

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

by Gulo Noni Netralis

Submission date: 31-Oct-2023 01:05AM (UTC-0400)

Submission ID: 2212867686

File name: Noni_Netralis_Gulo.docx (264.98K)

Word count: 14494

Character count: 99361

**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. Salah satu alat yang digunakan untuk terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam kinerja pegawai adalah dengan penggunaan Standar Operasional prosedur (SOP). SOP itu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

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. Berbagai bentuk penyimpangan di lingkungan pemerintahan dapat dihindari, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur, maka secara bertahap pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

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 bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, 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. Adanya SOP akan membantu instansi untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka instansi memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman pegawai dalam melakukan tugasnya.

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 sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan, akan diserahkan kepada petugas yang akan menangani suatu proses pelayanan

tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab.

Tanpa adanya SOP, maka antara pimpinan dan pegawai tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, tidak dapat menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Disamping itu ditingkat manajemen tidak bisa menilai kinerja pegawai dengan profesional karena tanpa adanya alat ukur atau wewenang yang jelas. 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 atau disingkat SOP biasanya di jadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu, sehingga banyak juga yang menyebutnya sebagai prosedur, atau dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai prosedur operasional standar. Dalam KBBI, prosedur diartikan sebagai tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam menyelesaikan suatu masalah.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Dalam hal pemerintahan, 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. Oleh sebab itu, SOP harus dibuat untuk mempermudah pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi.

Menurut Susantodalam (Fatimah 2016:34) menjelaskan bahwa SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian dari SOP itu sendiri, yaitu *Standard, Operating dan Procedure*.

Standard

Standard diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus di patuhi dan ditaati oleh semua anggota organisasi. *Standard* memiliki sifat mengikat dan membatasi.

Operating

Aktivitas aplikatif yang merupakan kegiatan dalam berorganisasi, baik yang bersifat rutinitas maupun non-rutin.

Prosedure

Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

Dari ketiga penjabaran di atas, 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 perusahaan.

Sedangkan Menurut Toman Sony Tambunan (2019:17) “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) 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”. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Menurut Susilowati (2017:142) “Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat di definisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya”. Dalam pengertian secara luas, Standar Operasional

Prosedur (SOP) seringkali di gunakan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk instruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Kusumaningrum (2019:29) “Bagi dunia kerja, *Standard Operating dan Prosedure* (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah di tetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan 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 perusahaan.

2.1.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan SOP merupakan langkah selanjutnya setelah secara formal SOP tersebut ditetapkan oleh pimpinan instansi. Proses penerapan ini harus dilakukan dengan tujuan untk memastikan bahwa *output* yang dikehendaki dapat diwujudkan. *Output* ini sangat berhubungan dengan target yang tertulis di SOP.

Penerapan SOP harus secara berkala dipantau, sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Semua masukan dan saran, ketika melakukan *monitoring* akan menjadi bahan yang berharga dalam melakukan evaluasi sehingga SOP dapat lebih relevan dan sesuai kebutuhan. Penerapan SOP secara umum menurut Fatimah (2016:245) terdiri dari:

- 1) Setiap pelaksana atau pegawai harus mengetahui SOP terbaru yang disusun, dan juga mengetahui alasan perubahannya.
- 2) Salinan SOP disebarluaskan sesuai kebuthan, dan siap untk di akses oleh semua pelaksana atau pegawai.
- 3) Setiap pelaksana atau pegawai mengetahui perannya melalui SOP. Tidak hanya itu, ia juga harus mampu menggunakan pengetahuan dan kemampuan yang ia miliki untk ditetapkan secara efektif.

- 4) Terdapat mekanisme yang jelas untuk memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

Dasar dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikemukakan menurut lingkapan dalam (Susilowati 2017:45) memuat hal penting terkait dengan penerapannya yaitu:

- 1) Supervisi / Monitoring
Aktivitas yang tujuan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. Monitoring diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.
- 2) Training (Pelatihan)
Proses mengajar ketrampilan yang dibutuhkan pegawai baru dan lama untuk melakukan pekerjaan dengan lebih maksimal.

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) Supaya keseluruhan praktik kegiatan di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi pemerintahan/Kementerian dapat dilaksanakan secara optimal dan berkualitas.
- 2) Sebagai pemandu kegiatan dari awal hingga akhir, sehingga proses kegiatan yang dilaksanakan dapat dijalankan secara berurutan, terarah, tersistematis, teratur, dan produktif.
- 3) Menjaga konsistensi dan tingkat kinerja dari masing-masing instansi pemerintahan.
- 4) Memahami dengan jelas peran dan fungsi dari tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 5) Menjelaskan jenjang atau alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing personel di dalam organisasi.
- 6) Melindungi satuan kerja atau instansi pemerintahan dari tingkat kesalahan administrasi lainnya.
- 7) Meminimalisasi kesalahan atau kegagalan.

Adapun tujuan pembuatan standar operasional prosedur Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38) adalah sebagai berikut :

- 1) Konsistensi
SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai / pelaksana atau tim.
- 2) Kejelasan Tugas
SOP dibuat agar setiap pelaksana / petugas / pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.

- 3) **Kejelasan Alur**
SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana / petugas / pegawai terkait.
- 4) **Melindungi Organisasi**
Secara tidak langsung, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan malpraktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.
- 5) **Meminimalisasi Kesalahan**
Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana / petugas / pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.
- 6) **Efisiensi**
SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.
- 7) **Penyelesaian Masalah**
SOP berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.
- 8) **Batasan Pertahanan**
Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seandainya ingin mengetahui hal hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

Fungsi dan tujuan Menurut Purnamasari dalam (Faradis 2018:56) tujuan dan fungsi untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan organisasi terkontrol, hal lainnya sebagai berikut:

- 1) Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- 2) Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 3) Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun instansi.
- 4) Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- 5) Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi pegawai.

