



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 8603-8611

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada Sd Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat

Hillel El Sophos Daeli^{1✉}, Eduar Baene², Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea³, Emanuel Zebua⁴

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email: hilleldaeli@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato telah ditetapkan dan diimplementasikan dengan baik sesuai ketentuan dan regulasi yang ada. Di samping itu, SOP menunjukkan peran penting dalam menjaga efisiensi dan konsistensi pelaksanaan kegiatan operasional pada SD Negeri 071183 Faondrato. Demikian halnya pada efektivitas pelayanan sekolah yang menunjukkan bahwa pelayanan pada sekolah tersebut masih belum efektif. Dimana pelayanan yang diberikan oleh sekolah masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun kendala-kendala dalam implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato yaitu uraian prosedur SOP masih belum digambarkan secara jelas alur kerjanya. Kemudian, pelayanan yang diberikan oleh sekolah masih belum efektif atau sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Di samping itu pimpinan sekolah masih belum melaksanakan fungsi pengawasan dengan semestinya.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan*

Abstract

Abstracts This research aims to understand how the analysis of the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) enhances the effectiveness of school services at SD Negeri 071183 Faondrato in the Sirombu District, West Nias Regency. The study employs a qualitative descriptive method with data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation, and conclusion methods. The research findings indicate that the SOP at SD Negeri 071183 Faondrato has been established and implemented well in accordance with the existing provisions and regulations. Additionally, the SOP plays a crucial role in maintaining the efficiency and consistency of operational activities at SD Negeri 071183 Faondrato. However, the study also reveals that the effectiveness of school services at the institution is still lacking. The services provided by the school do not meet the expectations of the community. The challenges in the implementation of SOP to enhance the effectiveness of school services at SD Negeri 071183 Faondrato include the unclear depiction of the SOP procedure flow. Furthermore, the services provided by the school are still ineffective or do not meet the expectations of the community. Additionally, the school leadership has not properly carried out the supervisory function.

Keyword: Standard Operating Procedures (SOP), Services

PENDAHULUAN

Reformasi administrasi pendidikan menyangkut rangkaian kegiatan yang dibuat dan disusun oleh lembaga pendidikan yang ada pada organisasi. Memberikan gambaran nyata, bahwa faktor yang sangat mendukung keberhasilan dan kemajuan pendidikan ialah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mempunyai keahlian dalam upaya memajukan pendidikan.

Dalam mencapai keberhasilan pendidikan maka perlu adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai acuan untuk menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini di ungkapkan oleh Insani (2016:10), bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah selaku pemberi layanan harus memberi pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk meningkatkan efektifitas pelayanan.

Secara konseptual prosedur dapat diartikan sebagai strategi yang menggambarkan suatu tugas rutin atau tugas yang berulang maka suatu prosedur yang baik yaitu prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat. Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan pendidikan agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki administrasi sekolah dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh sekolah agar tidak terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan & Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja sekolah dimata masyarakat.

Melalui implementasi SOP, setiap kegiatan bisa digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya sekaligus didalamnya tergambar pula personil/pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut. Tidak hanya itu, dalam SOP tergambar juga input, waktu, proses, dan output. Penggunaan SOP menjadi sebuah jalan bagi terwujudnya birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri beberapa hal pokok yang terdapat didalamnya: konsistensi ialah ketepatan dan kemantapan dalam melaksanakan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan, efisiensi yang meliputi suatu pelaksanaan kegiatan harus tepat, cepat dan juga sesuai tujuan yang diinginkan, penyelesaian masalah ialah pada penerapan SOP biasanya terdapat suatu masalah antara dua belah pihak yang terkait dalam menyelesaikan masalah SOP menjadi pedoman yang tertulis dalam menyelesaikan konflik, peta kerja sebagai pola aktivitas yang sudah tersusun rapi dalam melakukan suatu aktivitas rutin dan batasan pertahanan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra dunia pendidikan akan semakin bagus. Suatu prosedur harus distandarkan agar pelayanan yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan.

