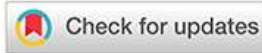


ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT MA'U KABUPATEN NIAS



1*Noni Netralis Gulo, 2Eduar Baene, 3Yamolala Zega, 4Aferiaman Telaumbanua

1,2,3,4Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Nias - Indonesia

e-mail:

*1*nonigulo358@gmail.com (corresponding author)*

2eduar.baene@gmail.com

3zyamolala@gmail.com

4aferiaman.tel@gmail.com

ABSTRACT

Standard Operating Procedures are guidelines or references for carrying out work tasks under the functions and performance assessment tools of government agencies. This research aims 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 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 necessary in implementing SOPs to maximize existing work.

Keywords: *Standard Operating Procedures; Employee Effectiveness; Employee Performance*

Diterima (Received) : 30-09-2024

Direvisi (Revised) : 04-11-2024

Disetujui (Approved) : 08-11-2024

Dipublikasi (Published) : 13-11-2024



©2024 Copyright (Hak Cipta) : Penulis (Authors)

Diterbitkan oleh (Published by) : Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana, Kupang – Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi (This is an open access article under license) :

CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh upaya manajemen yang diterapkan melalui strategi yang telah dirumuskan (Asif et al., 2023). Salah satu langkah penting dalam upaya tersebut adalah pembuatan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) (Asif et al., 2023). SOP berfungsi sebagai sistem yang dirancang untuk menertibkan, merapikan, dan memudahkan pekerjaan, serta menjadi dokumen panduan yang membantu menyelesaikan tugas secara kronologis, sehingga menghasilkan pekerjaan yang efektif dengan biaya yang rendah (Deng et al., 2021). Dalam konteks pemerintahan, penerapan SOP menjadi keharusan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. SOP membantu meningkatkan kinerja pemerintah agar lebih efisien dalam pelayanan masyarakat melalui pengaturan struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas (Deng et al., 2021).

Dalam pemerintahan, penerapan SOP tidak hanya berfungsi untuk memastikan efisiensi dan konsistensi, tetapi juga untuk meminimalkan kesalahan, menyelesaikan masalah, dan melindungi pegawai (Asif et al., 2023). Ketidakberadaan pedoman dapat menghambat kemampuan antara pimpinan dan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara optimal (Asif et al., 2023). Di Kantor Camat Ma'u, terdapat beberapa SOP yang mendukung kinerja pegawai, termasuk SOP Pelayanan dan SOP Kepegawaian, di mana fokus penelitian ini adalah pada penerapan SOP dalam pelayanan administrasi kependudukan. Fenomena yang teridentifikasi adalah adanya kekurangan dalam pelaksanaan SOP, sehingga kinerja pegawai dirasa belum optimal. Penerapan SOP yang tepat akan mengarah pada pelayanan yang lebih profesional dan efisien, sedangkan pelanggaran terhadap SOP dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Yang et al., 2023).

Dengan dasar pemikiran tersebut, perlu dilakukan penelitian yang menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias." Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan SOP dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Camat Ma'u, yang menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam organisasi, terutama di sektor pemerintahan, merupakan aspek yang krusial untuk mencapai efektivitas kinerja pegawai. Beberapa konsep dan teori yang relevan dalam kajian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP didefinisikan sebagai dokumen yang berisi langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti untuk menyelesaikan tugas tertentu secara konsisten (Asif et al., 2023). Menurut Deng et al., (2021), SOP merupakan langkah-langkah yang harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai. SOP berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik (Chang et al., 2020).

2. Pentingnya SOP dalam Organisasi

Penerapan SOP sangat penting untuk menciptakan akuntabilitas dan transparansi dalam kinerja pegawai (Asif et al., 2023). SOP membantu memastikan bahwa semua pegawai menjalankan tugas mereka sesuai dengan prosedur yang telah

ditetapkan, sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan efisiensi operasional (Akhtar & Nosheen, 2022). Asif et al., (2023) menyatakan bahwa SOP merupakan perangkat lunak peraturan yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

3. Teori Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk motivasi, komunikasi, pelatihan, gaya kepemimpinan, serta penerapan SOP (Akhtar & Nosheen, 2022). Teori motivasi, seperti Teori Dua Faktor dari Herzberg, menunjukkan bahwa faktor-faktor tertentu dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan dan motivasi pegawai untuk bekerja lebih baik (Akhtar & Nosheen, 2022). Di sisi lain, penerapan SOP dapat memberikan struktur dan kejelasan dalam tugas yang harus dilakukan, sehingga meningkatkan kinerja pegawai (Owusu et al., 2019).