2.1.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Melihat pentingnya penggunaan SOP dalam manajemen, tentu ada beberapa manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dengan adanya SOP tersebut. Namun hal tersebut dapat terjadi jika SOP dapat

dijalankan dengan tepat. Karena banyak terjadi di beberapa perusahaan yang dapat berjalan dengan SOP yang tidak sesuai. Dikatakan tidak sesuai karena SOP itu sendiri, tidak ditegakkan dengan tegas, banyak anggota yang berkerja karena habit (kebiasaan). SOP yang tidak sesuai menyebabkan proses pencapaian visi dan misi instansi tidak segera tercapai. Maka, jika SOP dijalankan dengan benar, maka instansi akan mendapat banyak manfaat dari penerapan SOP tersebut.

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Toman Sony Tambunan (2019:19) adalah sebagai berikut:

- 1) Standardisasi proses dan hasil dalam penyelesaian suatu pekerjaan.
- 2) Meminimalisasi tingkat kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Mendukung pencapaian efisiensi dan efektivitas dari pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Mendukung tanggung jawab moral individual dalam melakukan pekerjaan.
- 5) Mendukung terciptanya kesesuaian pekerjaan, antara yang di rencanakan dengan realisasi.
- 6) Memberikan informasi yang penting akan perlunya kualifikasi kompetensi yang wajib dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 7) Terciptanya ukuran kualitas dari suatu pekerjaan, sehingga di mungkinakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan sehingga tercapai ukuran/ standar yang diharapkan.

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

- 1) Kejelasan Prosedur
SOP yang dapat memberikan manfaat bagi kita dalam memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan. Kita juga dapat menuliskan dengan jelas dan detail mengenai prosedur yang seharusnya dilakukan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Efisiensi Waktu ketika Training Karyawan
Dengan memberikan SOP, masing-masing karyawan akan menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan. Bisa saja perusahaan hanya memberikan masa training selama satu minggu. Namun dengan adanya SOP, akan mempermudah perusahaan dalam memberikan informasi mengenai tugas, seperti apa yang harus dilakukan ketika di lapangan.
- 3) Standarisasi Kegiatan
SOP dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk menyama-ratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah diselesaikan oleh satu karyawan akan memiliki standar yang sama dengan karyawan yang lain.
- 4) Mempermudah Evaluasi
Setelah ditentukan standarisasi kegiatan, dengan demikian akan mempermudah para supervisor atau manajer untuk melakukan evaluasi dan penilaian. Secara tidak langsung, dengan adanya SOP, akan

membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

5) Mempertahankan Kualitas

SOP membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan. Melalui konsistensi dalam bekerja, otomatis perusahaan memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis. Hal tersebut berdampak pada hasil produktivitas yang dapat dipertahankan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

6) Meningkatkan Kemandirian Karyawan

SOP dapat membantu pegawai untuk menjadi pribadi yang lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen. Mengapa dapat dikatakan demikian? Karena dengan adanya SOP yang dimiliki dan dipahami oleh masing-masing karyawan akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses kroscek kinerja karyawan sehari-hari. Sehingga karyawan dapat lebih mandiri untuk menentukan bagaimana cara kerja yang terbaik namun tetap sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.

7) Informasi Kompetensi dan Cara Meningkatkannya

SOP juga dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, maka pihak perusahaan akan lebih mudah untuk memberikan informasi atau feedback berkenaan dengan upaya peningkatan kompetensi pegawai.

2.1.5 Hal-Hal Pokok Dalam SOP

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

1) Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan ketepatan. Pada pelaksanaannya, aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan perusahaan serta target yang dituju oleh perusahaan.

2) Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau konstan. Keadaan yang konstan atau halhal yang tidak berubah dapat memudahkan dalam pengukuran untung dan rugi dalam sebuah perusahaan. Kedisiplinan yang tinggi sangat dibutuhkan agar konsistensi dapat tercapai. SOP akan berdampak positif apabila diterapkan dengan benar secara konsisten dan terus menerus.

3) Minimalisasi Kesalahan

Minimalisasi Kesalahan Sebagai panduan dalam menjalankan kegiatan pekerja dalam perusahaan, standar operasional prosedur berperan sebagai kompas agar kegiatan yang dilakukan berjalan secara sistematis. SOP diharapkan dapat mengurangi berbagai macam kesalahan atau error pada setiap ranah kerja yang dapat berakibat fatal dan merugikan perusahaan..

4) Penyelesaian Masalah

Penyelesaian Masalah standar operasional prosedur merupakan salah satu instrumen yang dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah (Steiner, 2014). SOP dapat membantu perusahaan dalam penyelesaian masalah atas konflik antar pekerja yang mungkin timbul selama melakukan aktivitas kerja dalam perusahaan. Adanya SOP

menjadikan pihak yang berkonflik harus tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan dan batasan yang ada.

5) Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah atau tahapan yang memuat segala tata cara untuk melindungi unit kerja serta karyawan dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi organisasi. SOP berperan untuk melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu untuk menjamin hak-haknya, serta berfungsi sebagai standar dalam melindungi keselamatan karyawannya pada saat mereka bekerja (Bhattacharya, 2015).

