



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 1632-1640

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

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

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

Nori Hati Halawa^{1✉}, Aferi Aman Telaumbanua², Serniati Zebua³, Jeliswan BIJ⁴
Program Studi Manajemen, Universitas Nias

Email : noryjubbiars16@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP dalam pelaksanaan kerja yang ada di UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli. Penelitian ini dilakukan pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, Yang berlokasi di Jln, Sukarno No.11 Gunungsitoli, dengan mengumpulkan data dan informasi dari narasumber yakni kepala UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, Sub Bag Tata Usaha, Kasie Terminasi, Kasih Asuhan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yakni menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil wawancara dengan para narasumber dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku. Penerapan Standar operasional prosedur akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari dokumen Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang di dalamnya terdapat capaian kinerja pegawai dan rincian kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pegawai.

Kata Kunci : SOP, Pelaksanaan Kerja

Abstract

This research aims to find out how SOP is implemented in the implementation of work at the Gunungsitoli Children's Social Services UPT. This research was conducted at the Gunungsitoli Children's Social Services Unit, North Sumatra Province Social Service. Which is located on Jln, SukarnoNo.11 Gunungsitoli, by collecting data and information from sources, namely the head of the Gunungsitoli Children's Social Services Unit, Administration Sub-Section, Head of Termination Section, Kasih Asuhan. The type of research used is qualitative research. The data collection techniques use observation techniques, in-depth interviews and documentation. The results of interviews with informants in this research show that Standard Operating Procedures (SOP) are guidelines that contain the flow or stages in carrying out activities in accordance with applicable regulations. Implementation of standard operational procedures will have an impact on improving the quality of employee work. This can be seen from the Employee Work Targets (SKP) document, which contains employee performance achievements and details of what activities the employee carries out.

Keywords: SOP, Work Implementation

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Standar Operasional Prosedur ada dan dibentuk oleh perusahaan sebagai acuan kerja sehingga para karyawan dan manager dapat menjadi sumber daya perusahaan yang professional dan handal dibutuhkan Standar Operasional Prosedur yang sesuai. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu acuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan fungsi alat penilaian kinerja pada instansi atau perusahaan. Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur maka perusahaan atau instansi tidak akan bisa berjalan dengan baik atau sesuai yang diinginkan, karena adanya Standar operasional Prosedur maka perusahaan akan mencapai visi misi yang sudah diatur dari awal dan juga dapat membantu proses perkembangan pada perusahaan atau instansi termasuk pada UPT pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli. Apabila Standar Operasional Prosedur tidak diterapkan dengan baik akan berdampak pada kinerja sumber daya manusia dan pada akhirnya memberikan hasil yang kurang efektif dan kurang efisien.

Menurut Sailendra (2015 : 37), Standar Operasional Prosedur adalah 'dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang akan dilaksanakan sehari-hari'. SOP juga digunakan dalam mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk protokol, instruksi kerja, dan lembar kerja dalam proses pelayanan seluruhnya seimbang. Pengembangan dan pengguna

SOP merupakan faktor yang mengukur kesuksesan tidaknya kegiatan tersebut. Pentingnya Standar Operasional Prosedur bagi sebuah perusahaan atau instansi dalam mengelola sebuah lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidaklah mudah, semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan benar supaya apa yang menjadi visi misi instansi atau perusahaan dapat terwujud dengan baik. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, hal ini dikarenakan beberapa pegawai masih melanggar aturan yang sudah ada dan justru sering terjadi kelalaian sehingga dapat menghambat aktivitas kerja, serta berdampak pada kualitas kerja. Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu aturan yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis.

UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, dengan terbentuknya Standar Prosedur maka dapat memberikan pelayanan yang efektif untuk menjalankan aktifitas dengan baik, salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi. hal ini dinilai sangat penting karena menurut, Atmoko Tjipto (2011:2), 'Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas' sehingga dapat memberikan dasar administrasi, tata kerja, bagaimana prosedur dalam melakukan pekerjaan baik non pemerintahan atau instansi pemerintah.

