

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

*by Gulo Noni Netralis*

---

**Submission date:** 01-Nov-2023 03:35AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2213992520

**File name:** Noni\_Netralis\_Gulo-2.docx (265.89K)

**Word count:** 14170

**Character count:** 97222

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

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NONI NETRALIS GULO  
NPM. 2319369**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
TAHUN 2023**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

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. Prosedur Operasi Standar (SOP) merupakan alat yang digunakan untuk menumbuhkan akuntabilitas dan transparansi kinerja pegawai. Prosedur operasi standar (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 tanpa 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.

ketidakadanya 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, SOP Administrasi dan SOP Kepegawaian. Dalam hal ini yang menjadi fenomena penelitian adalah SOP pelayanan.

Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di SOP, maka secara bertahap pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah, dan sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan penerapan SOP maka adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian Riyadin (2019) dalam jurnalnya dimana, Ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan standar dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan harus berkualitas sehingga dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Instansi mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara pada lokasi penelitian mengalami beberapa fenomena salah satunya adalah dalam penerapan SOP Pelayanan yang dimana belum terlaksana dan belum dilakukan dengan baik, karena pelayanan tidak mempedomani SOP yang ada, sehingga kinerja para pegawai dirasa kurang efektif. Dari uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ma’u Kabupaten Nias**”.

## 1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Ma’u Kabupaten Nias.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Ma’u Kabupaten Nias?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Ma’u Kabupaten Nias.

## 1.5. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun Manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai bahan masukan dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen operasional yang dapat dipedomani untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada masa depan.

2. Bagi Peneliti

Menjadi bahan dalam melaksanakan tugas penulisan karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

3. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan masukan dan saran yang perlu dilaksanakan dalam hal penerapan standar operasional (SOP) dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai.

4. Bagi peneliti lanjutan

Sebagai bahan referensi penelitian dan pengalaman dalam pengembangan kajian keilmuan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

##### 2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur, yang juga dikenal sebagai SOP, umumnya digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu, disebut juga prosedur atau dalam bahasa Indonesia prosedur operasional standar. Menurut KBBI, prosedur adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dalam rangka menyelesaikan suatu kegiatan atau pendekatan yang spesifik dan metedis dalam penyelesaian masalah.

Dengan keluarnya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012, penerapan SOP kini menjadi keharusan di pemerintahan. SOP berguna untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Struktur organisasi dan pembagian tugas di lingkungan pemerintahan harus menjadi pertimbangan dalam penerapan SOP dalam pelayanan pemerintah. Faktor-faktor ini terkait dengan beberapa aspek penting dalam penerapan SOP, termasuk efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan karyawan, peta kerja, dan batasan pertahanan. Oleh karena itu, SOP harus dikembangkan untuk memfasilitasi pekerjaan karyawan dan memastikan bahwa mereka sadar akan tanggung jawab mereka.

Susanto dalam (Fatimah 2016:34) menyatakan bahwa SOP terdiri dari tiga istilah yaitu Standar, Operasional, dan Prosedur. Istilah-istilah tersebut dapat digunakan untuk mengungkapkan pengertian SOP itu sendiri.



#### Standar

Standar adalah salah satu pedoman utama yang diharapkan diikuti dan dipatuhi oleh setiap anggota organisasi. Standar mempunyai kualitas yang membatasi dan mengikat.

#### Operasional

kegiatan rutin maupun non-rutin berlangsung dalam suatu organisasi dan dianggap aplikatif.

#### Prosedur

Serangkaian langkah atau fase yang berkaitan dengan aktivitas kerja, biasanya dijelaskan secara tertulis atau dengan ilustrasi.

132

Berdasarkan ketiga penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan sumber informasi utama mengenai tahapan atau prosedur yang berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas kerja yang relevan dalam suatu organisasi.

Sedangkan pendapat Toman Sony Tambunan (2019:17)<sup>21</sup> “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu, SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, diagram dan alur kerja”. Selanjutnya Menurut Sailendra (2015:11)<sup>44</sup> mengemukakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar. Dengan pedoman tersebut yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu dan akan membantu instansi untuk mencapai tujuan”. Prosedur Operasi Standar memungkinkan administrasi pemerintahan berfungsi dengan percaya diri. Banyak jenis penyimpangan yang dapat dicegah atau, jika penyimpangan tersebut terjadi dalam konteks pemerintahan, mengidentifikasi penyebabnya dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasinya. Kualitas pelayanan publik akan semakin membaik jika seluruh penyelenggaraannya mengikuti pedoman yang diatur dalam Prosedur Operasi Standar. Hal ini juga akan membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan profesional.

Menurut Susilowati (2017:142) mengatakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai suatu dokumen yang menggambarkan kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai dengan yang telah ditentukan. standar sebelumnya”. Instruksi kerja, lembar kerja, dan dokumen lain yang mengatur kegiatan operasional suatu organisasi, semuanya biasa disebut dengan Standar Operasional Prosedur, atau SOP, dalam arti luas. Sementara itu, Kusumaningrum (2019:29) menyatakan bahwa "Dalam di tempat kerja, Prosedur Operasi Standar (SOP) adalah arahan yang diikuti karyawan agar dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP adalah seperangkat prosedur yang menguraikan bagaimana tugas-tugas rutin yang dilakukan dalam suatu organisasi didokumentasikan. SOP adalah seperangkat prosedur yang dimaksudkan untuk mengatasi suatu masalah”.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah Instansi pemerintah.

### **2.1.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Setelah SOP ditetapkan secara resmi oleh pimpinan lembaga, langkah selanjutnya adalah mengimplementasikannya. Memastikan hasil yang diinginkan dapat diperoleh adalah tujuan dari proses implementasi ini. Tujuan yang tercantum dalam SOP berkaitan erat dengan keluaran ini.

Penerapan SOP perlu dilakukan secara berkala untuk menjamin kelancaran pelaksanaan. Semua umpan balik dan rekomendasi yang diterima selama pemantauan akan digunakan sebagai informasi yang berguna selama evaluasi untuk menjadikan SOP lebih relevan dan

berdasarkan kebutuhan. Secara umum SOP yang diterapkan adalah sebagai berikut, menurut Fatimah (2016:245):

- 1) Semua personel, termasuk pelaksana, perlu mengetahui SOP terbaru dan alasan di balik perubahan apa pun.
- 2) Salinan SOP tersedia bagi seluruh pelaksana dan staf berdasarkan permintaan dan didistribusikan sesuai kebutuhan.
- 3) Setiap pegawai atau pelaksana melakukan verifikasi dengan menggunakan SOP. Selain itu, ia harus mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk mengambil keputusan secara efisien.
- 4) Terdapat sistem yang terdefinisi dengan baik untuk menggabungkan kinerja, mendeteksi masalah, dan menawarkan bantuan selama proses penerapan SOP.

Menurut Linggapan, landasan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Susilowati 2017:45 memuat unsur-unsur penting dalam pelaksanaannya, yaitu:

- 1) Pengawasan/Pengamatan  
Inisiatif pengumpulan informasi yang berupaya menjelaskan alasan dibalik kebijakan yang diterapkan dan konsekuensinya. Pemantauan diperlukan untuk mengurangi risiko dengan mengidentifikasi kesalahan awal dengan cepat dan mengambil tindakan perbaikan.
- 2) Pelatihan (Training) Proses pemberian pengetahuan dan kemampuan baik kepada pegawai baru maupun pegawai lama agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih efektif.

### 2.1.3 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Menurut Toman Sony Tambunan (2019:21) tujuan standar operasional prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- 1) Agar setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan Kementerian dapat melaksanakan seluruh kegiatan operasionalnya secara efisien dan bermutu.
- 2) Sebagai peta jalan bagi keseluruhan proses pelaksanaan suatu kegiatan, sehingga dapat dilakukan secara berurutan, terarah, sistematis, teratur, dan produktif.
- 3) Menjaga kinerja setiap lembaga pemerintah pada standar dan tingkat yang sama.
- 4) Memiliki pemahaman menyeluruh tentang tanggung jawab setiap orang dalam perusahaan.
- 5) Menjelaskan hierarki atau pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diemban oleh setiap pegawai dalam perusahaan.
- 6) Mencegah kesalahan administrasi yang lebih tinggi pada instansi atau satuan kerja pemerintah.
- 7) Mengurangi kesalahan atau kemunduran.

28

Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38), Standar Operasional Prosedur dibuat karena alasan berikut:

- 1) Konsistensi SOP dibuat agar seluruh pelaksana, petugas, dan pekerja mengetahui standar yang telah ditetapkan serta dapat menjunjung tinggi keseragaman dan kualitas kerja petugas, pekerja, pelaksana, atau tim.
- 2) Kejelasan Tugas: SOP ditulis agar seluruh pelaksana, pejabat, dan pekerja memahami tujuan dan peran setiap jabatan dalam perusahaan.
- 3) Kejelasan Alur SOP dapat membantu memperjelas peran, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing pelaksana, petugas, dan karyawan.
- 4) Menjaga Perusahaan  
Pembuatan SOP secara tidak langsung bertujuan untuk menjaga satuan kerja, organisasi, pejabat, dan pegawai dari perilaku menyimpang, kesalahan administratif, dan potensi ancaman lainnya terhadap kelangsungan hidup organisasi.
- 5) Mengurangi Ketidakakuratan  
Setiap pelaksana, petugas, dan pegawai dapat mengurangi atau menghilangkan kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi pekerjaan dengan memiliki kejelasan tugas, tanggung jawab, dan wewenang.
- 6) Efektivitas  
SOP dirancang untuk meningkatkan produktivitas secara menyeluruh. Dengan bantuan SOP yang ada saat ini, diharapkan seluruh aktivitas kerja dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin dicapai.
- 7) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemecahan Masalah mempunyai beberapa pedoman dan batasan. Bila diterapkan, mungkin akan terjadi insiden antar karyawan yang berujung pada konflik berkepanjangan. SOP dapat dijadikan landasan agar setiap pegawai dapat kembali bekerja sesuai dengan koridornya, yaitu sesuai dengan peraturan dan batasan yang dituangkan dalam SOP, serta menghilangkan perlunya intervensi dari atasan atau supervisor.
- 8) Batas Pelindung  
Kadang-kadang, banyak pihak luar menanyakan informasi yang sangat pribadi tentang bisnis tersebut. Misalnya seorang peneliti berharap dapat mempelajari perilaku kerja di suatu perusahaan (institusi). Setelah SOP standar ditetapkan, peneliti harus mengikuti sejumlah langkah. Mereka tidak dapat melanjutkan langsung ke divisi atau area tertentu.

Tujuan dan Peran Sebagaimana dikemukakan oleh Purnamasari dalam (Faradis 2018:56), tujuan dan tugasnya antara lain selain memberikan arahan dan pedoman kerja agar kegiatan organisasi terkendali:

- 1) Menawarkan catatan operasi dan aktivitas yang berguna.
- 2) Memahami dengan jelas tanggung jawab setiap orang dalam perusahaan.
- 3) Menetapkan peraturan perundang-undangan bagi seluruh individu dalam lembaga, lembaga, dan organisasi.
- 4) Menjaga agar tingkat kinerja masing-masing unit kerja tetap konstan.
- 5) Menyederhanakan tugas atau pekerjaan bagi anggota staf.

#### 18 2.1.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Mengingat pentingnya prosedur operasi standar (SOP) dalam manajemen, memiliki SOP ini tentunya memiliki sejumlah keuntungan. Namun hal ini dimungkinkan asalkan SOP diterapkan dengan benar. Karena sering terjadi di banyak bisnis, SOP yang tidak sesuai bisa saja diterapkan. Karena banyak anggota yang bekerja karena kebiasaan dan SOP sendiri tidak ditegakkan secara ketat, maka dikatakan tidak tepat. Proses pencapaian visi dan misi lembaga terhambat oleh SOP yang tidak tepat. Oleh karena itu, lembaga akan mendapatkan banyak keuntungan dari penerapan SOP jika dilakukan dengan benar.

Sebagaimana dikemukakan oleh Toman Sony Tambunan (2019:19), manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- 1) Standarisasi prosedur dan hasil dalam menyelesaikan suatu tugas.
- 2) Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pada saat melaksanakan atau menyelesaikan tugas.
- 3) Mendorong tercapainya kemandirian dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Mendorong akuntabilitas moral secara individu dalam melaksanakan tugas.
- 5) Mendorong berkembangnya keselarasan kerja antara apa yang direncanakan dengan apa yang diwujudkan.
- 6) Menyebarkan informasi terkait mengenai persyaratan kompetensi yang diperlukan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaannya.
- 7) Menetapkan ukuran kualitas pekerjaan, memungkinkan terciptanya penyesuaian atau peningkatan untuk mencapai ukuran atau standar yang diinginkan.

