Operasional Fakultas Ekonomi  
e-mail : [Nonigulo358@gmail.com](mailto:Nonigulo358@gmail.com)<sup>1</sup>, [eduar.baene@gmail.com](mailto:eduar.baene@gmail.com)<sup>2</sup>  
[zyamolala@gmail.com](mailto:zyamolala@gmail.com)<sup>3</sup>, [Aferiaman tel. @gmail.com](mailto:Aferiaman.tel@gmail.com)<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai pada Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias. Penelitian ini dilakukan dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif karena jenis penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, atau aktivitas sosial yang terjadi di masa sekarang di Kantor Camat Mau Kabupaten Nias. Hasil dari penelitian ini yaitu: Penerapan SOP sudah diterapkan tetapi dalam hal ini, Efisiensi masih belum dilaksanakan sesuai SOP Pelayanan Administrasi yang ada dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, sehingga dalam pengurusan surat oleh masyarakat memerlukan waktu yang terlalu lama. Dalam hal ini yang menjadi kendala hal tersebut di karenakan penundaan pekerjaan, ketidaksesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang ada dan keterbatasan dan keterlambatan informasi. Efisiensi dan Konsisten sangat diperlukan dalam penerapan SOP guna untuk memaksimalkan suatu pekerjaan yang ada. Jadi penerapan SOP sangat penting karena sebagai pedoman atau tahapan-tahapan dalam suatu pekerjaan yang ada untuk meningkatkan efektifitas kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** Penerapan SOP, Efektifitas Pegawai

### **ABSTRAK**

*Standard Operating Procedures are guidelines or references for carrying out work tasks in accordance with the functions and performance assessment tools of government agencies. The aim of this research is to analyze the application of standard operating procedures (SOP) in improving the effectiveness of employee performance at the Ma'u District Head Office, Nias Regency. This research was carried out as a qualitative type of research with a descriptive approach because this type of research aims to describe and analyze phenomena, events or social activities that are occurring currently at the Mau Subdistrict Office, Nias Regency. The results of this research are: SOP implementation has been implemented but in this case, efficiency has not yet been implemented according to existing Administrative Service SOPs in carrying out duties and responsibilities, so that processing letters by the public takes too long. In this case, the obstacles are due to work delays, discrepancies, non-compliance with existing procedures and limited and delayed information. Efficiency and consistency are very necessary in implementing SOPs in order to maximize existing work. So implementing SOPs is very important because they serve as guidelines or stages in existing work to increase the effectiveness of employee performance.*

**Keywords:** Implementation of SOP, Employee Effectiveness

### **PENDAHULUAN**

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya merupakan

hasil dari upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen melalui berbagai strategi yang telah dibuat. Dalam

mencapai tujuan tersebut salah satu upaya yang dilakukan oleh manajemen organisasi adalah dengan membuat dan menjalankan aturan dengan baik melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Berkaitan dengan membuat SOP merupakan hal terpenting dalam melakukan pekerjaan, karena ini merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan dan memudahkan suatu pekerjaan. SOP tersebut hadir dengan bentuk seperti dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna membantu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif dari pekerjaan dengan biaya yang rendah. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan alat yang digunakan untuk terciptanya akuntabilitas dan transparansi kinerja pegawai. Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai pedoman atau acuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan fungsi lembaga pemerintah dan alat penilaian kinerja. Perangkat tersebut didasarkan pada indikator teknis, administratif, dan prosedural serta tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja terkait.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan yang diterapkan dalam instansi pemerintahan, hal ini terlihat dari dikeluarkannya peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012, tentang pemerintahan dimana, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat. Penerapan SOP dalam pelayanan pemerintahan perlu diperhatikan antara struktur organisasi dan