Pada lembaga pendidikan dalam melakukan pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan baik. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa sekolah yang masih belum memberikan pelayanan terbaik. Berkaitan dengan pelayanan, maka ada beberapa karakteristik dalam memberikan pelayanan yang baik seperti yang diungkapkan oleh Nisjar dalam Prayugo (2016), bahwa pelayanan yang baik harus dapat dimiliki beberapa karakteristik yaitu: (a) Prosedur dalam melakukan pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan, agar terhindar dari prosedur yang berbelit-belit. (b) Dalam memberikan pelayanan harus jelas dan pasti bagi pengguna layanan. (c) Pemberian pelayanan diperhatikan agar efektif dan efisien. (d) Pemberi pelayanan harus cepat dan tepat sesuai waktu yang ditentukan. (e) Pengguna layanan harus mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan terbuka. (f) Dalam melayani, pelanggan diberlakukan dengan motto; "Customer is king and customer is always right" yang artinya "pelanggan adalah raja dan pelanggan selalu benar".

Terkhusus pada SD Negeri 071183 Faondrato yang terletak di Desa Gunung Cahaya, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat. Sebagai lembaga pendidikan maka untuk memberikan pelayanan yang baik harus memiliki panduan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu standar operasional prosedur (SOP). Dari pengamatan peneliti, terdapat beberapa SOP pada sekolah tersebut dimana salah satunya yaitu SOP Tugas Administrasi Sekolah. Akan tetapi SOP yang ada masih belum diimplementasikan dengan baik. Sehingga pelayanan pada sekolah tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang sering terjadi di sekolah SD Negeri 071183 Faondrato, diantaranya adalah Peta kerja yang tidak terstruktur dan pelayanan yang tidak Efisien dan konsisten.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul: "Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri No. 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:25), penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Metode ini menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel dan analisis data yang mendalam dan reflektif.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai

pengumpul data. Menurut Sugiyono (2015:204) teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

- a. Observasi Merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Melalui observasi dapat dilihat dan dapat dites kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas.
- b. Wawancara Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.
- c. Dokumentasi Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan suatu panduan yang berisi prosedur-prosedur atau tahapan-tahapan yang jelas dengan tujuan untuk mempermudah dan mengendalikan kegiatan dalam suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Hartatik (2014:36), SOP adalah acuan kerja yang baik, baku dan dapat mempermudah mengontrol dan mengendalikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi. SOP banyak di gunakan pada berbagai organisasi maupun instansi pemerintahan. SOP pada instansi pemerintahan diterbitkan guna mempermudah para pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan ketentuan dan regulasi pemerintah. Hal ini seperti di tunjukan dari hasil penelitian Nasrul S.C., dkk (2022), penerapan SOP dalam layanan akademik atas pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran dengan di tetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ketiga informan pada SD Negeri 071183 Faondrato, bahwa SOP memiliki peran penting dalam menjaga efisiensi waktu dan konsistensi pelaksanaan kegiatan operasional khususnya pada bidang administrasi di SD Negeri 071183 Faondrato. Dimana melalui prosedur yang jelas pada SOP membantu memudahkan para guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas. Maka, hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Sailendra (2015:170), manfaat SOP yaitu memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.

B. Analisis Efektivitas Pelayanan Sekolah

Efektivitas pelayanan merujuk pada tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan pada dasarnya dilakukan secara langsung dengan antara pemberi layanan dengan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Atmadji (2018:1), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam memberikan kepuasan kepada individu atau kelompok. Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh Suryani (2019), bahwa sistem pelayanan di perpustakaan MTs Pattuku Kabupaten Bone sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Maka dari itu, hendaknya setiap pelayanan yang di lakukan pada sebuah organisasi dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Hal ini bertujuan agar setiap pelayanan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan pada SD Negeri 071183 Faondrato, bahwa para guru dan pegawai pada sekolah tersebut memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan efisiensi, transparan, dan komunikatif. Dimana hal tersebut di kedepankan sebagai bentuk pertanggung jawaban dalam membantu masyarakat melalui pelayanan yang mereka berikan. Maka dari itu hal ini sesuai dengan keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang prinsip pelayanan, dimana bekerja tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelayanan.