4. Penerapan SOP dan Efektivitas Kinerja

Penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai (Purnamasari et al., 2020). Menurut Owusu et al., (2019), ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali disebabkan oleh kurangnya kepatuhan pegawai terhadap SOP yang ada. Dengan mematuhi SOP, pegawai dapat melayani masyarakat dengan lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Akhtar & Nosheen, 2022).

5. Faktor Pendukung Penerapan SOP

Beberapa faktor yang mendukung penerapan SOP dalam meningkatkan kinerja pegawai mencakup pelatihan yang memadai, komunikasi yang efektif, serta dukungan dari manajemen (Mlambo & Msosa, 2020). Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dapat membantu mereka memahami dan melaksanakan SOP dengan lebih baik, sementara komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk penerapan SOP (Purnamasari et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan metode ilmiah yang sering diterapkan dalam bidang ilmu sosial, termasuk pendidikan. Menurut Yang et al., (2023), metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat deskriptif dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Tan, 2022).

Definisi operasional adalah penjelasan spesifik mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan pengertian Su & Xu (2023), definisi operasional mencakup arti atau spesifikasi kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam konteks penelitian ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai prosedur kerja yang bersifat tetap dan dituangkan dalam dokumen tertulis, sedangkan kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja pegawai yang diukur dari kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab (Deng et al., 2021).

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Ma'u, Desa Siwalubanua, Kecamatan Mau, Kabupaten Nias. Lokasi ini dipilih sebagai tempat untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian, sebagaimana dinyatakan oleh Deng et al., (2021). Untuk

melaksanakan penelitian, jadwal penelitian telah disusun sebagai panduan, mencakup kegiatan dari penyusunan proposal skripsi hingga penulisan naskah skripsi (Purnamasari et al., 2020).

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, termasuk observasi dan wawancara dengan staf di Kantor Camat Ma'u, sementara data sekunder berasal dari dokumen, buku, jurnal, dan laporan yang relevan (Purnamasari et al., 2020). Instrumen penelitian yang digunakan adalah alat yang mendukung pengumpulan data agar hasil penelitian lebih baik dan sistematis. Dalam penelitian ini, instrumen meliputi perekam audio untuk wawancara, alat tulis untuk mencatat informasi, serta daftar pertanyaan untuk mempermudah proses pengumpulan data (Gancarczyk et al., 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan beberapa jenis, yaitu wawancara terstruktur yang menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, wawancara tak terstruktur yang bebas, serta wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti untuk mendalami permasalahan lebih lanjut (Purnamasari et al., 2020). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan objek penelitian, sedangkan dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui peninggalan tertulis yang dianggap relevan (Msomi & Nzama, 2022).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam tiga tahap yang berlangsung secara bersamaan. Tahap pertama adalah reduksi data, yang merupakan proses memadatkan informasi dan memilih unsur-unsur yang relevan dengan pertanyaan kajian. Setelah itu, data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel atau grafik. Akhirnya, peneliti menarik kesimpulan dari temuan penelitian, yang dapat berupa gambaran baru terkait objek yang diteliti (Purnamasari et al., 2020). Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, diharapkan peneliti dapat menggali dan menganalisis penerapan SOP dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Camat Ma'u.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Ma'u, Kabupaten Nias, dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan empat informan, ditemukan bahwa penerapan SOP di kantor tersebut telah dilakukan. Namun, penerapannya belum sepenuhnya efektif terutama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) pegawai, yang menyebabkan pelayanan administrasi kepada masyarakat belum optimal. Beberapa masalah yang muncul, seperti penundaan pekerjaan, ketidakpatuhan terhadap prosedur, serta keterlambatan informasi, berdampak pada lamanya proses pengurusan surat dan dokumen (Shah et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan, efisiensi masih menjadi kendala utama.