pembagian tugas dalam pemerintahan serta dikaitkan dengan beberapa hal penting dalam penerapan SOP, yakni: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja (pegawai), peta kerja dan batasan pertahanan. Dengan adanya SOP suatu penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Banyak jenis anomali yang terjadi di pemerintahan dapat dicegah dan mengidentifikasi serta mengatasi penyebab mendasarnya dengan tepat. Jika seluruh penyelenggaraan mengikuti pedoman yang tertuang dalam standar operasional prosedur, maka pelayanan publik akan semakin efisien, profesional, dan cepat.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah-langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai” (Toman Sony Tambunan 2018:18). Dalam penerapan SOP memiliki tahapan atau tata cara yang sifatnya baku dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja dengan menggunakan suatu perangkat dalam mengatur prosedur kerja, hal ini dikemukakan oleh Budihardjo (2014:19) mengemukakan yang mana “Standard Operating Procedures (SOP) merupakan suatu perangkat lunak peraturan, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu”. Ada beberapa hal yang mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah motivasi, komunikasi, pelatihan, gaya kepemimpinan, *reward* dan *punishment*, standar operasional prosedur serta pengawasan dan lain-lain. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya membahas mengenai standar operasional prosedur (SOP)

dan kinerja pegawai. Maka adanya penerapan SOP bisa membantu instansi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam mencapai tujuan tersebut, maka instansi mempunyai suatu rancangan berupa penerapan SOP yang akan menjadi pedoman dalam melakukan tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan.

Dalam mencapai tujuan organisasi, maka organisasi perlu membuat rancangan SOP yang akan menjadi pedoman bagi pegawai dalam melakukan tugasnya, serta untuk meminimalisasi kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian dalam pemerintahan perlu penerapan adanya Standar Operasional Prosedur, guna menyelenggarakan tugas pemerintahan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penerapan SOP suatu acuan mengenai tugas dan kewenangan, akan diberikan kepada pegawai yang akan membidangi suatu proses pelayanan yang ada.

Ketidak adanya suatu pedoman, maka dalam instansi antara pimpinan dan pegawai tidak bisa melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik, dan juga tidak bisa menentukan hak dan kewajiban masing-masing yang ada di instansi tersebut. Selain itu ditingkat manajemen tidak dapat mengukur kinerja pegawai dengan baik dan optimal karena tanpa adanya pedoman atau wewenang yang sudah ada. Maka dalam hal ini di Kantor Camat Kecamatan Ma'u memiliki beberapa SOP dalam menunjang kinerja para pegawai yaitu SOP Pelayanan, dan SOP Kepegawaian. Dalam hal ini yang menjadi fenomena penelitian adalah SOP pelayanan administrasi kependudukan.

## METODE

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan.

Menurut Sugiyono (2018:18) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi gabungan (observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektifitas pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias

Penerapan SOP merupakan suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pegawai di instansi pemerintah. Hal ini sesuai dengan definisi Susilowati (2017:142) tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dokumen yang menguraikan kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari dengan maksud untuk memastikan bahwa pekerjaan diselesaikan secara akurat, sesuai, dan konsisten guna mencapai tujuan. menghasilkan hasil sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan temuan penelitian yang di peroleh peneliti dilapangan di Kantor Camat Ma'u bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diterapkan namun dalam hal ini ada beberapa pegawai dalam melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) belum maksimal sefisiensi mungkin dan belum konsisten sesuai penerapan SOP yang ada sehingga ada upaya pelaksanaan pelatihan untuk mengembangkan penerapan SOP yang ada. Menurut Toman Sony Tambunan (2019:21) "dengan adanya SOP, kemudian memahami peran dan fungsi masing-masing jabatan dalam organisasi, menguraikan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing pegawai, serta menjaga instansi atau satuan kerja pemerintah dari kesalahan administratif yang lebih tinggi. Mengurangi kesalahan atau kerusakan. Adanya pelatihan untuk pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias, supaya mampu bekerja sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) masing-masing. Tujuan efisiensi dan konsistensi adalah untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan dan untuk mencapai tujuan yang lebih baik dan sukses di lingkungan pemerintahan setempat.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara kepada empat informan bahwa penerarapa SOP sudah diterapkan tetapi dalam hal ini, Efisiensi masih belum dilaksanakan sesuai SOP Pelayanan Administrasi yang ada dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, sehingga dalam pengurusan surat oleh masyarakat memerlukan waktu yang terlalu lama. Dalam hal ini yang menjadi kendala hal tersebut di karenakan penundaan pekerjaan, ketidaksesuaian,