Produktivitas kerja dapat dicapai secara maksimal apabila karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan manajer dengan tepat. Karena dengan adanya SOP, karyawan akan nyaman bekerja tanpa timbul rasa was-was apakah pekerjaan sesuai atau tidak. Dengan secara tidak langsung membuat kondisi psikologisnya merasa nyaman bekerja. Begitupun dengan lingkungan kerja yang baik, fisik ataupun psikologis membuat karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan aman. UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli memiliki produktivitas yang sangat baik, Namun setelah melakukan survei secara langsung, peneliti mengamati bahwa kondisi lingkungan kerja pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli ini masih kurang dalam memahami Standar Operasional Prosedur. Hal ini dikarenakan beberapa staf dan pegawainya tidak mengerti prosedur atau kegiatan dalam tugas pokok dan fungsinya sehingga mereka menimbulkan ketidaknyamanan dalam melaksanakan aktivitas. dimana hal ini telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyelenggaraan pembangunan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dengan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dan mengumpulkan data berupa dokumen, yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis dan akurat. Peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan data untuk kemudian di proses dan dianalisis lebih lanjut serta diambil kesimpulan. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli".

b. Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif untuk pemecahan masalah secara sistematis. Menurut Sugiyono (2017:9) Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme ataupun enterpretatif, dipergunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, serta menemukan hipotesis. Alasan menggunakan metode ini dikarenakan peneliti berusaha mendeskripsikan ataupun menggambarkan mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

c. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel tunggal. Menurut Abuzar Asra (2017 :381) variabel tunggal juga disebut dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja. Penelitian ini dengan judul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan kerja di UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli.

d. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli yang berada di Kota Gunungsitoli Jln. Tirta No 10 KBN. Alasan peneliti memilih UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli sebagai tempat penelitian karena masalah-masalah yang akan diteliti dapat ditemukan di lokasi tersebut. selain itu lokasi penelitian ini mudah dijangkau oleh peneliti.

b. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian dalam bentuk bar chat yang dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan maret hingga bulan Agustus 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengatakan bahwa Penerapan Standar operasional prosedur baik itu surat menyurat maupun administrasi lainnya SOP sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas kinerja, karena SOP merupakan pedoman, buku panduan atau acuan dalam melakukan setiap pekerjaan atau kegiatan yang ada. Dan setiap penilaian yang dilakukan dalam indikator pelaksanaan kerja dalam menilai kinerja pegawai tidak lepas dari bagaimana cara pegawai melakukan pekerjaanyasesuai dengan standar yang ada pada kantor UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli.

Hasil penelitian dilakukan secara deskriptif menunjukkan bahwa penerapan Standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja pegawai di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli didasarkan pada hasil wawancara peneliti, dimana penerapan standar operasional prosedur dengan dilakukannya pelatihan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur sangat diperlukan pegawai untuk melakukan aktivitas kerja mereka masing-masing sesuai dengan tupokksi mereka sendiri yang dimana kinerja pegawai mengalami peningkatan.

Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur merupakan cara yang digunakan upt pelayanan sosial anak gunungsitoli agar kinerja pegawai mengalami peningkatan diaman seorang pemimpin sangat berperan penting dalam pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur tersebut, dan memberikan banyak pemahaman kepada setiap pegawi dan karyawan lainnya tentang bagaimana cara menjalankan atau bagaimana cara melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kantor di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli melakukan peningkatan kinerja dengan

berbagai pelatihan yang ada, agar semua pegawai lebih menguasai dan memahami cara kinerja mereka masing-masing, sesuai dengan SOP yang ada. Dengan tujuan meningkatkan