6) Peta Kerja

Peta kerja adalah pola dimana semua kegiatan tersusun secara sistematis dan dapat memperjelas alur kerja masing-masing pegawai sehingga menjadi lebih fokus dan tidak meluas kemana-mana. Peta kerja berhubungan dengan poin efisiensi dan konsistensi. Pada poin efisiensi yang salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan, mapping atau pemetaan suatu pekerjaan atau akan membantu kemajuan perusahaan. Sementara itu pada poin konsistensi, peta kerja yang jelas akan membentuk perilaku disiplin. Efisiensi dan konsistensi yang diterapkan akan mempermudah perusahaan untuk mewujudkan visi misi yang hendak dicapai. SOP membantu menciptakan sebuah standar yang disepakati dan meningkatkan koordinasi serta komunikasi antar karyawan. SOP juga membantu dalam pengambilan keputusan dalam kondisi yang berpotensi menimbulkan stres (Steiner, 2014). SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, mudah dipahami karena akan menjadi acuan dalam bekerja karyawan (Pinontoan et al., 2019).

7) Batas Pertahanan

Batas Pertahanan hal pokok ini, Standar Operasional Prosedur diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena segala aktivitas perusahaan sudah tercantum dengan jelas dalam prosedur. Oleh karena itu, pemeriksaan dari luar perusahaan tidak dapat menyebabkan perubahan pada isi SOP dan tidak dapat merubah atau menggoyahkan perusahaan (Santosa, 2014).

2.1.6 Landasan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Budiharjo (2014:10) landasan yang diperlukan sebagai fondasi dalam penyusunan SOP Dengan begitu SOP yang disusun akan sangat berguna bagi perusahaan atau organisasi apapun yang berkomitmen untuk menerapkannya. Landasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Dokumen SOP

Dokumen SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar baik, dapat dipercaya, serta sejauh mungkin berguna bagi perusahaan yang menerapkannya.

Beberapa kriteria yang dimaksud adalah:

- a. Penyusunan kalimat dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti
- b. Mudah untuk diterapkan
- c. Mudah dikendalikan
- d. Mudah diaudit
- e. Mudah diubah disesuaikan perkembangan.

Dengan beberapa kriteria diatas, hasil dokumen SOP yang disusun diyakini akan dapat menghasilkan prosedur standar yang dapat dipercaya, terutama bagi para pelaksana kerja di lapangan. Bagi atasan dari para pelaksana dapat bermanfaat sebagai alat kendali yang juga dapat dipercaya. Mengingat semua pekerjaan yang dilaksanakan sudah dioperasikan dengan prosedur standar baku yang sudah ditetapkan sehingga jauh lebih mudah dalam melakukan kontrol, kondisi seperti ini tentu sangat berguna bagi para pimpinan ataupun para pemilik perusahaan, terutama sebagai landasan dalam penyusunan rencana kerja untuk periode berikutnya.

⁴**2.1.7 Unsur-Unsur Penting Dalam Penyusunan SOP**

Unsur-unsur penting dalam SOP bermanfaat sebagai acuan penyusunan. Selain itu, berfungsi juga sebagai control pelaksanaan penyusunan SOP. Kontrol ini berguna untuk melihat apakah SOP yang disusun sudah sesuai dan lengkap atau belum. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi (Tambunan, 2013:140). Adapun unsur-unsur SOP yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan SOP adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkah langkah kegiatan di dalam SOP.

2. Kebijakan

Pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien, dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

3. Petunjuk operasional

Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan penggunabagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

4. Pihak yang terlibat

Sebagai pihak penyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

5. Formulir

Formulir di sini adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Di dalam SOP, blanko atau dokumen merupakan media validasi dan control prosedur. Jadi, formulir ini berfungsi sebagai control SOP serta pelaksanaan audit. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP harus juga dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir dalam prosedur yang bersangkutan.

6. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam system dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

7. Proses

Tujuan proses di sini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi masukan di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

8. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan melakukan validasi untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

10. Kontrol

Kontrol bisa dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka control yang diterapkan harus mencakup semua bentuk control tersebut (Tambunan, 2013:142-165).

Sedangkan, unsur unsur yang minimal harus ada dalam sebuah dokumen SOP Menurut (Tambunan, 2013:142-165) adalah sebagai berikut :

- 1) Halaman judul, biasanya memuat judul, logo, nama instansi atau satuan kerja dan tahun pembuatan.
- 2) Keputusan pimpinan tentang penetapan dokumen SOP.
- 3) Daftar isi, untuk mempercepat pencarian informasi, karena biasanya dokumen SOP itu memuat prosedur dari semua unit kerja, jadi kemungkinan dokumennya tebal.
- 4) Petunjuk penggunaan yang dapat berisi definisi istilah dan akronim yang digunakan dalam dokumen SOP.
- 5) Fungsi atau Unit Kerja yang terkait dan terlibat dalam Prosedur.
- 6) Tanggal pembuatan, tanggal revisi dan tanggal pengesahan.
- 7) Dasar hukum.
- 8) Tujuan Prosedur.
- 9) Lingkup aktivitas yang dicakup dalam Prosedur tersebut.
- 10) Rentang waktu yang diperlukan untuk melaksanakan Prosedur tersebut.
- 11) Indikator dan usulan keberhasilan pelaksanaan proses dalam Prosedur.
- 12) Dokumen terkait atau lampiran-lampiran.
- 13) Siapa yang menyiapkan prosedur.
- 14) Siapa yang memeriksa dan menyetujui atau mengesahkan Prosedur.

2.2 Efektifitas Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Efektifitas Kinerja Pegawai

²² Suatu organisasi pemerintah atau swasta dalam mencapai suatu tujuan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakan oleh sekelompok orang yang ada dalam organisasi tersebut. Keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari kinerja pegawainya. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi. kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

²² Kinerja pegawai merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi, sebab hal ini juga akan menggambarkan kinerja dari organisasi tersebut. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang akan dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik.