C. Analisis Kendala-Kendala

SOP penting untuk di implementasikan dalam melancarkan kegiatan operasional suatu organisasi serta dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam proses meningimplementasikan SOP untuk meningkatkan efektivitas pelayaan suatu organisasi sering timbul permasalahan yang memicu kendala-kendala bagi organisasi dalam mewujudkan tujuannya.

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang di peroleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, terdapat kendala pada impelementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah yaitu SOP yang ada hanya memuat tentang gambaran umum prosedur pelaksanaan kerja pada SD Negeri 071183 Faondrato. Di samping itu pelayanan yang di berikan oleh sekolah masih belum sesuai dengan yang di diharapkan atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan masih kurang efektif dengan yang di inginkan oleh masyarakat.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini maka untuk menjawab rumusan masalah yang sudah di cantumkan di awal rancangan penelitian tentang bagaimana analisis implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat, maka peneliti mengambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan dan regulasi yang ada. Disamping itu SOP menunjukkan peran penting dalam menjaga efisiensi dan konsistensi pelaksanaan kegiatan operasional pada SD Negeri 071183 Faondrato.
2. Efektivitas Pelayanan Pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat, menunjukkan bahwa pelayanan pada sekolah tersebut masih belum efektif. Dimana pelayanan yang di berikan oleh sekolah masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.
3. Kendala-kendala dalam implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato yaitu uraian prosedur SOP masih belum digambarkan secara jelas alur kerjanya. Kemudian, pelayanan yang di berikan oleh sekolah masih belum efektif atau sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi, Badu Ahmad (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bentang Belia
- Abdul P. (2022). Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 4.
- Arinis T.S. (2014) *Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Penebar Plus (Penebar Swadaya Group).
- Arnina, P., at al. (2016). *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Atmadji., Arista. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Ekotama. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fajar, Pebriyanti Yeni. (2016). Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan, Prosedur , Dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan. *Jurnal Pari*. Vol. 2 No. 2. ISSN: 2502-0730.
- Gabriele. (2018). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DEPARTEMEN MARKETING DAN HRD PT CAHAYA INDO PERSADA. *ARTIKEL ILMIAH*

JURNAL. AGORA Vol. 6. No. 1. <https://media.neliti.com/media/publications/287270-analisis-penerapan-standar-operasional-p-f2665320.pdf>

- Gibson. (2013). *Sumber Daya Manusia, Edisi Ke Empat*. Jakarta: Erlangga
- Hajar, Siti. (2016). Pelaksanaan Standard Operating Prosedure (SOP) Layanan Surat Tanah di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI)*. Vol.3 No.1 Februari 2016
- Hartatik, I.P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbook.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Insani, (2016), Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. In Kajian Pustaka com
- Jakaria, Ade. (2022). ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PADA STANDAR PROSEDUR CV. ADHI JAYA CONSULTANT. *Jurnal Bina Manajemen*. Vol. 11. No. 1. Hal 268-277.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kiki F.F., Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media Patners
- Kotler, P., Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*. Andi: Bandung
- Muhammad Yusuf Mappedasse. (2021). *Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Akademik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar*. Universitas Negeri Makassar
- MySCH.id, (2022). Panduan dan Contoh Pelaksanaan SOP Tugas Guru Dan Tenaga Kependidikan. <https://www.mysch.id/blog/detail/166/sop-guru>
- Nasrul S. C., at al. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di Mas Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Malay*, Vol. II, No. 3
- PERATURAN PEDIA.ID. (2023). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA*. <https://peraturanpedia.id/permenpan-nomor-per-21-m-pan-11-2008/>
- Prayugo, R. (2016). *Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tanjung Pinang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Adminsitarsi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang. Jurnal.
- Rifka R.N. (2017) *Step by Step Lancar Membuat SOP*. HUTA PUBLISHER.

- Rospianti, A., et al. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari). *Jurnal Administrasi Negara, Politik, Pemerintahan & Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo*, Kendari, Indonesia. Vol. 5, No. 3, Hal. 38-48
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Suryani. (2019). *Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Di Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Pattuku Kabupaten Bone*. UIN Alauddin Makassar.