ketidapatuhan pada prosedur yang ada dan keterbatasan dan keterlambatan informasi. Sejalan dengan menurut pendapat Susilo (2011) efesiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan Dengan penuh kemampuan yang di miliki. Dengan kendala tersebut maka tidak mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Nah dengan hal itu maka proses pelayanan di kantor camat dapat terpengaruh dan menghambat efesiensi. Konsistensi juga masih belum maksimal dalam penerapan SOP pelayanan yang ada dalam menjalankan tugas di karenakan kurangnya pelatihan kinerja pegawai dan monitoring evaluasi terhadap para pegawai di Kantor Camat Ma'u. Adapun hambatan dalam melaksanakan pelatihan dan monitoring salah satunya adalah kekurangan dana sehingga terbatasnya pelatihan pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab. Maka sesuai dengan pendapat menurut Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:44) mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis serta terorganisir dimana pegawai non managerial dapat mempelajari pengetahuan dan juga keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Sehingga konsistensi di kantor camat sangat penting untuk menjaga efisiensi, transparansi, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah di tingkat kecamatan. Menimalisasi kesalahan di Kantor Camat Ma'u caranya salah satunya adalah mengidentifikasi penyebab masalah tersebut dengan cara

melakukan analisis menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab kesalahan. Sehingga akan ringan dalam menyelesaikan masalah. Di Kantor Camat Ma'u mempunyai cara untuk menyelesaikan masalah yang terjadi sehingga mudahnya dalam bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang diberikan. ada beberapa aspek dalam perlindungan tenaga kerja di Kantor Camat yaitu pertama kondisi kerja yang aman dan sehat, kedua hak pekerja, ketiga perlindungan terhadap diskriminasi. Peta kerja sudah di jalankan di Kantor Camat Ma'u, salah satunya pelayanan publik, bapak Camat dan stafnya menyediakan layanan publik kepada warga, seperti penerbitan surat izin, pendaftaran kelahiran dan kematian, serta layanan lainnya yang diperlukan oleh masyarakat setempat. beberapa batasan pertahanan yang ada di Kantor Camat Ma'u yaitu Keamanan Fisik, Keamanan Personel, Pengunjung, Keamanan Informasi. Pencapaian tujuan merupakan upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan yang dipandang sebagai suatu proses, ada pun prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama Perencanaan Strategi kedua Kolaborasi dan ketiga Pelayanan Publik. Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti pada Kantor Camat Ma'u kabupaten Nias, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah-langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan

sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari dua faktor, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Aspek yang terlibat dalam integrasi adalah koordinasi antar bidang, Kantor camat biasanya memiliki banyak bidang tugas yang berbeda, seperti pelayanan kependudukan, administrasi perizinan, pengawasan, dan lain sebagainya. Integrasi melibatkan koordinasi antara berbagai bidang ini untuk memastikan bahwa semua layanan dan tugas berjalan dengan efisien. Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyesuaikan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Proses adaptasi menyeraskan prosedur standar operasi yang dimiliki apabila lingkungannya mengalami perubahan. Adaptasi terdiri dari dua faktor, yaitu peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana.

Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan Ma'u harus mengikuti pelatihan yang dilaksanakan supaya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, dilaksanakan sesuai Penerapan SOP yang ada sehingga menciptakan peningkatan efektifitas kinerja agar proses pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.

berpedoman pada tujuan yang harus dicapai. Namun dalam hal ini penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Ma'u sudah diterapkan namun dalam hal ada beberapa pegawai dalam melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) belum maksimal sefesiensi mungkin dan belum konsisten sesuai penerapan SOP yang ada sehingga ada upaya pelaksanaan pelatihan

untuk mengembangkan penerapan SOP yang ada. Dalam mencapai tujuan organisasi, maka organisasi perlu membuat rancangan SOP yang akan menjadi pedoman bagi pegawai dalam melakukan tugasnya, serta untuk meminimalisasi kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian dalam pemerintahan perlu penerapan adanya Standar Operasional Prosedur, guna menyelenggarakan tugas pemerintahan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Dalam hal di Kantor Camat Ma'u Efisiensi dan konsisten, akan di maksimalkan oleh para pegawai untuk mengembangkan penerapan SOP, melalui pelatihan dan serta mampu bekerja sama. Minimalisasi kesalahan, tujuan penting untuk mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang lebih tinggi.