²¹ Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses itu berlangsung. 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”.

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 enurut 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”.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017: 105) mengatakan kinerja adalah “Kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan”. Menurut Wirawan (2015: 5) “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

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

Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur Menurut Supriyono dalam Sulistiani (2016) efektifitas merupakan hubungan antara output suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai. Semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif. Efektifitas merupakan pencapaian tujuan yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, dll yang telah ditentukan (Asnawi, 2013). Sedangkan Menurut Nazaruddin dalam Baharudinsyah (2018) mengemukakan bahwa efektifitas merupakan hal

utama dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan, maupun program dan berhubungan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan atau hasil guna. Efektifitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan atau input, proses, maupun keluaran atau output. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud meliputi sarana dan prasarana, adanya personel yang tersedia dalam organisasi, serta metode dan model yang digunakan (Steers dalam Baharudinsyah, 2018). Berbeda dengan efisiensi, efektifitas ditentukan tanpa mengacu pada sumber daya. Efektifitas dimaknai dengan *doing the right thing*, sedangkan efisiensi dimaknai dengan *doing the thing right*. Mengukur efektifitas kerja tidaklah mudah karena penilaiannya sangat subjektif.

Terdapat beberapa hal-hal pokok yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kerja organisasi, menurut Steers dalam Muhammad (2017) yaitu :

- 1) Pencapaian Tujuan
Pencapaian tujuan merupakan upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, sasaran merupakan target yang konkrit, dan dasar hukum.
- 2) Integrasi
Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari dua faktor, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi
Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyesuaikan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Proses adaptasi menyetarakan prosedur standar operasi yang dimiliki apabila lingkungannya mengalami perubahan. Adaptasi terdiri dari dua faktor, yaitu peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana.

2.2.3 Dimensi Yang Menunjang Kinerja

Kinerja juga memiliki dimensi yang dapat menunjang kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Dimensi dalam hal ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap objek yang akan diteliti. Bila dipakai secara baik dapat mempercepat pencapaian tujuan bagu organisasi.

Menurut John Miner dalam Fahmi (2017:134), untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, yaitu :

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

⁵ 2.2.4 Evaluasi Kinerja Pegawai

Untuk mencapai kinerja yang optimal, diperlukan evaluasi kinerja. Evaluasi dilakukan guna mengetahui seberapa jauh kinerja pegawai tersebut sudah dilaksanakan. Menurut Hamali (2016:110) evaluasi kinerja terdapat delapan evaluasi kinerja yaitu :

- 1) Penilai
Penilai adalah karyawan yang mempunyai hak dan kewajiban untuk menilai kinerja ternilai. Hak dan kewajiban penilai untuk menilai kinerja karyawan ternilai umumnya ditentukan oleh peraturan perusahaan, deskripsi kerja, dan undang-undang ketenagakerjaan.
- 2) Mengumpulkan informasi
Evaluasi kinerja merupakan proses mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai. Evaluasi kinerja merupakan bagian ilmu penelitian, oleh karena itu proses pengumpulan informasi mengenai kinerja ternilai harus dilakukan dengan menggunakan kaidah-kaidah ilmu penelitian atau riset.
- 3) Kinerja
Keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri dari hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan.
- 4) Ternilai
Adalah karyawan dinilai oleh penilai. Ternilai adalah seorang karyawan, kelompok karyawan, atau tim kerja.

5) Dokumentasi

Dokumentasi kinerja adalah apa saja yang ditulis pada manajer dan supervisor dalam meneliti bawahannya yang melukiskan, mengevaluasi, dan mengomentari apa yang dilakukan bawahannya dan bagaimana melakukannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

6) Membandingkan kinerja ternilai dengan standar atasannya

Standar kinerja adalah ukuran, tolak ukur untuk mengukur baik buruknya kinerja karyawan ternilai. Evaluasi kinerja tidak mungkin dilaksanakan tanpa standar kinerja karyawan.

7) Dilakukan secara periodik

Waktu pelaksanaan penilaian kinerja bergantung pada jenis pekerjaan dan organisasinya. Penilaian kinerja pada pekerjaan pemasaran, contohnya, dilaksanakan secara rutin dalam waktu pendek (target penjualan, enam bulanan, dan tahunan).

8) Pengambilan keputusan manajemen

Hasil evaluasi kinerja adalah informasi mengenai kinerja karyawan. Informasi ini digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan tentang ternilai. Evaluasi kinerja hanya merupakan tujuan antara dan bukan tujuan akhir. Nilai evaluasi kinerja yang baik digunakan untuk memberikan promosi, sedangkan kinerja yang buruk untuk memberikan demosi.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa evaluasi kinerja pegawai sangat penting untuk mengetahui seberapa jauh kinerja yang sudah dilakukan pegawai. Dengan mengevaluasi perperiode kinerja setiap pegawai, maka akan diketahui apa kekurangan yang dimiliki pegawai, serta apa saja kelebihan pegawai yang harus dan wajib dipertahankan. Dalam hal ini melalui evaluasi, kantor juga dapat mengetahui mana pegawai yang bekerja secara maksimal dan mana pegawai yang bekerja secara tidak maksimal. Hal ini bias menjadi tolak ukur dan pertimbangan bagi organisasi.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang berfungsi sebagai bentuk perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sebelumnya sudah pernah ada. Penelitian terdahulu yang diambil oleh peneliti haruslah relevan dengan judul atau topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu juga dapat diartikan sebagai sumber lampau dari hasil penelitian yang kemudian akan digunakan dan juga diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Sehingga penelitian terdahulu ini juga dapat diartikan sebagai sumber inspirasi yang kemudian dapat membantu lancarnya penelitian.