Sedangkan menurut Fajar Nur'Aini (2016:42), manfaat dari penggunaan SOP yaitu:

- 1) Kejelasan Prosedur  
SOP yang dapat membantu kita dengan memberikan kita klarifikasi mengenai langkah-langkah dalam suatu kegiatan. Kami juga dapat menulis tentang langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan tugas secara jelas dan komprehensif.
- 2) Teknik Menghemat Waktu untuk Pelatihan Staf  
Setiap karyawan akan menghemat waktu dan tenaga dalam program pelatihan karyawan dengan menerima SOP. Mungkin saja bisnis tersebut hanya menawarkan sesi pelatihan selama satu minggu. Meskipun demikian, bisnis akan lebih mudah memberikan informasi tentang tugas, seperti apa yang harus dilakukan di lapangan, jika mereka memiliki SOP.
- 3) Standardisasi Kegiatan  
Prosedur operasi standar (SOP) dapat membantu bisnis memastikan semua pihak melakukan aktivitas secara setara. Hasil kerja setiap pegawai

- akan dihasilkan dengan standar yang sama dengan hasil kerja pegawai lainnya.
- 4) Menyederhanakan evaluasi  
Dengan ditetapkannya standarisasi tugas, manajer atau supervisor akan lebih mudah melakukan penilaian dan evaluasi. Secara tidak langsung, memiliki SOP akan membantu bisnis dalam menganalisis dan menilai setiap prosedur operasional.
  - 5) Melestarikan Keunggulan  
SOP membantu pelaku usaha dalam menjaga pengendalian sehingga kualitas usaha dapat tetap terjaga. Organisasi tentu saja mempunyai sistem kerja yang terorganisir dan transparan karena konsistensi kerjanya. Hal ini mempengaruhi hasil produktivitas yang dapat dipertahankan baik dari segi kuantitas maupun kualitas.
  - 6) Meningkatkan otonomi pekerja  
SOP dapat membantu anggota staf menjadi lebih mandiri dan tidak terlalu bergantung pada bimbingan manajemen. Bagaimana hal itu bisa dikatakan? Sebab, proses cross check kinerja pegawai sehari-hari akan terlaksana dengan sedikit keterlibatan pimpinan jika SOP dimiliki dan dipahami oleh setiap pegawai, untuk memberikan otonomi yang lebih besar kepada pekerja dalam memutuskan cara bekerja yang paling efektif dengan tetap mematuhi prosedur operasi standar (SOP) perusahaan.
  - 7) Detail tentang Keahlian dan Cara Meningkatkannya  
SOP juga dapat mencakup informasi tentang persyaratan kompetensi yang harus dipenuhi oleh anggota staf untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Dunia usaha akan lebih mudah memberikan bimbingan atau informasi mengenai inisiatif peningkatan kompetensi karyawan dengan cara ini.

### 2.1.5 Hal-Hal Pokok Dalam SOP

Menurut Santosa (2014) adapun hal-hal pokok dalam SOP antara lain:

- 1) Efektivitas  
Kegiatan yang berhubungan dengan akurasi dapat dianggap sebagai bagian dari efisiensi. Kegiatan kerja diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, tepat, akurat, dan sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan.
- 2) Adil  
Salah satu cara untuk mendefinisikan konsistensi adalah sebagai konstan atau konstan. Mengukur keuntungan dan kerugian dalam suatu bisnis dapat dipermudah dengan adanya konstanta atau hal yang tidak berubah. Disiplin tingkat tinggi diperlukan untuk mencapai konsistensi. SOP akan bermanfaat jika diterapkan secara akurat, konsisten, dan terus-menerus.
- 3) Meminimalkan kesalahan Prosedur operasi standar (SOP) berfungsi sebagai pedoman yang harus diikuti oleh karyawan ketika menjalankan tugasnya dalam organisasi, memastikan bahwa operasi dilakukan secara metodis. SOP diharapkan dapat meminimalisir segala jenis kesalahan di setiap departemen bisnis, kesalahan yang dapat berakibat fatal atau merugikan organisasi.
- 4) Menyelesaikan Masalah  
Salah satu alat yang dapat membantu mengidentifikasi kemungkinan masalah dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan kerja adalah prosedur operasi standar pemecahan masalah (Steiner, 2014). SOP dapat membantu bisnis dalam menyelesaikan permasalahan perselisihan karyawan yang mungkin terjadi selama

operasional bisnis. Ketika ada prosedur operasi standar (SOP), pihak-pihak yang berselisih paham wajib mengikutinya dan melanjutkan pekerjaan sesuai parameter yang ditetapkan.

5) Keamanan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah tahapan atau tahapan yang mencakup seluruh protokol untuk melindungi pekerja dan unit kerja dari kesalahan akibat proses administrasi atau unsur lain yang dapat merugikan perusahaan. SOP berfungsi sebagai pedoman untuk menjaga keselamatan karyawan saat mereka bekerja dan berperan dalam membela isu-isu yang berkaitan dengan keprihatinan karyawan seperti loyalitas perusahaan dan hak-hak individu karyawan (Bhattacharya, 2015).

6. Peta Kerja

Peta kerja, yaitu suatu pola di mana seluruh aktivitas disusun secara metodis, dapat membantu alur kerja setiap karyawan menjadi lebih fokus dan tidak tersebar. Peta kerja dikaitkan dengan bidang konsistensi dan efisiensi. Salah satu syarat untuk mencapai titik efisiensi adalah berkonsentrasi pada peta yang akan dijalankan, misalnya peta kerja atau peta yang akan memajukan usaha. Perilaku disiplin akan muncul dari peta kerja yang jelas pada titik konsistensi. Perusahaan akan lebih mudah mencapai visi dan misinya jika efisiensi dan konsistensi diterapkan. SOP meningkatkan koordinasi dan komunikasi karyawan sekaligus menetapkan standar yang ditetapkan. SOP membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang mungkin menimbulkan stres (Steiner, 2014). Karena SOP dimaksudkan sebagai acuan kerja bagi karyawan, maka SOP harus memiliki kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami (Pinontoan et al., 2019).

7) Batas Pertahanan

Batas Pertahanan: Karena Prosedur Operasi Standar menetapkan setiap aktivitas perusahaan secara rinci, maka hal tersebut diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat. Oleh karena itu, inspeksi eksternal tidak diperbolehkan untuk mengubah isi SOP atau mengganggu bisnis (Santosa, 2014).

#### 2.1.6 Landasan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut pendapat Budiharjo (2014:10) menekankan bahwa diperlukan landasan dalam rangka penyusunan SOP. Oleh karena itu, SOP yang telah disiapkan akan sangat bermanfaat bagi bisnis atau organisasi mana pun yang bertekad untuk menerapkannya. Dasar yang disengketakan adalah sebagai berikut:

##### 1. Persyaratan Dokumen SOP

Untuk memastikan bahwa dokumen SOP akhir sangat baik, andal, dan bermanfaat bagi bisnis yang menerapkannya, dokumen tersebut harus memenuhi sejumlah persyaratan mendasar.

Di antara kriteria yang relevan adalah:

- Struktur kalimat yang sederhana dan mudah dipahami;
- kemudahan implementasi;
- kontrol;

- kemampuan audit; dan
- kemampuan beradaptasi terhadap perubahan keadaan.

Dengan adanya persyaratan tersebut di atas, diharapkan dokumen SOP yang dibuat dapat menghasilkan standar prosedur yang dapat diandalkan khususnya bagi pelaksana kerja di lapangan. Hal ini dapat berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang handal dan bermanfaat bagi atasan pelaksana. Kondisi seperti ini tentunya sangat membantu para pemimpin atau pemilik usaha, terutama sebagai landasan dalam membuat rencana kerja pada periode yang akan datang, mengingat semua pekerjaan telah dilaksanakan dengan menggunakan prosedur standar yang telah ditetapkan sehingga lebih mudah dalam pengendaliannya.

### 2.1.7 Komponen Penting Dalam Penyusunan SOP

Komponen utama SOP sangat berguna untuk digunakan dalam tujuan perencanaan. Selain itu, berfungsi sebagai mekanisme kontrol terhadap pelaksanaan penyusunan SOP. Pengendalian ini berguna untuk menentukan apakah SOP yang disusun sudah tepat dan komprehensif. Karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda pada setiap organisasi, maka unsur-unsur tersebut tidak selalu berurutan yang harus diselesaikan dalam SOP itu sendiri (Tambunan, 2013:140). Komponen SOP berikut ini dapat dijadikan pedoman dalam membuat SOP:

#### 1. Tujuan

Setiap prosedur dan langkah aktivitas dalam SOP dibangun berdasarkan tujuan pembuatannya.

#### 2. Sebuah kebijakan

Pernyataan kebijakan bersifat spesifik untuk setiap prosedur dan dimaksudkan untuk memfasilitasi penerapannya secara efektif dan efisien.

#### 3. Petunjuk pengoperasian



Untuk membantu pengguna <sup>4</sup> membaca dan memahami dokumen SOP, petunjuk operasional sangatlah penting. Halaman pembuka manual berisi instruksi operasional. Pedoman ini harus ditulis dengan cara yang dapat dimengerti dan lugas.

#### 4. Yang bersangkutan

Yang terbaik adalah memiliki satu tim yang menyusun SOP sebagai pihak yang menyusunnya. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi mengenai perubahan SOP.

#### 5. Struktur

Ini adalah bentuk standar; dokumen kosong kadang juga disebut sebagai <sup>4</sup> blanko atau dokumen. Blanko atau dokumen dianggap sebagai media prosedur validasi dan pengendalian dalam SOP. Untuk pelaksanaan pengendalian dan audit, formulir ini berfungsi sebagai prosedur operasi standar. Oleh karena itu, setiap formulir dalam prosedur terkait harus memiliki penjelasan rinci dalam pedoman SOP.

#### 6. Masukan

Media masukan kemudian siap, dengan asumsi bahwa kualitas data memenuhi persyaratan kebijakan atau persyaratan prosedural, agar sistem dapat berfungsi.

#### 7. Proses

Di sini, mengubah input menjadi output adalah tujuan dari proses. Mungkin ada satu atau lebih subproses dalam suatu proses. Organisasi mentransformasikan data dan informasi yang dimasukkan menjadi pengetahuan dan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tindakan dan mengambil keputusan dalam rangka mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

#### 8. Dokumen

Formulir, blanko, dan dokumen tidak boleh disamakan dengan laporan yang merupakan bagian dari SOP. Laporan yang dihasilkan dalam prosedur yang berbeda biasanya akan berbeda dan sangat spesifik.

#### 9. Konfirmasi

Dalam organisasi, pengambilan keputusan dan pelaksanaan aktivitas sangat bergantung pada validasi. Memverifikasi validitas semua pilihan yang dibuat dan tindakan yang dilakukan adalah tujuan validasi.

#### 10. Penguasaan

Banyak metode yang dapat digunakan untuk melakukan kontrol. Ada yang sesuai dengan pedoman, protokol, kesesuaian, dan lain sebagainya. Segala jenis pengendalian harus dimasukkan dalam pengendalian agar dapat melaksanakan SOP dan prosedur (Tambunan, 2013: 142-165).

Adapun komponen minimal suatu dokumen SOP menurut Tambunan (2013:142–165) adalah sebagai berikut:

- 1) Halaman judul biasanya memuat tahun pembuatan, nama instansi atau unit kerja, logo, dan judul.
- 2) Keputusan diambil oleh pimpinan terhadap dokumen SOP.
- 3) Daftar Isi: Ini akan membantu Anda mendapatkan informasi lebih cepat karena dokumen SOP biasanya memuat prosedur dari masing-masing unit kerja, sehingga bisa memakan waktu lama.
- 4) Pedoman penggunaan, yang dapat mencakup definisi akronim dan terminologi yang digunakan dalam dokumen SOP.
- 5) Tugas atau Unit yang terkait dan berpartisipasi dalam Proses.
- 6) Tanggal pembuatan, persetujuan, dan revisi.
- 7) Dasar hukum.
- 8) Sasaran Prosedur.
- 9) Rentang tugas yang ditangani oleh Prosedur.
- 10) Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur.
- 11) Indikator dan rekomendasi Prosedur untuk memastikan keberhasilan proses implementasi.
- 12) Lampiran atau dokumen terkait.
- 13) Siapa yang menyiapkan prosesnya?
- 14) Siapa yang memverifikasi, mengizinkan, atau menyetujui prosedur tersebut?

## 2.2 Efektifitas Kinerja Pegawai

### 2.2.1 Pengertian Efektifitas Kinerja Pegawai

Sebuah organisasi, baik publik maupun swasta, mencapai tujuannya melalui inisiatif yang dipelopori oleh sekelompok anggotanya. Efektivitas pengelolaan suatu organisasi dapat ditentukan oleh kinerja personelnnya. Organisasi harus menggunakan kinerja

12 sebagai dasar evaluasi. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

Dalam suatu organisasi, kinerja pegawai merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena akan menggambarkan juga kinerja organisasi tersebut. Perilaku anggota organisasi mempengaruhi kinerja karyawan, dan perbaikan perilaku merupakan tujuan nyata yang perlu dicapai.

Beberapa orang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja atau prestasi seseorang dalam bekerja. Namun kinerja sebenarnya mengacu pada berbagai aspek, termasuk proses dan produk akhir kerja. Menurut Rismawati dan Mattalata (2018: 2) “Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional”.