Pendapat Asif et al., (2023) memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa SOP adalah panduan untuk memastikan pekerjaan diselesaikan secara akurat, konsisten, dan sesuai standar. Di Kantor Camat Ma'u, beberapa pegawai belum mampu bekerja secara konsisten sesuai SOP yang ada, sehingga diperlukan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan tupoksi. Shah et al., (2021) menegaskan pentingnya SOP dalam menguraikan kewenangan dan tanggung jawab pegawai, serta menjaga instansi dari kesalahan administratif yang lebih besar. Oleh karena itu, pelatihan

bagi pegawai di kantor tersebut menjadi krusial untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

Selain efisiensi, konsistensi dalam penerapan SOP juga menjadi tantangan. Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa kurangnya pelatihan dan monitoring evaluasi pegawai menjadi salah satu faktor utama kurangnya konsistensi. Seperti yang dikemukakan oleh Stankevičienė dan Kabulova (2022), pelatihan merupakan proses penting yang dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan teknis yang diperlukan pegawai untuk melaksanakan tugas secara efektif. Di Kantor Camat Ma'u, keterbatasan dana menjadi salah satu kendala utama dalam mengadakan pelatihan dan evaluasi yang terstruktur, sehingga berdampak pada konsistensi pelaksanaan SOP.

Efisiensi dan konsistensi yang belum optimal mempengaruhi pelayanan administrasi di kantor tersebut. Misalnya, pengurusan surat oleh masyarakat sering kali membutuhkan waktu yang lebih lama dari seharusnya. Hal ini disebabkan oleh adanya penundaan pekerjaan, ketidakpatuhan terhadap SOP, serta keterlambatan informasi. Sejalan dengan pendapat Bartlett et al., (2022), efisiensi adalah kondisi di mana pekerjaan dapat diselesaikan dengan benar dan sesuai kemampuan yang dimiliki. Di Kantor Camat Ma'u, efisiensi belum sepenuhnya tercapai karena kendala tersebut, yang menghambat proses pelayanan dan kinerja secara keseluruhan.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan analisis menyeluruh terhadap akar penyebab ketidakefisienan dan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan pelatihan bagi pegawai, seperti yang disarankan oleh Sikula (2019), serta memperbaiki sistem monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Selain itu, Kantor Camat Ma'u perlu mengidentifikasi aspek-aspek perlindungan tenaga kerja dan memastikan kondisi kerja yang aman dan sehat, serta menghindari diskriminasi.

Dalam hal adaptasi, Kantor Camat Ma'u perlu menyesuaikan prosedur standar operasional dengan perubahan lingkungan yang terjadi, baik dari segi peningkatan kemampuan pegawai maupun penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan melakukan adaptasi ini, kantor dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan tuntutan pelayanan publik yang terus berkembang (Xiang et al., 2021).

Secara keseluruhan, penerapan SOP di Kantor Camat Ma'u sudah berjalan, namun masih memerlukan perbaikan dalam hal efisiensi dan konsistensi. Dengan adanya pelatihan yang lebih intensif dan sistem monitoring yang lebih baik, diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemerintah Kecamatan Ma'u perlu terus berkomitmen untuk meningkatkan profesionalisme dan transparansi dalam pelayanan publik, guna mencapai tujuan yang lebih baik di masa mendatang.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Ma'u, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan langkah penting dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, meskipun implementasinya masih perlu ditingkatkan. Meskipun SOP telah diterapkan, beberapa pegawai masih belum melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efisien dan konsisten. Oleh karena itu, pelatihan diperlukan untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menerapkan SOP secara optimal, yang bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan dan mencapai efisiensi serta produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja di kantor camat juga penting untuk memastikan

kesejahteraan pegawai dan organisasi yang teratur dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Su & Xu, 2023).