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 Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyatakan bahwa PT Sumber Maniko Utama telah memiliki SOP dan telah menggunakan SOP tersebut dengan baik di departemen HRD. SOP tersebut telah diterapkan dalam kegiatan sehari-hari secara konsisten. Hasil observasi dan wawancara pun menunjukkan bahwa SOP telah disosialisasikan, dibagikan dan dimiliki masing-masing karyawan, karyawan juga terlihat memahami SOP tersebut dan menjadikannya panduan akan apa yang harus dikerjakan di 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 Analisis pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Variabel kehandalan (*reliability*)

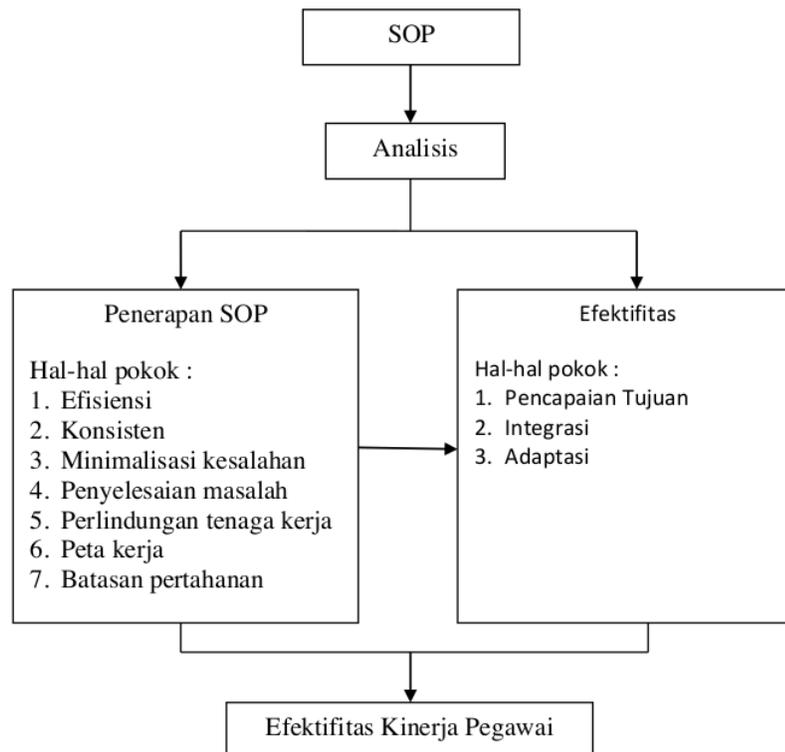
berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Variabel perhatian (*empathy*) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya SOP pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Gabriele (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "*Analisis penerapan standar operasional prosedur (sop) Di departemen marketing dan hrd pt cahaya indo Persada*". Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa Penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada PT Cahaya Indo Persada telah berjalan dan diterapkan sehari-hari oleh karyawan marketing dan HRD semenjak PT Cahaya Indo Persada menerbitkan SOP pada tahun 2012. Tidak hanya diterapkan oleh karyawan departemen marketing dan HRD tetapi SOP juga telah disosialisasikan serta dibagikan dan dimiliki masing-masing karyawan mulai dari karyawan tersebut masuk ke PT Cahaya Indo Persada. Standar operasional prosedur (SOP) yang mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah standar operasional prosedur (SOP) masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi dalam standar operasional prosedur (SOP) marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada standar operasional prosedur (SOP) departemen HRD dan marketing.
4. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rachmat Arief, Sunaryo² (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada pt. Mega pesanggrahan indah)*". penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif

deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa ¹⁹ Standar operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik standar operasional prosedur, maka tidak akan meningkatkan kinerja karyawan, Gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian semakin baik gaya kepemimpinan, maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang semakin baik, Auditor internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian semakin baik audit internal, maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang semakin baik.

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.

BAB III

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 suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstak dengan cara meberikan 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.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2011:52) lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Menurut Wiratna Sujarweni (2014:73) Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan. Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian.

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat Ma'u desa siwalubanua Kec. Mau Kabupaten Nias.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 3.3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Maret 2023				April 2023				Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi												■												
Persiapan Seminar												■												
Seminar Proposal Skripsi													■	■	■									

sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode penelitian yaitu, observasi, dan wawancara. Oleh karena itu diperlukan suatu alat sebagai alat bantu, alat-alat yang dimaksud adalah:

- 1) Recorder Digunakan untuk merekam suara melalui metode wawancara saat sedang mengumpulkan data
- 2) Alat tulis Digunakan untuk mencatat informasi data yang dianggap penting pada saat sedang melakukan penelitian
- 3) Daftar-daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya untuk mempermudah proses pengambilan data pada saat berada 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 merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan dalam hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik

penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan deskripsi yang lebih jelas serta mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan bahwa setelah melakukan pengumpulan data dalam memperoleh informasi kemudian peneliti memilih hal-hal yang pokok sesuai dengan topik peneliti agar data yang terkumpul dapat dideskripsikan dengan jelas untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

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. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif merupakan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti sudah dikemukakan bahwa masalah serta perumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

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.