10 Menurut Mangkunegara (2017:67) bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Selanjutnya menurut Torang (2014:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”.

52 Kinerja diartikan sebagai “Kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melaksanakan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan” oleh Bintoro dan Daryanto (2017:105). Wirawan (2015:5) menyatakan bahwa “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu.”

11  
Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja. kinerja adalah suatu hasil pekerjaan atau prestasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas dasar pengalaman, dan kesanggupan serta waktu.

### 2.2.2 Efektifitas Kerja

5  
Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur, Efektivitas menurut Supriyono dalam Sulistiani (2016) adalah hubungan antara keluaran suatu pusat pertanggungjawaban dengan tujuan yang perlu dicapai. Efektivitas dapat ditentukan sebagai besarnya kontribusi keluaran terhadap nilai pencapaian target. Tercapainya tujuan yang dimaksudkan tanpa mempertimbangkan tenaga, waktu, biaya, dan lain-lain yang telah ditentukan itulah yang disebut efektivitas. 5  
Asnawi (2013). Sedangkan Nazaruddin dalam Baharudinsyah (2018) menegaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan atau hasil yang telah ditentukan dan merupakan faktor utama dalam mencapai target yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program. Pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang tersedia secara ekonomis, termasuk masukan, proses, dan keluaran, dikenal sebagai efektivitas. Menurut Steers dalam Baharudinsyah (2018), sumber daya yang dimaksud dalam hal ini meliputi personel organisasi, infrastruktur, serta metode dan model. Efektivitas, sebaliknya, ditentukan tanpa memperhitungkan sumber

daya. Melakukan hal yang benar adalah definisi efisiensi; melakukan hal yang benar adalah definisi efektivitas. Karena efektivitas kerja ditentukan secara subjektif, maka mengukurnya bukanlah tugas yang mudah.

Steers dalam Muhammad (2017) mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja suatu organisasi, antara lain:

- 1) Mencapai Tujuan  
Pencapaian tujuan adalah suatu proses yang dianggap sebagai alat untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan melibatkan sejumlah komponen, antara lain landasan hukum, target konkrit, dan jangka waktu pencapaian yang ditentukan.
- 2) Konsolidasi  
Kapasitas organisasi untuk melakukan sosialisasi, pengembangan konteks, dan komunikasi dengan beragam organisasi lain diukur melalui integrasi. Dua komponen integrasi adalah proses dan prosedur sosialisasi.
- 3) Modifikasi  
Proses penyesuaian diri yang disebut adaptasi inilah yang memungkinkan seseorang dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Ketika kondisi berubah, kondisi proses menyesuaikan SOP yang ada saat ini untuk menjaga konsistensi. Peningkatan kemampuan serta infrastruktur dan fasilitas merupakan dua komponen dalam memberikan adaptasi.

### 2.2.3 Elemen yang memudahkan kinerja

Ada aspek kinerja lain yang dapat membantu pekerja bekerja lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam keadaan ini dimensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap objek yang akan diteliti. Jika diterapkan dengan benar, hal ini dapat mencapai tujuan organisasi.

John Miner menyatakan dalam Fahmi (2017:134) bahwa untuk mencapai atau mengevaluasi kinerja, dimensi tertentu dijadikan sebagai tolok ukur. Dimensi tersebut antara lain:

- 1) Kualitas, yang mengacu pada derajat ketidakakuratan, kerusakan, dan keakuratan.
- 2) Kuantitas, atau jumlah total pekerjaan yang dihasilkan.

- 3) Bagaimana waktu digunakan dalam pekerjaan, termasuk keterlambatan, ketidakhadiran, dan jam kerja yang hilang/efektif.
- 4) Berkolaborasi dengan rekan kerja di tempat kerja.

#### 2.2.4 Penilaian Kinerja Pegawai

Dibutuhkan evaluasi kinerja untuk mencapai kinerja puncak. Untuk memastikan sejauh mana kinerja seorang pegawai telah terpenuhi maka dilakukan evaluasi. Hamali (2016:110) mencantumkan delapan kriteria penilaian kinerja, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Penilai

Pegawai yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja yang dievaluasi disebut penilai. Uraian pekerjaan, undang-undang ketenagakerjaan, dan kebijakan perusahaan biasanya menentukan hak dan tanggung jawab penilai ketika mengevaluasi kinerja karyawan yang dinilai.

##### 2) Mengumpulkan data Pengumpulan

Informasi tentang kinerja yang dinilai merupakan salah satu langkah dalam proses evaluasi kinerja. Karena ilmu penelitian mencakup evaluasi kinerja, prinsip-prinsip penelitian atau ilmu penelitian harus diikuti ketika mengumpulkan data tentang kinerja yang dievaluasi.

##### 3) Prestasi

Hasil kerja, perilaku kerja, dan karakteristik pribadi yang berkaitan dengan pekerjaan semuanya dapat dianggap sebagai hasil kerja yang berharga sebagaimana yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja.

##### 4) Tak ternilai harganya

Penilai mengevaluasi karyawan. Seorang karyawan, sekelompok karyawan, atau tim kerja merupakan penilai.

##### 5) Dokumentasi

Dokumentasi kinerja adalah setiap tulisan yang ditujukan bagi manajer dan supervisor yang melakukan penelitian terhadap bawahannya dan mendeskripsikan, menilai, dan memberikan

komentar tentang apa yang dicapai bawahannya serta bagaimana mereka mencapainya.

- 6) Membandingkan hasil pekerjaan yang dievaluasi dengan standar atasannya.

Standar kinerja berfungsi sebagai alat ukur atau tolak ukur dalam menilai baik buruknya kinerja seorang pegawai. Tanpa adanya standar kinerja pegawai maka tidak mungkin dilakukan evaluasi kinerja.

- 7) Dilakukan secara berkala

Jenis pekerjaan dan organisasi menentukan kapan harus melakukan tinjauan kinerja. Misalnya, tinjauan kinerja dilakukan secara teratur selama periode waktu yang singkat (target penjualan, enam bulan, dan tahunan) dalam pekerjaan pemasaran.

- 8) Pengambilan keputusan dalam manajemen

Informasi mengenai kinerja pegawai dimuat dalam hasil evaluasi kinerja. Untuk mendukung keputusan mengenai penilai, informasi ini digunakan. Evaluasi kinerja hanyalah alat untuk mencapai tujuan; itu bukanlah tujuan akhir. Promosi diberikan berdasarkan nilai evaluasi kinerja tinggi, dan penurunan pangkat diberikan berdasarkan kinerja rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti sampai pada kesimpulan bahwa evaluasi kinerja seorang karyawan sangat penting untuk memahami tingkat kinerjanya. Kinerja setiap pegawai pada setiap periode akan dievaluasi sehingga dapat diidentifikasi baik kelebihan maupun kekurangan pegawai yang perlu dipertahankan. Dalam hal ini, kantor dapat menentukan pekerja mana yang berkinerja terbaik dan mana yang tidak dengan melakukan evaluasi. Hal ini dapat menjadi panduan dan sesuatu yang menjadi pertimbangan perusahaan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berfungsi sebagai jenis penelitian yang akan dilakukan dengan menggunakan penelitian terdahulu disebut dengan penelitian terdahulu. Judul atau subjek proyek penelitian peneliti yang akan datang harus berkaitan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan peneliti. Selain itu, penelitian terdahulu dapat dipahami sebagai sumber temuan penelitian yang kemudian digunakan dan dicoba untuk dibandingkan dengan penelitian selanjutnya. Dengan demikian, penelitian terdahulu ini dapat dilihat sebagai sumber inspirasi yang akan memudahkan penelitian saat ini.

Berdasarkan penelitian yang telah ada, penelitian mengutip informasi dari beberapa penelitian terdahulu yang bersumber literature dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian terdahulu dilakukan oleh A.A. Gede Ajusta, Syahrial Addin (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "*Analisis penerapan standar operasional prosedur (sop) Di departemen hrd pt sumber maniko utama*". Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa Penulis menyimpulkan dari temuan penelitian bahwa PT Sumber Maniko Utama memiliki SOP dan departemen HRD telah menerapkannya secara efektif. SOP ini telah secara rutin dimasukkan ke dalam operasional sehari-hari. Temuan dari observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa setiap karyawan telah mengadopsi, mempublikasikan, dan mensosialisasikan SOP. Para pekerja juga tampaknya mengetahui SOP dan menggunakannya sebagai acuan kebijakan dan prosedur perusahaan.
2. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Tiara Citra Mukti (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh standar operasional prosedur (sop) pelayanan terhadap kepuasan konsumen*". Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa Setelah menganalisis dampak standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan di PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, ada beberapa kesimpulan yang bisa diambil. Hal ini mencakup hal-hal berikut: variabel keandalan, daya tanggap, jaminan,

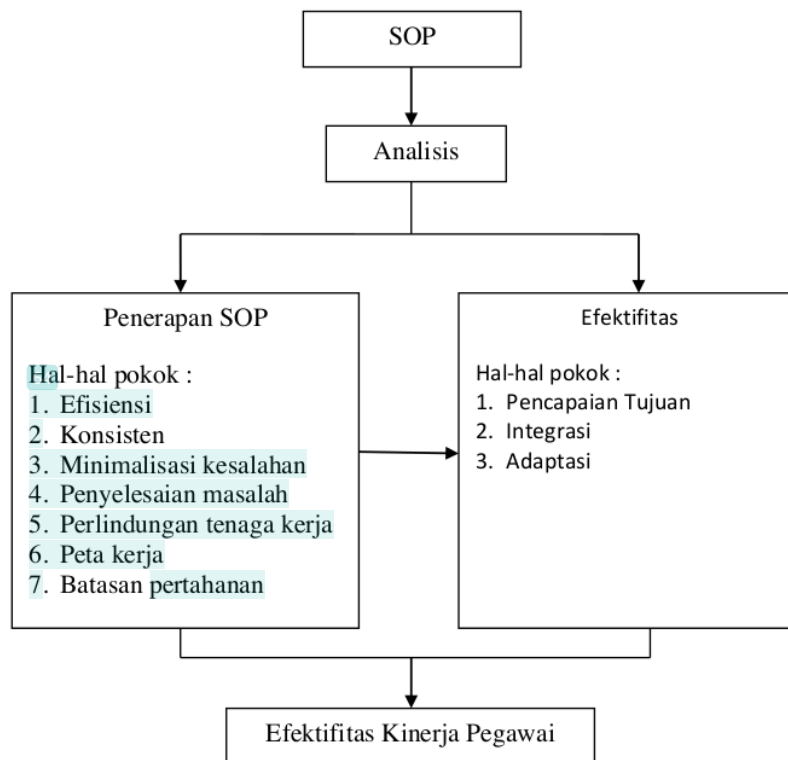


dan perhatian (empati) semuanya mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel perhatian (empati) mempunyai pengaruh, namun tidak signifikan secara statistik. Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel bukti fisik berwujud berpengaruh signifikan terhadap keduanya. Artinya SOP pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan SOP yang ada saat ini karena berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Penelitian “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bagian Pemasaran dan SDM PT Cahaya Indo Persada” yang dilakukan oleh Gabriele (2018) merupakan penelitian terdahulu. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian semacam ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sejak PT Cahaya Indo Persada merilis standar operasional prosedur (SOP) pada tahun 2012, SOP tersebut telah diterapkan di perusahaan dan digunakan sehari-hari oleh staf di bagian pemasaran dan sumber daya manusia. Karyawan di bagian HRD dan pemasaran tidak hanya melaksanakannya, tetapi SOP-nya juga telah dipublikasikan dan disosialisasikan, dan setiap karyawan telah memilikinya sejak bergabung dengan PT Cahaya Indo Persada.
4. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rachmat Arief, Sunaryo2 (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*engaruh audit internal, gaya kepemimpinan, dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja pekerja (studi kasus di PT. Mega Pesanggrahan Indah)*”. Metode ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa SOP tidak berdampak pada produktivitas karyawan. Artinya, kinerja pegawai tidak akan meningkat sebanding dengan perbaikan standar operasional prosedur. Kinerja karyawan meningkat secara signifikan oleh gaya seorang pemimpin. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepemimpinan maka semakin tinggi pula kinerja pegawai. Kinerja karyawan ditingkatkan secara signifikan oleh auditor internal. Dengan demikian, kinerja pegawai akan meningkat seiring dengan perbaikan audit internal.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Menurut Sapto Haryoko (Sugiyono 2019:95) mengatakan bahwa “Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu di kemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variabel yang di teliti.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Dari kerangka pemikir diatas penulis membuat, sebagai pedoman dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) di kantor camat Ma'u merupakan suatu pedoman untuk menjalankan tugas dalam pelayanan maka setelah itu dianalisis dan dievaluasi sehingga menghasilkan efektivitas kinerja pegawai.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis penelitian

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. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif.

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.