Saran yang diajukan mencakup evaluasi pelaksanaan tugas oleh pegawai untuk mencapai efisiensi dalam pekerjaan, penguatan konsistensi dalam menerapkan SOP, serta pengusulan pelatihan kepada pemerintah kabupaten dan provinsi untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Pimpinan juga disarankan untuk memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada pegawai yang belum memahami Tupoksi mereka. Terakhir, disarankan agar penelitian lebih lanjut dilakukan untuk mengeksplorasi penerapan SOP dan peningkatan kinerja dengan melibatkan metode yang berbeda dan informan yang lebih luas, guna meningkatkan pengembangan penelitian di bidang ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Akhtar, Q., & Nosheen, S. (2022). The impact of fintech and banks M&A on Acquirer's performance: A strategic win or loss? *Borsa Istanbul Review*, 22(6), 1195–1208. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2022.08.007>
- Asif, M., Khan, M. N., Tiwari, S., Wani, S. K., & Alam, F. (2023). The Impact of Fintech and Digital Financial Services on Financial Inclusion in India. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(2). <https://doi.org/10.3390/jrfm16020122>
- Bartlett, R., Morse, A., Stanton, R., & Wallace, N. (2022). Consumer-lending discrimination in the FinTech Era. *Journal of Financial Economics*, 143(1), 30–56. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.05.047>
- Chang, V., Baudier, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang, J., & Arami, M. (2020). How Blockchain can impact financial services – The overview, challenges and recommendations from expert interviewees. *Technological Forecasting and Social Change*, 158(June), 120166. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120166>
- Deng, L., Lv, Y., Liu, Y., & Zhao, Y. (2021). Impact of fintech on bank risk-taking: Evidence from China. *Risks*, 9(5). <https://doi.org/10.3390/risks9050099>
- Gancarczyk, M., Łasak, P., & Gancarczyk, J. (2022). The fintech transformation of banking: Governance dynamics and socio-economic outcomes in spatial contexts. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 10(3), 143–165. <https://doi.org/10.15678/EBER.2022.100309>
- Mlambo, C., & Msosa, S. K. (2020). The effect of financial technology on money demand: Evidence from selected African states. *International Journal of Economics and Business Administration*, 8(1), 366–373. <https://doi.org/10.35808/ijeba/430>
- Msomu, T. S., & Nzama, S. (2022). Financial literacy and SME loan repayments in South Africa during the COVID-19 era. *Investment Management and Financial Innovations*, 19(4), 113–121. [https://doi.org/10.21511/imfi.19\(4\).2022.09](https://doi.org/10.21511/imfi.19(4).2022.09)
- Owusu, J., Ismail, M. Bin, Osman, M. H. B. M., & Kuan, G. (2019). Financial literacy as a moderator linking financial resource availability and SME growth in Ghana. *Investment Management and Financial Innovations*, 16(1), 154–166. [https://doi.org/10.21511/imfi.16\(1\).2019.12](https://doi.org/10.21511/imfi.16(1).2019.12)
- Purnamasari, P., Pramono, I. P., Haryatiningsih, R., Ismail, S. A., & Shafie, R. (2020). Technology Acceptance Model of Financial Technology in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME) in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 981–988. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.981>
- Shah, S. Z. A., Anwar, M., & Hussain, C. M. (2021). Top managers' attributes, innovation, and the participation in China–Pakistan Economic Corridor: A study of energy sector small and medium-sized enterprises. *Managerial and Decision Economics*, 42(2), 385–406. <https://doi.org/10.1002/mde.3242>

- Stankevičienė, J., & Kabulova, J. (2022). Financial technology impact on stability of financial institutions. *Technological and Economic Development of Economy*, 28(4), 1089–1114. <https://doi.org/10.3846/tede.2022.17093>
- Su, F., & Xu, C. (2023). Curbing credit corruption in China: The role of FinTech. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(1), 100292. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100292>
- Tan, G. K. S. (2022). The “fintech revolution” is here! The disruptive impact of fintech on retail financial practices. *Finance and Society*, 8(2), 129–148. <https://doi.org/10.2218/finsoc.7763>
- Xiang, D., Zhang, Y., & Worthington, A. C. (2021). Determinants of the use of fintech finance among chinese small and medium-sized enterprises. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 68(6), 1590–1604. <https://doi.org/10.1109/TEM.2020.2989136>
- Yang, X., Yang, J., Hou, Y., Li, S., & Sun, S. (2023). Gamification of mobile wallet as an unconventional innovation for promoting Fintech: An fsQCA approach. *Journal of Business Research*, 155(PA), 113406. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113406>