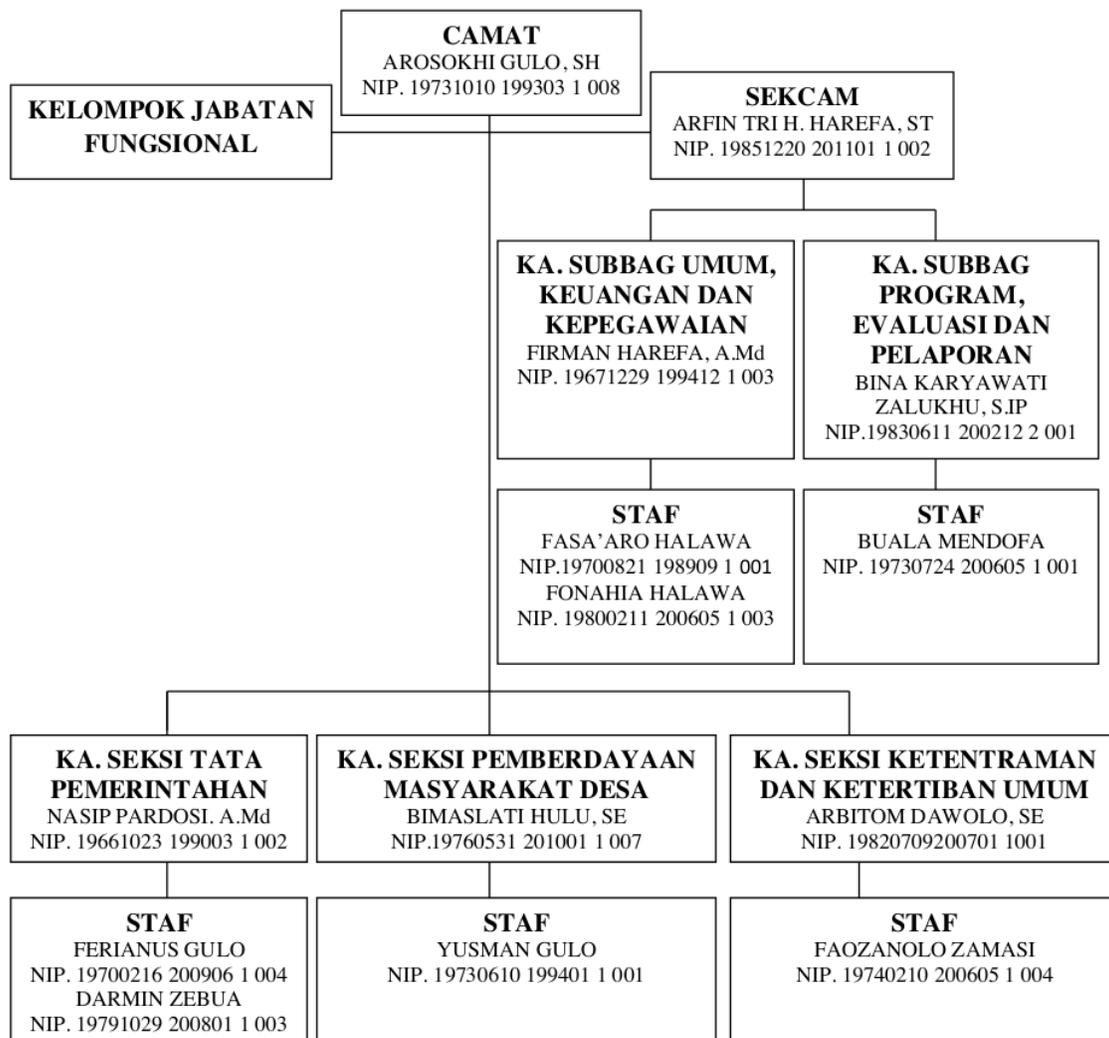
Pada tahun 2007 Plt. Desa Lasara Siwalubania atas nama Gasadodo Waruwu (Alm) sebagai tokoh dan Ama Medi Waruwu mantan kepala Desa sebagai tokoh seterusnya pada tahun 2008. Pada tanggal 25 Februari tahun 2008 di lantik kepala Desa baru atas nama Aliyus Waruwu di tambah dengan tokoh pendidikan Faigizatulo 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.

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

Tugas Pokok :

Pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.

Fungsi :

- 1) Penyelenggaraan tugas pemerintahan yang meliputi pembinaan, pelayanan umum, ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan sosial;
- 2) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 3) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;
- 4) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Rincian Tugas :

- 1) Membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Membantu kepala daerah dalam pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan kepala daerah sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Menyusun program dan kegiatan kecamatan;
- 4) Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan umum;

- 5) Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban;
- 6) Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan;
- 7) Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial;
- 8) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan wilayah kecamatan;
- 9) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 10) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 11) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan;
- 12) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 13) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 14) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan;
- 15) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan;
- 16) Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan di lingkungan kecamatan;
- 17) Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan;
- 18) Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai penilaian DP-3;
- 19) Menyampaikan laporan tugas kepada bupati nias melalui sekretaris daerah sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- 20) Memberikan saran atau pertimbangan kepada bupati melalui sekretaris daera dalam rang pengambilan keputusan yang menyangkut tuga-tugas umum pemerintahan yang berkaitan dengan

pelayanan umum, menyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan sosial;

- 21) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bupati nias sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Kecamatan

Tugas pokok :

Membantu camat dalam penyelenggaraan pengelolaan tugas bidangumu, kepegawaian, keuangan, program, evaluasi dan pelaporan di bidang kecamatan.

Fungsi :

- 1) Pengkoordinasian penyusunan rencana kegiatan pembangunan, rencana anggaran belanja aparatur dan publik, penyelenggaraan administrasi keuangan dan pertanggung jawaban keuangan;
- 2) Pelaksanaan tata usaha, pengelola administrasi surat menyurat, inventaris dan perlengkapan kantor, pemberdayaan kinerja dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- 3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- 4) Penyiapan bahan administratif dalam penyelenggaraan koordinasi di lingkup pemerintahan kecamatan.