### 3.2 Defenisi Operasional

Menurut Nazir (2019:126), mengemukakan bahwa, “Defenisi operasional adalah defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstak atau variabel tersebut”. Berdasarkan kedua variabel tersebut di atas, maka defenisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur adalah suatu prosedur kerja yang bersifat tetap dan tidak berubah-ubah yang di tetapkan kedalam sebuah dokumen tertulis.
2. Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.





sistematis sehingga lebih mudah diolah. Observasi dan wawancara merupakan dua dari sekian banyak metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini. Oleh karena itu diperlukan suatu alat. Alat yang dimaksud adalah:

- 1) Perekam yang digunakan untuk merekam audio pada saat pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara
- 2) Dalam melakukan penelitian, informasi data yang dianggap penting dicatat dengan menggunakan alat tulis.
- 3) Daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya untuk mempermudah proses pengumpulan data di lapangan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:471), teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018:472) terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

#### 1) Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara terdiri dari beberapa jenis dalam penelitian antara lain sebagai berikut :

- a) Wawancara terstruktur merupakan salah satu teknik pengumpulan data jika peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh dari informan. Dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyediakan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk disampaikan kepada responden. Setiap responden diberikan pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatat hasil dari wawancara tersebut.

- b) Wawancara tak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara yang digunakan hanya khusus topik permasalahan garis besar yang ditanyakan kepada responden.
- c) Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara mendalam dan pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana peneliti meminta pendapat responden, dan ide-idenya.

Jadi, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang dimana teknik pengumpulan data jika peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh dari informan.

## 2) Observasi

Mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlakukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

## 3) Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca literature, tulisan, maupun dokumen yang dianggap peneliti berkenan dengan penelitian yang sedang diteliti.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Sugiyono (2018:475) menyatakan bahwa “analisis data terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Reduksi data adalah proses memadatkan informasi, memilih unsur-unsur yang paling penting, memusatkan perhatian pada unsur-unsur yang



relevan dengan pertanyaan kajian, mencari tema dan pola, dan akhirnya menghasilkan uraian yang lebih jelas sehingga memudahkan pengumpulan data tambahan. Setiap peneliti akan mengikuti teori dan hasil yang diharapkan ketika mereduksi data. Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memilih unsur-unsur kunci sesuai dengan topik penelitian setelah mengumpulkan data untuk memperoleh informasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk secara jelas menggambarkan data yang dikumpulkan dan memfasilitasi pengumpulan data tambahan.

## 2) Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Data-data ini dapat disajikan secara mudah dipahami dengan cara diurutkan dan disusun dalam suatu pola hubungan.

## 3) Membuat kesimpulan dan mengkonfirmasi

Kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin menjawab atau tidak menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di awal. Sebab, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, permasalahan dan pembahasan permasalahan dalam penelitian kualitatif masih dalam tahap awal dan akan berubah seiring dengan dilakukannya penelitian di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah temuan baru dan orisinal. Hasil tersebut bisa berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang tadinya tidak jelas, namun kini menjadi jelas sebagai hasil penelitian.

42  
**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdirinya Kantor Kecamatan Ma'u adalah hasil dari Pemekaran kecamatan Lolofiti Moi yang ditetapkan pada tanggal 08 februari 2006 atas dasar hokum Perda Kabupaten Nias Nomor 5 Tahun 2005 dan tokoh masyarakat yang Sembilan Desa telah sepakat menyatukan prinsip yaitu mekar dari Kecamatan Lolofitu Moi menjadi satu Kecamatan yang disebut Kecamatan Ma'u dengan dukungan Desa yakni:

1. Desa Lasara Siwalubanua
2. Desa Lewa-lewa
3. Desa Atualuo
4. Desa Tuhemberua
5. Desa Dekha
6. Desa Sisarahili Ma'u
7. Desa Balodano
8. Desa Lewouguru II
9. Desa Sihare'o III

Oleh karena itu anggota Dewan Daerah pemilihan Kecamatan Ma'u Dapil 2 Atas nama Yamonaha Gulo beserta anggota DPRD lainnya dan para tokoh memperjuangkan tanpa pembentukan panitia maka jadilah satu Kecamatan Ma'u yang disahkan dan diresmikan oleh Bapak Bupati Nias Binahati B. baeha, SH di Kecamatan Somolo-molo. Setelah diresmikan papan merek Kecamatan Ma'u diparkasai oleh Drs. Delianus Hulu sekaligus PLT. Camat Ma'u yang pertama dengan masa jabatan Bulan Februari 2006- Bulan September 2006 (7 bulan), selanjutnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Faigizatulo Halawa, A.Ma.Pd Camat Ma'u yang kedua dengan

masa jabatan Bulan September 2006-Bulan Agustus 2008 (1 Tahun 11 Bulan), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh bapak Molo'ozaro Harefa, S.IP Camat Ma'u yang ketiga dengan masa jabatan Bulan Agustus 2008-Bulan Agustus 2009 (1 Tahun), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Sokhiziduhu Gulo selaku PLT Camat Ma'u yang ke empat dengan masa jabatan Bulan Agustus 2009-Bulan Juni 2010 (10 Bulan), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Fabowosa Gea, Camat Ma'u yang Kelima dengan masa jabatan Bulan Juni 2010-Bulan Oktober 2010 (3 Bulan), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Faigizisokhi Waruwu, A.Ma. Pd, Camat Ma'u yang keenam dengan masa jabatan Bulan Oktober 2010-Bulan Juli 2011 (9 Bulan), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Sokhiziduhu Gulo, Camat Ma'u yang ketujuh dengan Masa jabatan Bulan Juli 2011-Juli 2015 (4 Tahun), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Nasokhi Gulo, SE, Camat Ma'u yang kedelapan dengan masa jabatan Bulan Juli 2015-Agustus 2018 (3 Tahun), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Anotona Gulo, S.Pd Camat Ma'u yang kesembilan dengan masa jabatan Bulan Agustus 2018-Januari 2021 (3 Tahun), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Rudin Waruwu, ST selaku PLT Camat Ma'u yang kesepuluh dengan masa jabatan Januari 2021-Januari 2022 (1 Tahun), seterusnya Kecamatan Ma'u di pimpin oleh Bapak Arosokhi Waruwu, SH dengan masa jabatan Januari 2022 sampai dengan sekarang ini.

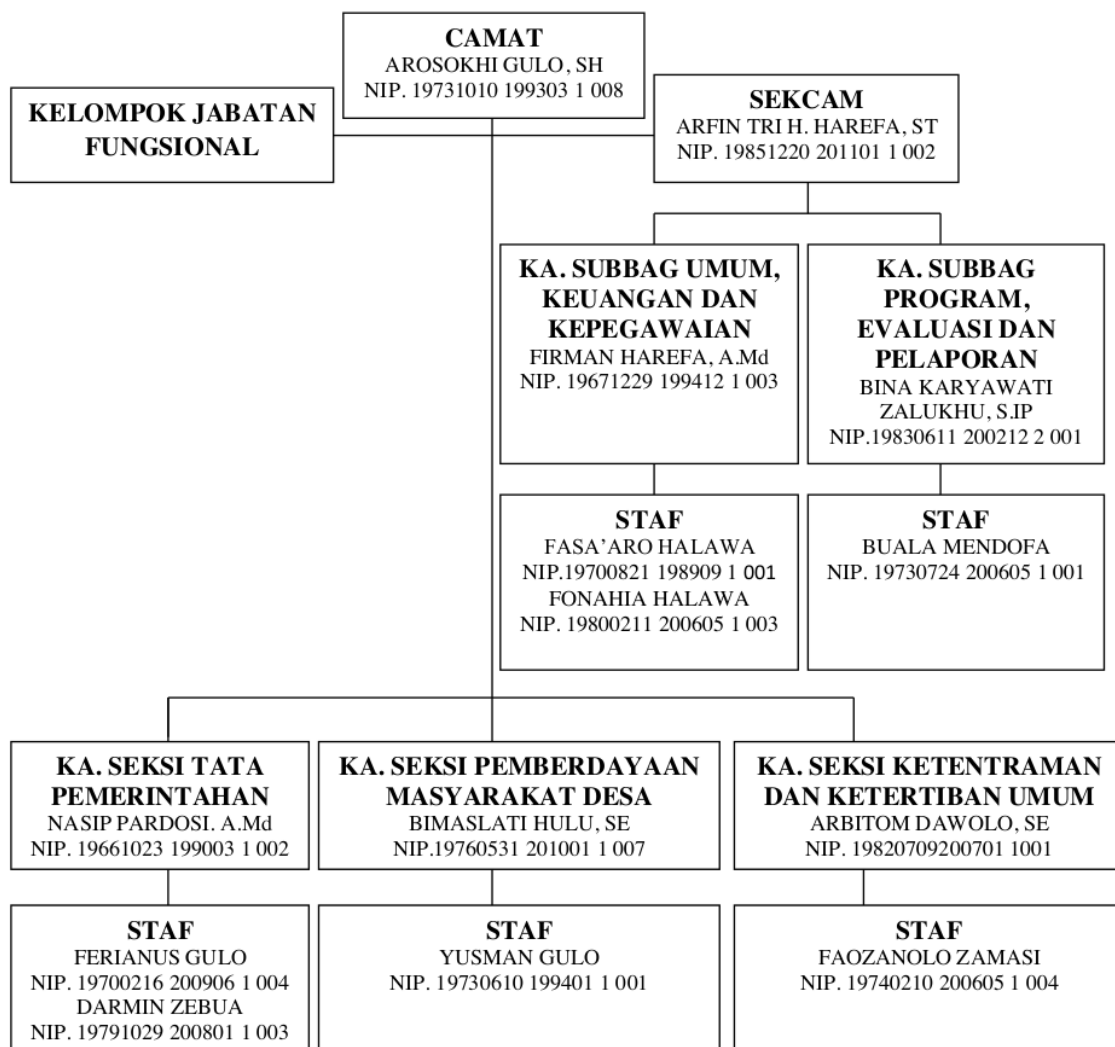
Pada tahun 2007 Plt. Desa Lasara Siwalubania atas nama Gasadodo Waruwu (Alm) sebagai tokoh dan Ama Medi Waruwu mantan kepala Desa sebagai tokoh seterusnya pada tahun 2008. Pada tanggal 25 Februari tahun 2008 di lantik kepala Desa baru atas nama Aliyus Waruwu di tambah dengan tokoh pendidikan Faigizatulo Waruwu (Alm), alias Ama Yanto Waruwu mulailah pada tahun itu pembangunan kantor Camat Ma'u yang terletak di Desa Lasara Siwalubania Kecamatan Ma'u seterusnya tahun 2012 di bangun Rumah Dinas Kecamatan Ma'u yang terletak di Desa Lasara Siwalubania Kecamatan Ma'u dan terjadi bencana longsor yang melimpah Kantor Camat Ma'u pada tanggal 15 Agustus 2014 dan di sisi

lain Dinas Pendidikan semakin berkembang di wilayah Kecamatan Ma'u begitu juga Dinas Kesehatan semakin berkembang serata jalan-jalan penghubung semakin maju dan pada tahun 2014 Desa Sihare'o III Mekar menjadi tiga desa yaitu Desa Sihare'o III menjadi Sihare'o III Induk, Desa Sihare'o III Bawasalo'o Berua dan Desa Sihare'o III Hilibadalu. Pada tahun 2015 jalan antara Desa Lahemo menuju Desa Dekha, Desa Lasara Siwalubania di lintasi Pembangunan jalan aspal yang menjadi jalan menuju Ibu Kota Kecamatan Ma'u.

32  
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Ma'u

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Ma'u Kabupaten Nias dapat dilihat dalam bentuk bagan berikut:

4.1. Struktur Organisasi



#### 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi di Kantor Kecamatan Ma'u

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing para pegawai sebagai berikut:

##### 1. Camat

Tanggung jawab pokok:

Melaksanakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan wewenang yang diberikan oleh kepala daerah.

Fungsi:

- 1) Melaksanakan tugas resmi, seperti memberikan arahan, pelayanan publik, memajukan perdamaian dan kemakmuran, pembangunan ekonomi, dan kesejahteraan sosial;
- 2) Menyusun prakarsa pemberdayaan masyarakat, menegakkan ketertiban umum, memberlakukan dan memampukan peraturan perundang-undangan, serta memelihara sarana dan prasarana pelayanan publik;
- 3) Pembentukan pemerintahan kecamatan dan/atau desa;
- 4) Pemberian pelayanan masyarakat yang berada di bawah kewenangannya dan/atau belum mampu disediakan oleh pemerintah desa atau kecamatan.