2. Di Kecamatan Ma'u sudah dilaksanakan cara meminimalisasi kesalahan yang ada. Penyelesaian Masalah, Pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan konflik antara pegawai. Perlindungan tenaga kerja di kantor camat atau kantor pemerintah pada umumnya diatur berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku di suatu negara. Perlindungan ini bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan hak-hak tenaga kerja di tempat kerja. Peta kerja di kantor camat atau kantor kecamatan adalah panduan untuk mengorganisasi tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan. Batasan pertahanan di kantor camat (Kantor Kecamatan) biasanya mencakup langkah-langkah keamanan dan tindakan tertentu yang diambil untuk menjaga keamanan dan ketertiban di kantor tersebut. Untuk

mencapai tujuan di kantor camat, perlu memahami bahwa tujuan tersebut akan bervariasi tergantung pada situasi dan prioritas spesifik dari kantor camat tersebut. Adaptasi di kantor camat Ma'u atau di mana pun selama bekerja di kantor pemerintahan adalah hal penting.

## **SARAN**

Dari hasil analisa data penelitian maka peneliti memberikan saran pada Pemerintah Kecamatan Ma'u antara lain:

1. Disarankan kepada Pegawai di Kantor Camat Ma'u supaya mengevaluasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab bisa seefisien mungkin agar aktifitas kerja dapat lebih cepat, tepat, cermat dan sesuai dengan tujuan target yang dituju oleh instansi pemerintahan dan untuk meningkatkan penerapan SOP pelayanan administrasi di Kantor Camat Ma'u.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab supaya memaksimalkan konsistensi sebaik mungkin untuk memudahkan dalam menilai kinerja pegawai dan dalam meningkatkan penerapan SOP pelayanan administrasi di Kantor Camat Ma'u.

2. Disarankan kepada Pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias mengusulkan kepada pemerintah kabupaten maupun tingkat provinsi untuk diselenggarakan pelatihan pegawai agar meningkatkan penerapan SOP para pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Apabila terdapat pegawai yang belum memahami dan belum menjalankan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) sesuai prosedur yang ada maka disarankan kepada pimpinan

supaya menyampaikan dan memberitahukan kepada bawahannya melalui rapat ataupun melalui pelatihan dan sosialisasi tentang pekerjaan yang di berikan.

4. Berdasarkan hasil penelitian dan perolehan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yang masih kurang sempurna, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kinerja seseorang dengan metode yang berbeda, informan yang lebih luas agar peneliti ini semakin berkembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gede Ajusta, Syahril Addin. 2018. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama*, dalam *Jurnal Mitra Manajemen*. Vol. 02. No. 03. (Online), (<http://ejournalmitramanajemen.com/article-view>, diakses pada 3 mei 2018).
- Rachmat Arief 1 Sunaryo2. 2020. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah)*, dalam *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*. Vol. 9 No. 2. (Online), (<https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/ema/article/view/1249>, diakses pada Oktober 2020
- Fajar Nur'Aini. 2016. *Tujuan pembuatan Pengertian Standar Operasional Prosedur*. (Online). (<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/-284204>.
- Fatimah. 2016. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). (<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- Hamid Darmadi. 2011. *Pengertian Lokasi penelitian*. (Online). ([https://eprints-ums.ac.id/28441/9/09\\_Daftar\\_Pustaka.pdf](https://eprints-ums.ac.id/28441/9/09_Daftar_Pustaka.pdf).
- John Miner. 2017. *Dimensi Yang Menjadi Tolak Ukur Dlm Mencapai Atau Menilai Kinerja*. (Online). (<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/-168/4/BAB%20II.pdf>.
- Nazir. 2019. *Defenisi Operasional*. (Online). (<https://dewey.petra.ac.id/repository-jiunkpe/jiunkpe/s1/ikom/2019/jiunkpe-is-s1-2019-51415022-44895-facebook-chapter3.pdf>.
- Sapto Haryoko. 2019. *Pengertian Kerangka berpikir*. (Online). (<http://repository.unas.ac.id/5698/3/BAB%202.pdf>.
- Susanto Fatimah.2016. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). (<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File>.
- Susilowati. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). (<http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/7620>.
- Susilowati. 2017. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). (<http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/2444>.
- Wirawan.2015. *Pengertian kinerja*. (Online). (<http://repository.ub.ac.id/10408-3/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.