Rincian Tugas :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;
- 3) Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan dan administratif;
- 4) Mengawasi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan ketatausahaan;

- 5) Menyelenggarakan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- 6) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan;
- 7) Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengadilan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- 8) Melaksanakan fasilitas dan koordinasi pemungutan PBB;
- 9) Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib;
- 10) Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas;
- 11) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas;
- 12) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 13) Menilai kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dan pembuatan DP-3 bawahan;
- 14) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai tugas dan fungsinya.

3. Subbagian Umum dan Keuangan

Tugas Pokok:

Pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan ketatausahaan, kearsipan, dan keuangan di Kecamatan.

Rincian Tugas:

- 1) Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat;
- 2) Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan administrasi;
- 3) Melaksanakan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat;
- 4) Melaksanakan urusan rumah tangga kecamatan, menjaga kebersihan di lingkungan kantor camat;

- 5) Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasaranakantor, kendaraan dinas, perlengkapan kantor dan asset lainnya;
- 6) Melaksanakan menyiapkan bahan pengelolaan administrasi perlengkapan dan pembekalan serta pembinaan pegawai;
- 7) Melaksanakan menyiapkan bahan kenaikan pakat, DP-3 DUK, sumpah/janji Pegawai, gaji berkala dan peningkatan kesejahteraan pegawai;
- 8) Menyiapkan bahan pegawai untuk mengikuti pendindikan/pelatihan kepemimpinan teknis dan fungsional;
- 9) Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran;
- 10) Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan kecamatan dan perbendaharaan;
- 11) Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan gaji pegawai;
- 12) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan perizinan;
- 13) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai yang telah di capai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 14) Menilai kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasana sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Subbagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

Tugas Pokok:

Pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan penyusunan program, pengevaluasian, dan pelaporan pelaksanaan program di kecamatan.

Rincian Tugas:

- 1) Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data sebagai bahan penyusunan program dan kegiatan kecamatan;

- 2) Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan penyusunan program;
- 3) Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas;
- 4) Mengkompilasi dan mendokumentasikan hasil –rencanaan unit kerja di lingkungan kecamatan;
- 5) Melaksanakan monitoring, evaluasi, mengumpulkan serta menyusun laporan pelaksanaan program di kecamatan;
- 6) Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban kecamatan;
- 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) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya;

5. Seksi Tata Pemerintahan

Tugas Pokok:

Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang pemerintahan.

Rincian Tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pemerintahan;
- 2) Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan;
- 3) Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggungjawaban kepala desa;
- 4) Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan di wilayah kerjanya;
- 5) Memfasilitas penataan desa/kelurahan;
- 6) Memfasilitas penyusunan peraturan desa;
- 7) Mengkoordinasikan kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

- 8) Mengkoordinasikan dan memfasilitas kegiatan yang berhubungan dengan pertahanan;
- 9) Memproses dan memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan kepala desa;
- 10) Memproses dan melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas Badan Permusyawarah Desa (BPD);
- 11) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan penilaian desa terbaik;
- 12) Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan monografi desa;
- 13) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 14) Menilai kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Tugas:

Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang sosial dan kemasyarakatan.

Rincian Tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pemberdayaan masyarakat dan desa;
- 2) Menyelenggarakan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keagamaan, kepemudaan, olahraga, kebudayaan, pendidikan, kesehatan serta pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK);
- 3) Memfasilitas pelaksanaan kegiatan peranan wanita;
- 4) Memproses dan melakukan pembinaan pada Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) atau Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM);
- 5) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan perlombaan desa;

- 6) Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan profil desa;
- 7) Melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan dan pembinaan kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup;
- 8) Melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan dan sosial kemasyarakatan;
- 9) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 10) Menilai kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugas:

Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Rincian Tugas:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi ketentraman dan ketertiban;
- 2) Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan;
- 3) Melaksanakan ketertiban dan keamanan di lingkungan kantor camat;
- 4) Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
- 5) Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakkan produk hukum pemerintah kabupaten serta peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kecamatan;
- 6) Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam;
- 7) Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan serta pelaksanaan kegiatan gotong royong dan kebersihan lingkungan;

- 8) Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat;
- 9) Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- 10) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan pemilihan anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
- 11) Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan;
- 12) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan LSM, jurnalistik dan kepartaian;
- 13) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telag dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- 14) Menilai kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

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 dalam hal ini peneliti menganalisis penerapan standar operasional prosedur 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

Efisiensi dapat diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan ketepatan. Pada pelaksanaannya, aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan serta target yang dituju oleh instansi pemerintah di Kantor Camat Ma'u. 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 efisien 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 efisien 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

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau konstan. Keadaan yang konstan atau hal-hal yang tidak berubah dapat memudahkan dalam menilai kinerja pegawai di Kantor Camat Ma'u. 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 konsisten 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 konsisten 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 tupoksimating-masing, mungkin karena kurangnya pelatihan dan monitoring di Kantor Camat Ma'u.

2 c. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan sebagai panduan dalam menjalankan kegiatan pekerja dalam perusahaan, standar operasional prosedur berperan sebagai kompas agar kegiatan yang dilakukan berjalan secara sistematis. Oleh karena itu, bagaimana cara menimalisasi kesalahan dalam penerapan standar operasional prosedur? 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

Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu instrumen yang dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah. SOP dapat membantu instansi dalam penyelesaian masalah atas konflik antar

pegawai yang mungkin timbul selama melakukan aktivitas kerja dalam instansi. Adanya SOP menjadikan pihak yang berkonflik harus tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan dan batasan yang ada. 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.