Rincian tugas:

- 1) Mendukung kepala daerah dalam melaksanakan tugas kedinasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Mendukung kepala daerah dalam menjalankan pelimpahan wewenang resminya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Merencanakan inisiatif dan kegiatan kecamatan;
- 4) Melaksanakan tanggung jawab pemerintah mengenai pelayanan publik;
- 5) Melaksanakan tanggung jawab pemerintah mengenai upaya penegakan hukum dan ketertiban;
- 6) Menyelesaikan tugas pemerintah di bidang perekonomian dan pembangunan; 2) Menyelesaikan tugas pemerintah di bidang kesejahteraan sosial;
- 7) Menyelenggarakan operasional pemerintahan daerah kecamatan;

- 8) Menyusun inisiatif pemberdayaan masyarakat;
- 9) Menyelenggarakan inisiatif untuk menjunjung tinggi keharmonisan dan konsensus;
- 10) Mengawasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 11) Mengawasi pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan publik;
- 12) Menyelenggarakan pelatihan perencanaan acara baik untuk perdamaian publik maupun urusan pribadi;
- 13) Melaksanakan arahan mengenai penerapan sektor pembangunan dan perekonomian;
- 14) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan urusan sosial dan kemasyarakatan;
- 15) Memeriksa dan mengukur dampak pelaksanaan tanggung jawab bawahan di lingkungan kecamatan;
- 16) Memberikan petunjuk dan bimbingan kepada bawahan;
- 17) Mengevaluasi hasil kerja bawahan dengan melengkapi buku penilaian sebagai penilaian DP-3;
- 18) Menyampaikan laporan tugas kepada Bupati Nias melalui Sekretaris Daerah, dengan mempertimbangkan hasil yang dicapai sebagai pertanggungjawaban atas tugas yang telah diselesaikan;
- 19) Memberikan nasihat atau pertimbangan kepada bupati melalui sekretaris daerah dalam mengambil keputusan mengenai tugas umum pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, memelihara perdamaian dan kesejahteraan, perekonomian dan pembangunan, serta kesejahteraan sosial;
- 20) Menyelesaikan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati Nias sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretaris Kecamatan

### Tugas pokok :

Mendukung Camat dalam mengelola tanggung jawab sektor publik yang berkaitan dengan staf, keuangan, program, evaluasi, dan pelaporan di sektor kecamatan.

**Fungsi:**

- 1) Menyelenggarakan penyusunan rencana kegiatan pembangunan, anggaran pejabat dan masyarakat, pengelolaan keuangan, dan menjamin akuntabilitas keuangan;
- 2) Melaksanakan administrasi, mengawasi pengelolaan persuratan, inventaris, dan perlengkapan kantor, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai;
- 3) Menetapkan langkah-langkah untuk memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- 4) Membeli perlengkapan administrasi untuk memudahkan koordinasi di lingkungan pemerintahan kecamatan.

**Rincian Tugas :**

- 1) Mengikuti petunjuk dan arahan sesuai dengan suasana hati atasan; 2) Mengeluarkan arahan, menugaskan tanggung jawab, dan membimbing bawahan untuk memastikan pelaksanaan tugas secara teratur dan efisien;
- 3) Menyelenggarakan perencanaan program, pelaksanaan tugas bagian secara terpadu, serta tugas pengelolaan dan pelayanan;
- 4) Mengawasi bagian administrasi, peralatan, keuangan, dan personalia;
- 5) Menyiapkan hubungan masyarakat, perlengkapan, dan urusan umum;
- 6) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang saat ini belum mampu dilakukan oleh pemerintah desa atau kelurahan;
- 7) Mengkoordinasikan, mendidik, menguji, menilai, dan mendokumentasikan pelaksanaan tugas satuan kerja;
- 8) Membangun fasilitas koordinasi dan pengumpulan PBB;
- 9) Mengawasi terpeliharanya kedisiplinan pegawai, kerapian tempat kerja, budaya tertib, dan lain sebagainya;
- 10) Bersiaplah untuk pertemuan formal;
- 11) Melacak dan menilai penyelesaian tugas;



- 12) Sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan hasil yang dicapai;
- 13) Mengevaluasi hasil kerja bawahan dengan mencatat pada buku penilaian yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan DP-3 bawahan;
- 14) Mengkomunikasikan gagasan dan kekhawatiran kepada atasan sesuai dengan peraturan yang relevan;
- 15) Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh camat sesuai dengan tanggung jawabnya.

### 3. Subbagian Umum dan Keuangan

#### Tugas Pokok :

Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan keuangan, pencatatan dan pemerintahan daerah.

#### Rincian tugas:

- 1) Menangani penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat; 2) Menangani pengelolaan administrasi dan kearsipan;
- 3) Menangani formalitas dan menjadwalkan pertemuan;
- 4) Mengelola tugas-tugas rumah tangga kecamatan dan menjaga kerapian ruang kantor kecamatan;
- 5) Memelihara dan merawat kendaraan dinas, peralatan kantor, dan aset lainnya, serta sarana dan prasarana kantor;
- 6) Menyiapkan materi pengelolaan administrasi, termasuk pelatihan pegawai, untuk perlengkapan dan peralatan;
- 7) Menyelesaikan pembuatan DP-3 DUK, materi promosi, sumpah dan janji pegawai, gaji berkala dan kesejahteraan pegawai;
- 8) Menyiapkan anggota staf untuk pelatihan dan pendidikan kepemimpinan teknis dan fungsional;
- 9) Membuat, meninjau dan menyelidiki rencana anggaran;
- 10) Melaksanakan tugas penatausahaan keuangan dan pengelolaan kas kecamatan; 11) Melaksanakan tugas administrasi penggajian pegawai;
- 12) Menyelenggarakan dan membantu tugas-tugas yang berkaitan dengan perizinan;
- 13) Sebagai penanggung jawab penyelesaian tugas, menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan prestasi;

- 14) Mengevaluasi hasil kerja bawahan dengan membuat catatan pada buku penilaian, yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan; 15) Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan atasan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya.

#### 4. Subbagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

##### Tugas Pokok :

Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan perencanaan, penilaian, dan pelaporan program yang dilaksanakan di lingkungan kecamatan.

##### Rincian tugas:

- 1) Mengumpulkan, mengolah, dan mengevaluasi data untuk digunakan dalam pembuatan program dan kegiatan kecamatan;
- 2) Melakukan observasi lapangan untuk mengevaluasi kebenaran dan keakuratan data yang akan digunakan dalam pembuatan program;
- 3) Buat daftar tugas yang disarankan untuk diselesaikan;
- 4) Mengumpulkan dan mencatat hasil perencanaan unit kerja dalam konteks kabupaten;
- 5) Melakukan pemantauan program, pengkajian, serta pengumpulan dan penyusunan laporan di kecamatan;
- 6) Menyelesaikan rancangan penyusunan laporan pertanggungjawaban kecamatan dan laporan tahunan;
- 7) Menilai kinerja bawahan dengan membuat catatan dengan buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 8) Menyampaikan laporan penyampaian tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 9) Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya;

#### 5. Seksi Tata Pemerintahan

##### Tugas Pokok:

Membuat model dan melaksanakan kebijakan teknis untuk sektor publik.

**Rincian tugas:**

- 1) Membuat rencana kerja bagian pemerintahan;
- 2) Mengumpulkan perbekalan dan melaksanakan pembangunan pemerintahan desa/kelurahan;
- 3) Mengevaluasi laporan pertanggungjawaban kepala desa;
- 4) Membantu mewujudkan kerja sama dan menyelesaikan konflik antar desa dan keluaran wilayah kerja;
- 5) Mendorong perencanaan desa dan kelurahan; 6) Mempromosikan pembuatan peraturan desa;
- 7) Menyelenggarakan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan;
- 8) Mengatur dan membantu kegiatan perlindungan;
- 9) Mengatur dan mendukung pemilihan kepala desa;
- 10) Memproses dan memberikan arahan mengenai tanggung jawab Badan Permusyawaratan Desa (BPD);
- 11) Mengorganisir dan memimpin inisiatif evaluasi desa yang paling efektif;
- 12) Membantu penyiapan bahan dan penulisan monografi desa;
- 13) Sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan hasil yang dicapai;
- 14) Mengevaluasi pekerjaan bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian, yang akan diperhitungkan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 15) Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan atasan sesuai dengan tanggung jawabnya.

**6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**

**Tugas:**

Menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis bidang desa dan sosial.

**Uraian tugas:**

- 1) Menyusun rencana kerja bagian pemberdayaan desa dan masyarakat;

- 2) Merencanakan dan mengawasi penyelenggaraan acara keagamaan, pemuda, olah raga, kebudayaan, kesehatan, dan pendidikan selain untuk mendorong pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga (PKK);
- 3) Membantu mewujudkan kegiatan peran perempuan;
- 4) Mengelola dan melaksanakan pelatihan pada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) atau Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD);
- 5) Merencanakan dan mengarahkan kegiatan yang berkaitan dengan kompetisi desa;
- 6) Membantu penyiapan materi dan pembuatan profil desa;
- 7) Mengawasi pembangunan dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan lingkungan; 8) Memberikan arahan, pengawasan, penilaian, dan dokumentasi mengenai pelaksanaan inisiatif sosial dan pembangunan;
- 9) Sebagai pertanggungjawaban penyelesaian tugas, menyerahkan laporan kepada atasan yang merinci bagaimana tugas dilaksanakan dan hasil yang dicapai;
- 10) Mengevaluasi pekerjaan bawahan dengan mencatat pada buku penilaian yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan DP-3 bawahan;
- 11) Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan atasan sesuai dengan tanggung jawab.

#### 7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

##### Tugas:

Mengembangkan dan melaksanakan kebijakan teknis perdamaian dan kesepakatan umum.

##### Uraian tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja bagian perdamaian dan perjanjian; 2) berkoordinasi dengan pihak keamanan;
- 3) Membangun keamanan dan ketentraman di kantor kecamatan;

- 4) Melaksanakan pembinaan dalam memelihara ketertiban dan ketenteraman masyarakat, membina kerukunan nasional, dan menjaga kemasyarakatan;
- 5) Mengawasi pelaksanaan daerah kecamatan dan mencermati peraturan dan produk hukum lain yang dikeluarkan pemerintah kabupaten;
- 6) Bantuan dalam pengelolaan dan pencegahan bencana alam;
- 7) Menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan lingkungan hidup, serta mempraktekkan gotong royong dan kebersihan;
- 8) Menyelenggarakan pelatihan dalam upaya mengakhiri penyakit menular;
- 9) Mengelola pengawasan, penilaian, dan pelaporan mengenai pelaksanaan inisiatif untuk memajukan ketertiban umum dan perdamaian;
- 10) Mengawasi pemilihan Kepala Desa dan pemilihan anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
- 11) Membantu mewujudkan inisiatif organisasi sosial;
- 12) Mengawasi dan membantu acara-acara yang berkaitan dengan partai, jurnalisme, dan LSM;
- 13) Sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan hasil yang dicapai;
- 14) Mengevaluasi pekerjaan bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian, yang akan diperhitungkan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 15) Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan atasan sesuai dengan tanggung jawabnya.

#### 4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan sebelumnya bahwa pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masih belum di jalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, salah satu contohnya dalam pengurusan surat-surat oleh masyarakat tidak di buat atau tidak di ketahui yang di bidangin surat tersebut tetapi bisa langsung di ketahui oleh pimpinan. Jadi untuk hal ini peneliti menganalisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan efektifitas kinerja pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias. Peneliti melakukan wawancara dari 4 kunci informasi (*Key Informant*) antara lain:

Tabel 4.2 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	AROSOKHI GULO, SH	Camat
2.	ARFIN TRI HARJANTO HAREFA, ST	Sekretaris Camat
3.	FIRMAN HAREFA, A.Md	Kasubbag Umum
4.	BINA KARYAWATI ZALUKHU, S.IP	Kasubbag Program

Sumber : Diolah oleh peneliti 2023

##### a. Efisiensi

Kegiatan yang berkaitan secara tepat dapat diartikan efisien. Kegiatan kerja di Kantor Camat Ma'u diharapkan dapat terlaksana dengan lebih cepat, tepat, dan akurat, serta sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah. Apakah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pegawai sudah di laksanakan seefisien mungkin sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di Kantor Camat Ma'u? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma'u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini sebagian pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab selalu efisiensi melaksanakannya. Akan tetapi ada beberapa pegawai juga masih belum efisiensi sesuai dengan sop pelayanan yang ada dalam melaksanakan tugasnya di karenakan penundaan pekerjaan yang diberikan kepada bidang tersebut dan juga ketidaksesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang sudah di tetapkan sehingga menimbulkan prosedur yang tidak sesuai kebutuhan dan tidak di patuhi dapat terpengaruhi dan menghambat efisiensi”.

Jadi, bapak Camat mengatakan bahwa, pegawai di Kantor Camat Ma'u masih terdapat yang tidak efisiensi sesuai sop yang ada dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dalam hal ini yang menjadi kendala hal tersebut di karenakan penundaan pekerjaan, ketidaksesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang ada. Nah dengan hal itu maka proses pelayanan di kantor camat dapat terpengaruh dan menghambat efisiensi. Namun selain hal di atas selanjutnya bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari selasa 26/09/2023, mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya rekan rekan para pegawai di kantor camat ma'u ini masih belum efisiensi dalam menjalankan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing yang sesuai dengan prosedur yang ada. Mungkin faktor keterbatasan dan keterlambatan informasi dari pimpinan. Dalam hal ini juga pemimpin harus memperhatikan hal tersebut karena bisa mengakibatkan keterlambatan dalam menjalankan tugas dan keterlambatan dalam memahami tugas yang diberikan”.

Jadi bapak Sekretaris Camat menambahkan bahwa pegawai di Kantor Camat Ma'u masih belum efisiensi dalam menjalankan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing yang sesuai dengan prosedur yang ada, kendalanya juga keterbatasan dan keterlambatan informasi. Dengan hal itu akan mengakibatkan adanya penghambat efisiensi dan juga keterlambatan dalam menjalankan tugas yang di berikan.