kinerja pegawai dimana setiap pegawai harus mengikuti pelatihan yang ada di upt pelayanan sosial anak gunungsitoli, baik itu pegawai maupun karyawan lainnya, dengan adanya pelatihan maka diajarkan bagaimana sebenarnya pekerjaan yang harus dilakukan, serta pengetahuan dan pengalaman untuk menampilkan kinerja yang baik. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan pada karyawan maka, setiap karyawan dapat memahami dan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kinerja yang ada pada UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli dan meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa UPT pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli melakukan pelatihan secara langsung kepada pegawai dan karyawan sebagai dasar pengetahuan untuk mengetahui dasar-dasar pekerjaan yang akan dilakukan kedepannya. Selain itu upt pelayanan sosial anak gunungsitoli melakukan rapat dan evaluasi setiap tahunnya atau berdasarkan setiap kegiatan rapat yang ada dan mengevaluasi kinerja mereka berkaitan dengan masalah-masalah yang ada di setiap instansi yang ada pada UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, maka hasil analisis tersebut peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa standar operasional prosedur merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendukung berjalannya kegiatan operasional yang ada pada upt pelayanan sosial anak gunungsitoli. Oleh karena itu peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti. Hasil dari peneliti tersebut sebagai berikut:

1. Penerapan Standar operasional prosedur pada UPT pelayanan sosial anak Gunungsitoli sudah diterapkan sejak awal beroperasinya dengan beberapa perubahan, selama pelaksanaannya terdapat bahwa SOP sudah berjalan dengan baik dan memiliki dampak positif terhadap kinerja pegawai dan dari indikator yang adapun sudah berjalan dengan baik.
2. Tujuan penerapan SOP yang adapun sudah berjalan dengan baik dan aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang diselenggarakan pun sudah konsisten dan sudah memiliki kejelasan sesuai SOP Secara umum dapat dikatakan bahwa Kinerja pegawai di UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang ada.

3. Berdasarkan data yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, sop sudah dilakukan sesuai aturan atau standar dalam melaksanakan aktivitas dan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad: Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Peneba Pila.
- Arnina. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures). Depok: Huta Publisher.
- Afiyanti, Yati & Rachmawati, Imami Nur. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan. Jakarta: Rajawali Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kedua Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Budihardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Budiharjo, M. 2014. Menyusun SOP. Jakarta.
- Buddy Setianto,. 2016,. Mengenal Jenis, Metode Valuasi, Kinerja dan Strategi Seleksi. Jakarta: Bumisaka Kurnia.
- Dian Ratna Nabillaa) , Al Hasin, Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk), Vol. 01, No. 06, 2022, pp. 58-75 E-ISSN: 2829-7547.
- Esti Yuandari dan R. Topan Aditya Rahman. 2017. Metodologi Penelitian dan Statistik. Bogor: In Media.
- Emzir. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ekotama, S. 2015. Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta : MedPress
- Fatimah, dkk. 2015. Strategi Pintar Menyusun SOP. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Fajar Nur'aini. 2016, Teknik Analisis Swot; Anak Hebat Indonesia.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks.
- Handoko 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara.
- Metodelogi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : P Gramedia Pustaka.
- Insani, Istyadi. 2010. "Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja

- Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung”.
- Ida, Nuraida. 2008. Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.
- Moelong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2007.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 21/Permenpan/M-PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Rospianti, Ayu. Kadir, Abdul. Dan BB, Suriyani. 2019. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari). Universitas Halu Oleo: Jurnal Rezipublica.
- Sailendra, A. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, Joko Dwi. 2014. Lebih Memahami SOP. Surabaya: Kata Pena.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Maistas Publishing.
- M. Soediro, A.T. Nurbianto Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19), ISSN 2356-3966 e-ISSN: 2621-2331, vol. 8 no. 3 September - Desember 2021, hal. 845-851.
- Rachmat Arief 1 Sunaryo², Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mega Pesanggrahan Indah), Jurnal Ekonomika Dan Manajemen Vol. 9 No. 2 Oktober 2020 Hlm. 125-143, ISSN: 2252-6226 print, ISSN: 2622-8165.
- Rudi Hartono. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Karyawan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar.
- Suryani, dkk. 2015. Korespondensi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sailendra, Annie 2015. Langkah-langkah praktis membuat SOP, cetakan. Pertama. Jakarta:

trans idea publishing.

Peraturan Menteri Pemerintahan Dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.