#### b. Konsisten

Salah satu cara untuk mendefinisikan konsistensi adalah konstan atau konsisten. Kantor Kecamatan Ma'u mungkin akan lebih mudah melakukan evaluasi kinerja pegawai dengan adanya keadaan yang stabil atau unsur yang tidak berubah. Apakah konsistensi para pegawai sudah semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab

sesuai prosedur yang ada? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma'u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

“untuk saat ini, beberapa kinerja para pegawai sudah bisa dikatakan sudah konsistensi sesuai sop yang ada tetapi masih ada beberapa yang masih belum tercapai. 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”.

Jadi, bapak Camat mengatakan bahwa, pegawai di Kantor Camat Ma'u ada yang sudah konsistensi dalam menjalankan tugas dan ada juga yang masih belum konsistensi sesuai sop pelayanan yang ada, 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. Namun selain hal di atas selanjutnya bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari selasa 26/09/2023, mengatakan bahwa:

“Masih belum, kadang beberapa pegawai kurang konsistensi terhadap ketepatan waktu (disiplin) mungkin faktor cuaca dan kesibukan yang lain. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terjadi keterlambatan. Seterusnya perlu adanya pelatihan supaya ada pedoman dalam melaksanakan tugas”.

Jadi bapak Sekretaris Camat menambahkan bahwa pegawai di Kantor Camat Ma'u masih belum konsistensi terhadap ketepatan waktu (disiplin) mungkin faktor cuaca dan kesibukan yang lain. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terjadi keterlambatan. Seterusnya perlu adanya pelatihan supaya ada pedoman dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya sejalan dengan pendapat bapak Camat, bapak Firman harefa, A.Md sebagai Kasubbag Umum, pada hari Rabu 27/09/2023 mengatakan bahwa :



“Masih terdapat pegawai belum konsisten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, mungkin karena kurangnya pelatihan dan monitoring di Kantor Camat Ma’u”.

Pendapat bapak Kasubbag Umum membenarkan pendapat bapak Camat bahwa masih terdapat pegawai belum konsisten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sehingga memperlambat dan mempersulit dalam menjalankan tupoksimasing-masing, mungkin karena kurangnya pelatihan dan monitoring di Kantor Camat Ma’u.

#### c. Minimalisasi kesalahan

Prosedur operasi standar (SOP) berfungsi sebagai kompas untuk memastikan aktivitas karyawan dilakukan secara rutin dan meminimalkan kesalahan. Oleh karena itu, bagaimana cara menimalisasi kesalahan dalam penerapan standar operasional proseduri? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari selasa 26/09/2023, mengatakan bahwa:

“Ada berbagai macam cara menimalisasi kesalahan di Kantor Camat Ma’u salah satunya adalah mengidentifikasi penyebab masalah tersebut dengan cara melakukan analisis menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab kesalahan. Sehingga akan ringan dalam menyelesaikan masalah”.

Jadi bapak Sekretaris Camat mengatakan bahwa cara menimalisasi kesalahan di Kantor Camat Ma’u salah satunya adalah mengidentifikasi penyebab masalah tersebut dengan cara melakukan analisis menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab kesalahan. Sehingga akan ringan dalam menyelesaikan masalah. Selanjutnya ibu Bina Karyawati Zalukhu, S.IP sebagai Kasubbag Program pada hari Kamis 28/09/2023 membenarkan bahwa :

“cara kami menimalisasi kesalahan adalah mengidentifikasi penyebab masalah yang ada dengan kerja sama, supaya cepat dan mudah dalam menyelesaikan masalah yang ada di Kantor Camat Ma’u”.

Jadi ibu Kasubbag program membenarkan pendapat bapak Sekretaris Camat bahwa cara menimalisasi kesalahan adalah

mengidentifikasi penyebab masalah yang ada dengan kerja sama, supaya cepat dan mudah dalam menyelesaikan masalah yang ada di Kantor Camat Ma'u.

d. Penyelesaian masalah

Salah satu alat yang dapat membantu mengidentifikasi kemungkinan masalah dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan kerja adalah Prosedur Operasi Standar. SOP dapat membantu instansi dalam menyelesaikan permasalahan konflik pegawai yang mungkin timbul selama menjalankan bisnis di dalam instansi. Ketika ada prosedur operasi standar (SOP), pihak-pihak yang berselisih paham wajib mengikutinya dan melanjutkan pekerjaan sesuai parameter yang ditetapkan. Bagaimana cara pemimpin menyelesaikan masalah jika terjadi konflik antar pegawai? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma'u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

"Saya selaku pemimpin di Kantor Camat Ma'u dalam menyelesaikan masalah ada beberapa yang harus saya lakukan yaitu : 1. Identifikasi Konflik, saya selaku pemimpin harus mampu mengidentifikasi konflik segera setelah timbul. Ini bisa melibatkan mendengarkan perasaan dan keluhan dari pegawai yang terlibat atau pengamatan langsung. 2. Berbicara secara Pribadi dengan Pihak yang Terlibat, saya harus berbicara secara pribadi dengan setiap pihak yang terlibat dalam konflik. Selama percakapan ini, penting untuk mendengarkan dengan cermat dan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menyatakan pandangan dan perasaan mereka. 3. Tetap Netral dan Objektif, Pemimpin harus tetap netral dan objektif dalam menangani konflik. Mereka tidak boleh memihak kepada salah satu pihak atau menunjukkan preferensi pribadi. 4. Berikan Solusi Bersama. Setelah masalah diidentifikasi, saya dapat bekerja sama dengan pegawai yang terlibat untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Ini dapat melibatkan perubahan tugas, aturan baru, atau perubahan lain dalam dinamika tim. 5. Pantau dan Evaluasi, saya harus memantau perkembangan setelah konflik diselesaikan. Jika diperlukan, saya dapat melakukan evaluasi untuk memastikan solusi yang diimplementasikan berjalan dengan baik dan konflik tidak muncul kembali".

Jadi, bapak Camat mengatakan bahwa, cara menyelesaikan masalah yaitu: Identifikasi Konflik, Berbicara secara Pribadi dengan Pihak yang Terlibat, Tetap Netral dan Objektif, Berikan Solusi Bersama, dan Pantau dan Evaluasi. Di Kantor Camat Ma'u mempunyai cara untuk

menyelesaikan masalah yang terjadi sehingga mudahnya dalam bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

5  
e. Keamanan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan tahapan atau tahapan yang mencakup seluruh protokol untuk melindungi karyawan dan unit kerja dari kesalahan yang diakibatkan oleh proses administrasi atau unsur lain yang dapat merugikan perusahaan. Perlindungan tenaga kerja di kantor Camat atau kantor pemerintah sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil, aman, dan sehat. oleh karena itu, apa saja aspek yang mencakup dalam Perlindungan tenaga kerja di Kantor Camat Ma'u? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari selasa 26/09/2023, mengatakan bahwa:

“Ada beberapa aspek dalam perlindungan tenaga kerja di Kantor Camat Ma'u yaitu pertama kondisi kerja yang aman dan sehat, pemerintah biasanya wajib memastikan bahwa kantor Camat atau kantor pemerintah lainnya menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat. Hal ini termasuk pemeliharaan fasilitas, pengendalian risiko, dan tindakan pencegahan kecelakaan, kedua hak pekerja, pegawai memiliki hak-hak tertentu yang harus dihormati, seperti hak untuk memperoleh upah yang adil, jam kerja yang wajar, cuti, dan hak-hak lain sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku, ketiga perlindungan terhadap diskriminasi, tenaga kerja harus dilindungi dari diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, agama, ras, etnis, usia, dan faktor-faktor lainnya. Mereka harus diberikan peluang yang sama dan perlakuan yang adil”.

Jadi bapak Sekretaris Camat mengatakan bahwa Ada beberapa aspek dalam perlindungan tenaga kerja yaitu pertama kondisi kerja yang aman dan sehat, kedua hak pekerja, ketiga perlindungan terhadap diskriminasi, selain hal d atas selanjutnya bapak Firman harefa, A.Md sebagai Kasubbag Umum, pada hari Rabu 27/09/2023 mengatakan bahwa :

71  
“perlindungan tenaga kerja termasuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja sudah di terapkan di Kantor Camat Ma'u Pemerintah biasanya mengatur peraturan yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja, termasuk pelatihan, peralatan pelindung diri, dan tindakan lain yang diperlukan untuk menjaga kesehatan pegawai”.

Pada umumnya perlindungan tenaga kerja sudah di tetapkan, sesuai dengan tambahan pendapat bapak Kasubbag Umum, “perlindungan tenaga kerja termasuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja sudah di terapkan di Kantor Camat Ma’u.

f. Peta kerja

Peta kerja, yaitu suatu pola di mana seluruh aktivitas disusun secara metodis, dapat membantu alur kerja setiap karyawan menjadi lebih fokus dan tidak tersebar. Peta kerja dikaitkan dengan bidang konsistensi dan efisiensi. Apakah peta kerja yang sudah di tentukan sudah di jalankan di Kantor Camat Ma’u? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma’u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

“Ya sudah, salah satunya adalah pelayanan publik saya dan staf harus menyediakan layanan publik kepada warga, seperti penerbitan surat izin, pendaftaran kelahiran dan kematian, serta layanan lainnya yang diperlukan oleh masyarakat setempat”.

Jadi bapak Camat Ma’u mengatakan sudah di jalankan peta kerja 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. Selanjutnya Bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari selasa 26/09/2023, menambahkan bahwa:

“Sudah, yang sering dulu pengelolaan administrasi bapak Camat dan staf harus mengelola administrasi kantor kecamatan dengan baik, termasuk pemeliharaan catatan penting, arsip, dan berkas-berkas yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan. Dan pemeliharaan ketertiban dan keamanan, bapak camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah kecamatan, termasuk bekerjasama dengan kepolisian setempat untuk menjaga ketertiban umum”.

Jadi, bapak Sekretaris Camat menambahkan bahwa sudah di jalankan peta kerja sesuai yang ada yang sering adalah pengelolaan

administrasi dan pemeliharaan ketertiban dan keamanan. Selain hal di atas, bapak Firman harefa, A.Md sebagai Kasubbag Umum, pada hari Rabu 27/09/2023 mengatakan bahwa :

“Sudah, di bidang saya pembangunan dan pengembangan wilayah bapak camat juga terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah kecamatan. Kami harus bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat untuk memastikan pembangunan wilayah berjalan lancar”.

Bapak Firman harefa, A.Md sebagai Kasubbag Umum menambahkan bahwa sudah di jalankan peta kerja sesuai yang ada di bidangnya pembangunan dan pengembangan wilayah bapak camat juga terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah kecamatan. Kami harus bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat untuk memastikan pembangunan wilayah berjalan lancar. Selanjutnya Selanjutnya ibu Bina Karyawati Zalukhu, S.IP sebagai Kasubbag Program pada hari Kamis 28/09/2023 menambahkan bahwa :

“Ya, sejauh ini sudah dibidang saya pengawasan dan evaluasi, Evaluasi kinerja kantor kecamatan dan penerapan program-program yang telah direncanakan adalah bagian penting dari peta kerja. Ini melibatkan pemantauan dan penilaian terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”.

Jadi, ibu Kasubbag program menambahkan lagi dalam bidangnya sudah di jalankan pengawasan dan evaluasi, Evaluasi kinerja kantor kecamatan dan penerapan program-program yang telah direncanakan adalah bagian penting dari peta kerja. Ini melibatkan pemantauan dan penilaian terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

g. Batasan pertahanan

Prosedur Operasi Standar ibarat benteng yang kokoh karena menguraikan secara eksplisit setiap aspek operasional bisnis. Apa saja contoh batasan pertahanan yang mungkin ada di Kantor Camat Ma’u? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma’u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

“contoh-contoh batasan pertahanan yaitu :

1. Keamanan Fisik meliputi:
  - Pintu masuk dan keluar dikendalikan dengan kartu akses atau kunci tertentu.
  - Pemasangan kamera pengawas untuk memantau area penting.
2. Keamanan Personel meliputi:
  - Identifikasi pegawai dengan kartu identitas atau kartu akses.
  - Pembatasan akses ke area tertentu hanya untuk pegawai yang berwenang.
3. Pengunjung meliputi:
  - Pengunjung harus mendaftar atau memberikan identifikasi sebelum masuk ke kantor camat.
  - Penjaga keamanan atau petugas resepsionis dapat memantau pengunjung.
4. Keamanan Informasi meliputi:
  - Perlindungan data dan informasi sensitif dengan mengunci komputer dan berkas-berkas penting”.

Jadi, bapak Camat mengatakan bahwa, ada beberapa batasan pertahanan yang ada di Kantor Camat Ma’u yaitu Keamanan Fisik, Keamanan Personel, Pengunjung, Keamanan Informasi.

#### h. Tujuan Pencapaian

Pencapaian tujuan adalah suatu proses yang dianggap sebagai alat untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan melibatkan sejumlah komponen, antara lain landasan hukum, target konkrit, dan jangka waktu pencapaian yang ditentukan. Apa saja prinsip umum yang dapat membantu dalam mencapai tujuan di Kantor Camat Ma’u? Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Arosokhi Gulo, SH sebagai Camat Ma’u, pada hari senin 25/09/2023, mengatakan bahwa:

“prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama perencanaan strategi Penting untuk memiliki rencana strategis yang jelas yang mencakup visi, misi, dan tujuan kantor camat. Rencana ini harus disusun bersama dengan staf dan pihak terkait lainnya. Kedua Kolaborasi Berkerja sama dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah lain, organisasi masyarakat, dan warga lokal, sangat penting untuk mencapai tujuan kantor camat. Ketiga Pelayanan Publik kepuasan warga harus menjadi prioritas. Kualitas pelayanan publik yang baik adalah kunci untuk mencapai tujuan di kantor camat. Ini mencakup respons yang cepat terhadap kebutuhan warga, komunikasi yang efektif, dan layanan yang berkualitas”.

Jadi, bapak Camat mengatakan bahwa, ada pun prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama Perencanaan Strategi kedua Kolaborasi dan ketiga Pelayanan Publik. Selain hal di atas Bapak Arfin Tri Harjanto Harefa, ST sebagai Sekretaris Camat, pada hari Selasa 26/09/2023, menambahkan bahwa:

“salah satunya Pemantauan dan Evaluasi Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian tujuan adalah langkah penting. Data dan informasi yang akurat akan membantu kantor camat untuk mengukur kemajuan dan membuat perubahan yang diperlukan dan Kepemimpinan yang Efektif kepemimpinan yang kuat dan efektif adalah kunci untuk membimbing staf dan masyarakat menuju pencapaian tujuan. Pemimpin harus memberikan arah yang jelas, memotivasi, dan memfasilitasi kerja tim”.

Jadi bapak Sekretaris Camat menambahkan bahwa prinsip umum yang membantu tercapainya tujuan adalah pemantauan dan evaluasi, kepemimpinan yang efektif.

i. Kombinasi

Kapasitas organisasi untuk melakukan sosialisasi, pengembangan konteks, dan komunikasi dengan beragam organisasi lain diukur melalui integrasi. Dua komponen integrasi adalah proses dan prosedur sosialisasi. Apa saja aspek yang terlibat dalam integrasi di Kantor Camat Ma'u? Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Bina Karyawati Zalukhu, S.IP sebagai Kasubbag Program pada hari Kamis 28/09/2023 mengatakan bahwa:

“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. Dan Koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait: Kantor camat perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait lainnya, seperti Dinas Kependudukan, Dinas Perizinan, Kepolisian, dan lain sebagainya. Integrasi dengan entitas lain dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat”.

Jadi ibu Kasubbag program mengatakan bahwa 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. Dan Koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait: Kantor camat perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait lainnya, seperti Dinas Kependudukan, Dinas Perizinan, Kepolisian, dan lain sebagainya. Integrasi dengan entitas lain dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

j. Modifikasi

Proses penyesuaian diri yang disebut adaptasi inilah yang memungkinkan seseorang dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Ketika kondisi berubah, kondisi proses menyesuaikan SOP yang ada saat ini untuk menjaga konsistensi. Peningkatan kemampuan serta infrastruktur dan fasilitas merupakan dua komponen dalam memberikan adaptasi. Apa saja langkah-langkah yang dapat membantu bapak/ibu beradaptasi dengan baik di lingkungan kantor camat? Berdasarkan hasil wawancara dari Firman harefa, A.Md sebagai Kasubbag Umum, pada hari Rabu 27/09/2023 mengatakan bahwa :

“Kenali tugas dan tanggung jawab, kenali rekan kerja, patuhi prosedur dan peraturan, manfaatkan pelatihan, dan berkontribusi dalam pertemuan”.

Jadi bapak Kasubbag Umum mengatakan bahwa langkah-langkah yang membantu pegawai dalam adaptasi adalah Kenali tugas dan tanggung jawab, kenali rekan kerja, patuhi prosedur dan peraturan, manfaatkan pelatihan, dan berkontribusi dalam pertemuan. Selain itu ibu Bina Karyawati Zalukhu, S.IP sebagai Kasubbag Program, pada hari Kamis 28/09/2023 menambahkan bahwa :

“ Langkah langkah nya adalah Kelola Waktu dengan Baik, Jalin Komunikasi yang Efektif, Lindungi Data dan Informasi, Beradaptasi dengan Budaya Kerja, Tetap Fleksibel dan Pertahankan Etika Kerja”.



Jadi ibu Kasubbag program menambahkan bahwa langkah langkahnya adalah Kelola Waktu dengan Baik, Jalin Komunikasi yang Efektif, Lindungi Data dan Informasi, Beradaptasi dengan Budaya Kerja, Tetap Fleksibel dan Pertahankan Etika Kerja.

Data-data peneliti yang dihasilkan dari hasil wawancara dan kemudian dianalisis sehingga tertuang dalam penyajian data berikut ini:

Tabel 4.2 Tabulasi Hasil Wawancara

NO	Hal-hal Pokok	Jawaban Responden	Kesimpulan
1.	Efisiensi	Dalam hal ini sebagian pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab selalu efisiensi melaksanakannya. Akan tetapi ada beberapa pegawai juga masih belum efisiensi dalam melaksanakan tugasnya di karenakan penundaan pekerjaan yang diberikan kepada bidang tersebut dan juga ketidaksesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang sudah di	Efisiensi dalam pekerjaan suatu kegiatan yang berhubungan dengan ketepatan. Maka Pemerintah Kecamatan Ma'u mengefisiensi mungkin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, namun masih terdapat beberapa orang pegawai yang

		tetapan sehingga menimbulkan prosedur yang tidak sesuai kebutuhan dan tidak di patuhi dapat terpengaruhi dan menghambat efesiensi.	masih belum efesien dalam menjalankan tugas.
2.	Konsisten	Pegawai di Kantor Camat Ma'u masih kurang konsistensi terhadap ketepatan waktu (disiplin) mungkin 57faktor cuaca dan kesibukan yang lain. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terjadi keterlambatan. Seterusnya perlu adanya pelatihan supaya ada pedoman dalam melaksanakan tugas.	Konsistensi seseorang merupakan aspek kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah di tingkat kecamatan. Namun adanya hambatan pegawai di Kecamatan Ma'u mengenai ketepatan waktu dan kurangnya pelatihan para pegawai sehingga kurang konsisten terhadap pekerjaan yang diberikan.
3.	Minimalisasi kesalahan	Para pegawai di Kantor Kecamatan Ma'u memiliki cara untuk menimalisasi kesalahan yaitu	Minimalisasi kesalahan tujuan penting untuk

		mengidentifikasi penyebab masalah yang ada dengan kerja sama, supaya cepat dan mudah dalam menyelesaikan masalah yang ada di Kantor Camat Ma'u.	mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang lebih tinggi. Di Kecamatan Ma'u sudah dilaksanakan cara meminimalisasi kesalahan yang ada.
4.	Penyelesaian masalah	Para pegawai di Kantor Camat Ma'u menyelesaikan masalah dengan cara Identifikasi Konflik, Berbicara secara Pribadi dengan Pihak yang Terlibat, Tetap Netral dan Objektif, Berikan Solusi Bersama dan Pantau dan Evaluasi.	Pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan konflik antara pegawai.
5.	Perlindungan tenaga kerja	Para pegawai di Kantor Camat Ma'u dalam melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) memiliki Perlindungan Tenaga kerja antara lain kondisi kerja yang aman dan sehat, hak pekerja, perlindungan terhadap diskriminasi, Keselamatan dan Kesehatan Kerja.	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.
6.	Peta kerja	Para pegawai sudah menentukan peta kerja yaitu pelayanan publik, pengelolaan administrasi, pemeliharaan ketertiban dan keamanan, dan pembangunan dan pengembangan wilayah.	Peta kerja di kantor camat atau kantor kecamatan adalah panduan untuk mengorganisasi tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan.
7.	Batasan Pertahanan	Para Pegawai di Kantor Camat Ma'u memiliki contoh-contoh batasan pertahanan yaitu Keamanan Fisik, Keamanan Personel, Pengunjung dan Keamanan Informasi	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
8.	Pencapaian Tujuan	Prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama perencanaan strategi Penting untuk memiliki rencana strategis yang jelas yang mencakup visi, misi, dan tujuan kantor camat. Kedua Kolaborasi	Untuk mencapai tujuan di kantor camat, perlu memahami bahwa tujuan tersebut akan bervariasi tergantung pada situasi dan prioritas spesifik dari

		<p>Berkerja sama dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah lain.</p> <p>Ketiga pelayanan Publik kepuasan warga harus menjadi prioritas. Keempat Pemantauan dan Evaluasi Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian tujuan adalah langkah penting.</p>	kantor camat tersebut.
9.	Integrasi	<p>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. Dan Koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait: Kantor camat perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait lainnya, seperti Dinas Kependudukan,</p>	<p>Integrasi di kantor camat mengacu pada upaya untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai fungsi dan layanan yang disediakan oleh kantor camat dalam suatu wilayah atau kabupaten.</p>

		Dinas Perizinan, Kepolisian, dan lain sebagainya. Integrasi dengan entitas lain dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat	
10.	Adaptasi	Langkah langkah dalam beradaptasi adalah Kenali tugas dan tanggung jawab, kenali rekan kerja, patuhi prosedur dan peraturan, manfaatkan pelatihan, dan berkontribusi dalam pertemuan. Kelola Waktu dengan Baik, Jalin Komunikasi yang Efektif, Lindungi Data dan Informasi, Beradaptasi dengan Budaya Kerja, Tetap Fleksibel dan Pertahankan Etika Kerja	Adaptasi di kantor Camat Ma'u atau di mana pun selama bekerja di kantor pemerintahan adalah hal penting.

#### 4.3 Pembahasan

Pada subbab ini peneliti akan membahas data serta informasi yang di peroleh melalui wawancara kepada informan penelitian dan analisis data

yang telah di deskripsikan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian terkait Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektifitas pegawai di Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias.

#### 4.3.1 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 ada beberapa pegawai dalam melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) belum maksimal sefesiensi mungkin dan belum konsisten dalam dijalankannya 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 efesiensi dan konsistensi adalah untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan dan untuk mancapai tujuan yang lebih baik dan sukses di lingkungan pemerintahan setempat.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara kepada empat informan bahwa Efesiensi masih belum dilaksanakan sesuai SOP pelayanan

yang ada dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, dalam hal ini yang menjadi kendala hal tersebut di karenakan penundaan pekerjaan, ketidaksiesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang ada dan keterbatasan dan keterlambatan informasi. Sejalan dengan menurut pendapat Susilo (2011) efisiensi 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 efisiensi. 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 adalah upaya untuk mencapai tujuan menyeluruh, yang dipandang sebagai suatu proses. Ada pun prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama Perencanaan Strategi kedua Kolaborasi dan ketiga Pelayanan Publik. Kapasitas organisasi untuk melakukan sosialisasi, pengembangan konteks, dan komunikasi dengan beragam organisasi lain diukur melalui integrasi. Dua komponen integrasi adalah proses dan prosedur 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. Proses penyesuaian diri yang disebut adaptasi inilah yang memungkinkan seseorang dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Ketika kondisi berubah, kondisi proses menyesuaikan SOP yang ada saat ini untuk menjaga konsistensi. Peningkatan kemampuan serta infrastruktur dan fasilitas merupakan dua komponen dalam memberikan adaptasi.

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.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

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

3. Efisiensi dan konsisten, akan di maksimalkan oleh para pegawai di Kantor Camat Ma'u untuk mengembangkan penerapan SOP, melalui pelatihan dan serta mampu bekerja sama.
4. Minimalisasi kesalahan, tujuan penting untuk mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang lebih tinggi. Di Kecamatan Ma'u sudah dilaksanakan cara meminimalisasi kesalahan yang ada.
5. Penyelesaian Masalah, Pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan konflik antara pegawai.
6. Perlindungan tenaga kerja di kantor camat atau kantor pemerintah pada umumnya diatur berdasarkan 76 hukum dan peraturan yang berlaku di suatu negara. Perlindungan ini bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan hak-hak tenaga kerja di tempat kerja.
7. Peta kerja di kantor camat atau kantor kecamatan adalah panduan untuk mengorganisasi tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan.
8. 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
9. Untuk mencapai tujuan di kantor camat, perlu memahami bahwa tujuan tersebut akan bervariasi tergantung pada situasi dan prioritas spesifik dari kantor camat tersebut.
10. Adaptasi di kantor camat Ma'u atau di mana pun selama bekerja di kantor pemerintahan adalah hal penting.

## 42 5.2 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 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.
2. 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.

## 39 5.3 Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan memengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Dalam melakukan penelitian ini, adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan kemampuan peneliti.
2. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian pada penerapan standar operasinal prosedur di Kantor Camat Ma'u.
3. 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.

## 2 DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gede Ajusta, Syahrial 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://e-jurnalmitramanajemen.com-article-view>, diakses pada 3 mei 2018).
- 81 Alfiano Patrik Kilis. (2015) *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado*. (Online). (<https://media.neliti.com-media-publications>. Diakses pada juni 2015).
- 4 Akbar, Fahrian Sani. 2020. *Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (online). (<https://dspace.uji.ac.id/bitstream/handle/12345679/2-9940/1631133820Fahrian%20Sani%20Akbar.pdf?sequence=1>, diakses pada 6 januari 2020).
- Budiharjo. 2014. *Landasan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <http://scholar.unand.ac.id/12246/4/4.%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.
- Budihardjo. 2014. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <https://media.neliti.com/media/publications/287270-analisis-penerapan-standar-operasional-p-f2665320.pdf>.
- Bintoro, Daryanto. 2017. *Pengertian Kinerja*. (Online). <http://repository.unsada.ac.id/907/6/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.
- Fajar Nur'Aini. 2016. *Manfaat dari penggunaan SOP*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/284204>.
- 8 Fajar Nur'Aini. 2016. *Tujuan pembuatan Pengertian Standar Operasional Prosedur*. (Online). <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/-284204>.
- 8 Fatimah. 2016. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- 2 Gabriele. 2018. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada*, dalam *Jurnal Agora*. Vol. 06. No. 01. (Online), (<https://media.neliti.com/media/publications>, diakses pada 11 september 2018).
- 122 Hamali. 2016. *Evaluasi kinerja*. <http://repository.stei.ac.id/9177/3/BAB%202.pdf>.

- 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>.
- <sup>27</sup> Kasma, J., Maryam, S. & Dwifitriana, G. (2012) *Standard Operating Procedure (SOP)*. Bandung: Alfabeta.
- <sup>8</sup> Kusumaningrum. 2019. *Pengertian Standar Operasional Prosedur bagi dunia Kerja*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- <sup>80</sup> Mangkunegara. 2017. *Pengertian Kinerja*. (Online). <http://repo.darmajaya.ac.id/5850/7/BAB%20II.pdf>.
- <sup>69</sup> 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>.
- <sup>49</sup> Novi Rismayanti. 2018. *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa* (Online). (<https://digilibadmin.unismuh.ac.id.5479>, diakses pada November 2018).
- Penelitian Riyadin. 2019. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan. (Online). <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal>.
- <sup>86</sup> Prabawati, Ni Putu Anik. 2019. Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Renon Kota Denpasar. (Online). (<https://erepo.unud.ac.id/id-eprint/30160/1/7c946fbb706bf9818b7965b5832dfcbe.pdf>, diakses pada 5 januari 2023).
- <sup>8</sup> Purnamasari. 2018. *Fungsi dan tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- <sup>30</sup> 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.
- Rismawati, Mattalata. 2018. *Pengertian Kinerja*. (Online). <http://repo.jaintulu-ngagung.ac.id/11018/10/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.

- Sailendra. 2015. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <sup>110</sup> <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1005999>.
- Santosa. (2014). *Hal-hal Pokok dalam SOP*. (Online). <sup>10</sup> [https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File\\_10-Bab-II-Landasan-Teori](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori).
- Sapto Haryoko. 2019. *Pengertian Kerangka berpikir*. (Online). <sup>114</sup> <http://repository.unas.ac.id/5698/3/BAB%202.pdf>.
- <sup>67</sup> Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Kinerja Pegawai, Teori pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2018. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyono. (2016). *Pengertian Efektivitas*. (Online). <sup>138</sup> <https://journal.uii.ac.id/selma/article/download/26602/14474/81182>
- Susanto Fatimah. 2016. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <sup>8</sup> <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File>.
- Susilowati. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). <sup>139</sup> <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/7620>.
- Susilowati. 2017. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <sup>8</sup> <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/2444>.
- Tiara Citra Mukti. <sup>33</sup> 2017. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Dalam Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri*. Vol. 2, NO. 1 (Online). (<http://ejournal.uniskakediri.ac.id/index.php/ManajemenKewirausahaan/aticle/view/199>). diakses pada Januari 2017.
- Toman Sony Tambunan. 2018. *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Medan: Yrama Widya.
- Torang. 2014. *Pengertian Kinerja*. (Online). <sup>87</sup> <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jab/article/download/172/326>.
- Wirawan. 2015. *Pengertian kinerja*. (Online). <http://repository.ub.ac.id/10408-3/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.
- Wiratna Surjawerni. 2014. *Pengertian Lokasi penelitian*. (Online). <https://onesearch.id/Record/IOS3420.slims-50159>.

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

## ORIGINALITY REPORT

**30%**  
SIMILARITY INDEX

**29%**  
INTERNET SOURCES

**13%**  
PUBLICATIONS

**14%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [niaskab.go.id](http://niaskab.go.id) Internet Source **3%**

**2** [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) Internet Source **2%**

**3** [123dok.com](http://123dok.com) Internet Source **2%**

**4** [dspace.uii.ac.id](http://dspace.uii.ac.id) Internet Source **1%**

**5** [jurnal.uii.ac.id](http://jurnal.uii.ac.id) Internet Source **1%**

**6** [docplayer.info](http://docplayer.info) Internet Source **1%**

**7** Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper **1%**

**8** [ejournal.yasin-alsys.org](http://ejournal.yasin-alsys.org) Internet Source **1%**

[repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1 %
11	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://fe.ummetro.ac.id">fe.ummetro.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://portaluniversitasquality.ac.id:55555">portaluniversitasquality.ac.id:55555</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.stiegici.ac.id">repository.stiegici.ac.id</a> Internet Source	<1 %



21	<a href="#">edoc.pub</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="#">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
24	<a href="#">repo.apmd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="#">epdf.pub</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="#">repository.pip-semarang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="#">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
29	<a href="#">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="#">j-innovative.org</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="#">pdfcookie.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="#">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %

33	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://ptpn10.co.id">ptpn10.co.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	Submitted to Defense University Student Paper	<1 %
37	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://uia.e-journal.id">uia.e-journal.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://repository.uinib.ac.id">repository.uinib.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %

45	<a href="http://repository.uhamka.ac.id">repository.uhamka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
47	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://ejournal.iainbengkulu.ac.id">ejournal.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://ejournal.unhi.ac.id">ejournal.unhi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://repository.um-palembang.ac.id">repository.um-palembang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://ejurnal.uij.ac.id">ejurnal.uij.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://thynuzzhay.blogspot.com">thynuzzhay.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %

56	Safariyatul Mahmudah, Joko Pamungkas. "Ketrampilan Seni Musik Anak Usia Dini melalui Ekstrakurikuler Angklung", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2023 Publication	<1 %
57	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://journal.yrpioku.com">journal.yrpioku.com</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
61	<a href="http://ummaspul.e-journal.id">ummaspul.e-journal.id</a> Internet Source	<1 %
62	Adyutika Fatmasuri, Zainal Abidin. "Studi Kasus Tentang Self-Compassion Pada Individu Dewasa Pasca Perceraian", Psychocentrum Review, 2023 Publication	<1 %
63	<a href="http://digilib.iain-jember.ac.id">digilib.iain-jember.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://eprints.unm.ac.id">eprints.unm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

65	<a href="http://mediaindonesia.com">mediaindonesia.com</a> Internet Source	<1 %
66	Submitted to Santa Barbara City College Student Paper	<1 %
67	<a href="http://jurnal.um-tapsel.ac.id">jurnal.um-tapsel.ac.id</a> Internet Source	<1 %
68	Submitted to Universiti Teknologi Petronas Student Paper	<1 %
69	Submitted to University of Wales central institutions Student Paper	<1 %
70	<a href="http://business.glosarium.org">business.glosarium.org</a> Internet Source	<1 %
71	<a href="http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id">etd.iain-padangsidempuan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
72	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
73	<a href="http://oranglautopapua.org">oranglautopapua.org</a> Internet Source	<1 %
74	<a href="http://pusatkarir.polije.ac.id">pusatkarir.polije.ac.id</a> Internet Source	<1 %
75	<a href="http://sarnimunawati.blogspot.com">sarnimunawati.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
76	<a href="http://thegeneralinsurance.us.com">thegeneralinsurance.us.com</a>	

Internet Source

<1 %

77

[www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)

Internet Source

<1 %

78

Submitted to University System of Georgia

Student Paper

<1 %

79

[jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id](http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id)

Internet Source

<1 %

80

[ojs.stiami.ac.id](http://ojs.stiami.ac.id)

Internet Source

<1 %

81

[repo.uinsatu.ac.id](http://repo.uinsatu.ac.id)

Internet Source

<1 %

82

[simanis-ajaib.tegalkota.go.id](http://simanis-ajaib.tegalkota.go.id)

Internet Source

<1 %

83

[id.scribd.com](http://id.scribd.com)

Internet Source

<1 %

84

Submitted to unars

Student Paper

<1 %

85

[docobook.com](http://docobook.com)

Internet Source

<1 %

86

[erepo.unud.ac.id](http://erepo.unud.ac.id)

Internet Source

<1 %

87

[lppm.ahmaddahlan.ac.id](http://lppm.ahmaddahlan.ac.id)

Internet Source

<1 %

88	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
90	<a href="http://journal-stiehidayatullah.ac.id">journal-stiehidayatullah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
91	<a href="http://katamanajemen.blogspot.com">katamanajemen.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
92	<a href="http://narotama-kresna.blogspot.com">narotama-kresna.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
93	<a href="http://ojs.uho.ac.id">ojs.uho.ac.id</a> Internet Source	<1 %
94	<a href="http://ojs3.unpatti.ac.id">ojs3.unpatti.ac.id</a> Internet Source	<1 %
95	<a href="http://onesearch.id">onesearch.id</a> Internet Source	<1 %
96	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
97	<a href="http://sijunjungkab.go.id">sijunjungkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
98	<a href="http://www.gurugaleri.com">www.gurugaleri.com</a> Internet Source	<1 %
99	<a href="http://www.sukabumikota.go.id">www.sukabumikota.go.id</a> Internet Source	<1 %

100	Triyuniadi, Imam. "Readiness for Change di Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1 %
101	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
102	cahayak4.wordpress.com Internet Source	<1 %
103	elibs.unigres.ac.id Internet Source	<1 %
104	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
105	etd.umy.ac.id Internet Source	<1 %
106	gunungsitolikota.go.id Internet Source	<1 %
107	mzw.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
108	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
109	repository.unmuha.ac.id Internet Source	<1 %



110	<a href="https://repository.unsoed.ac.id">repository.unsoed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://www.bawarasa.org">www.bawarasa.org</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://www.docstoc.com">www.docstoc.com</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://www.inanews.co.id">www.inanews.co.id</a> Internet Source	<1 %
114	Submitted to Chungnam National University Student Paper	<1 %
115	I Made Wirasatya. "Penerapan standar operasional prosedur pelayanan kamar occupied oleh room attendant di hotel segara village sanur", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022 Publication	<1 %
116	Megawati, Rintati. "Implementasi Gerakan Literasi Sekolah Sebagai Upaya Menumbuhkan Minat Baca Siswa di MI Istiqomah Sambas Purbalingga", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022 Publication	<1 %
117	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %

118	Internet Source	<1 %
119	doku.pub Internet Source	<1 %
120	dokumen.tips Internet Source	<1 %
121	ekobis.stieriau-akbar.ac.id Internet Source	<1 %
122	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
123	ibrahimmalikblog.wordpress.com Internet Source	<1 %
124	isa7695.wordpress.com Internet Source	<1 %
125	journal.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %
126	moam.info Internet Source	<1 %
127	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
128	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
129	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %

130	<a href="https://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	<1 %
131	<a href="https://sediaskripsiptk.wordpress.com">sediaskripsiptk.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
132	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
133	<a href="https://www.icn.ch">www.icn.ch</a> Internet Source	<1 %
134	<a href="https://www.journal.yrpiiku.com">www.journal.yrpiiku.com</a> Internet Source	<1 %
135	<a href="https://www.pahlevi.net">www.pahlevi.net</a> Internet Source	<1 %
136	<a href="https://www.redbottomshoess.us.com">www.redbottomshoess.us.com</a> Internet Source	<1 %
137	<a href="https://www.stp.dian-mandala.org">www.stp.dian-mandala.org</a> Internet Source	<1 %
138	Lis Saumi Ramdhani, Dewi Qomara, Erika Mutiara, Jamal Maulana Hudin. "ANALISIS PEMILIHAN REKOMENDASI PRODUK ASURANSI JIWASRAYA BERDASARKAN KEBUTUHAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)", Swabumi, 2021 Publication	<1 %
139	<a href="https://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a>	

Internet Source

<1 %

---

140 [afidburhanuddin.wordpress.com](https://afidburhanuddin.wordpress.com)  
Internet Source

<1 %

---

141 [islamicmarkets.com](https://islamicmarkets.com)  
Internet Source

<1 %

---

142 [qdoc.tips](https://qdoc.tips)  
Internet Source

<1 %

---

143 [repository.radenfatah.ac.id](https://repository.radenfatah.ac.id)  
Internet Source

<1 %

---

144 [www.jogloabang.com](https://www.jogloabang.com)  
Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---