² e. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah atau tahapan yang memuat segala tata cara untuk melindungi unit kerja serta karyawan dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi organisasi. 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 :

“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.

² f. Peta kerja

Peta kerja adalah pola dimana semua kegiatan tersusun secara sistematis dan dapat memperjelas alur kerja masing-masing pegawai sehingga menjadi lebih fokus dan tidak meluas kemana-mana. Peta kerja berhubungan dengan poin efisiensi dan konsistensi. 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

Standar Operasioanal Prosedur diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena segala aktivitas perusahaan sudah tercantum dengan jelas dalam prosedur. 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. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan yang dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, sasaran merupakan target yang konkrit, dan dasar hukum. 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.

2
i. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari dua faktor, yaitu prosedur dan proses 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. ² Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyesuaikan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Proses adaptasi menyasikan prosedur standar operasi yang dimiliki apabila lingkungannya mengalami perubahan. Adaptasi terdiri dari dua faktor, yaitu peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana. 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 tetapkan sehingga menimbulkan prosedur yang tidak sesuai kebutuhan dan tidak di patuhi dapat terpengaruhi dan menghambat efisiensi.	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 masih belum efisien dalam menjalankan tugas.
2.	Konsisten	Pegawai di Kantor Camat Ma'u masih kurang	Konsistensi seseorang

		<p>konsistensi terhadap ketepatan waktu (disiplin) mungkin 58faktor cuaca dan kesibukan yang lain. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terjadi keterlambatan. Seterusnya perlu adanya pelatihan supaya ada pedoman dalam melaksanakan tugas.</p>	<p>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.</p>
3.	Minimalisasi kesalahan	<p>Para pegawai di Kantor Kecamatan Ma'u memiliki cara untuk menimalisasi kesalahan yaitu mengidentifikasi penyebab masalah yang ada dengan kerja sama, supaya cepat dan mudah dalam menyelesaikan masalah yang ada di Kantor Camat Ma'u.</p>	<p>Minimalisasi kesalahan tujuan penting untuk mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang lebih tinggi. Di Kecamatan Ma'u sudah dilaksanakan cara meminimalisasi kesalahan yang ada.</p>

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	Peta kerja di kantor camat atau kantor kecamatan adalah panduan untuk mengorganisasi tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi

		pengembangan wilayah.	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 Berkerja sama dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah lain. Ketiga pelayanan Publik kepuasan warga harus menjadi prioritas. Keempat Pemantauan dan Evaluasi Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian tujuan adalah langkah	Untuk mencapai tujuan di kantor camat, perlu memahami bahwa tujuan tersebut akan bervariasi tergantung pada situasi dan prioritas spesifik dari kantor camat tersebut.

		penting.	
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, Dinas Perizinan, Kepolisian, dan lain sebagainya. Integrasi dengan entitas lain dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat</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>
10.	Adaptasi	<p>Langkah langkah dalam beradaptasi adalah Kenali tugas dan tanggung jawab, kenali rekan kerja, patuhi</p>	<p>Adaptasi di kantor camat Ma'u atau di mana pun selama bekerja di kantor</p>

		<p>prosedur dan peraturan, memanfaatkan 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</p>	<p>pemerintahan adalah hal penting.</p>
--	--	--	---

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. Sehingga sejalan dengan pendapat Susilowati (2017:142) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat di definisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-

hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan hasil sesuai 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, maka Memahami dengan jelas peran dan fungsi dari tiap-tiap posisi dalam organisasi, Menjelaskan jenjang atau alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing personel di dalam organisasi, melindungi satuan kerja atau instansi pemerintahan dari tingkat kesalahan administrasi lainnya. meminimalisasi kesalahan atau kegagalan. 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 mencapai 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, ketidaksesuaian, ketidakpatuhan pada prosedur yang ada dan keterbatasan dan keterlambatan informasi. Sejalan dengan menurut pendapat Susilo (2011) efesiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang di miliki. Dengan kendala tersebut maka tidak mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Nah dengan hal itu maka proses pelayanan di kantor camat dapat terpengaruh dan menghambat efesiensi. Konsistensi juga masih belum maksimal dalam penerapan SOP pelayanan yang ada dalam menjalankan tugas di karenakan kurangnya pelatihan

kinerja pegawai dan monitoring evaluasi terhadap para pegawai di Kantor Camat Ma'u. Adapun hambatan dalam melaksanakan pelatihan dan monitoring salah satunya adalah kekurangan dana sehingga terbatasnya pelatihan pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab. Maka sesuai dengan pendapat menurut Andrew E. Sikula yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:44) mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis serta terorganisir dimana pegawai non managerial dapat mempelajari pengetahuan dan juga keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Sehingga konsistensi di kantor camat sangat penting untuk menjaga efisiensi, transparansi, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah di tingkat kecamatan. Menimalisasi kesalahan di Kantor Camat Ma'u caranya salah satunya adalah mengidentifikasi penyebab masalah tersebut dengan cara melakukan analisis menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab kesalahan. Sehingga akan ringan dalam menyelesaikan masalah. Di Kantor Camat Ma'u mempunyai cara untuk menyelesaikan masalah yang terjadi sehingga mudahnya dalam bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang diberikan. ada beberapa aspek dalam perlindungan tenaga kerja di Kantor Camat yaitu pertama kondisi kerja yang aman dan sehat, kedua hak pekerja, ketiga perlindungan terhadap diskriminasi. Peta kerja sudah di jalankan di Kantor Camat Ma'u, salah satunya pelayanan publik, bapak Camat dan stafnya menyediakan layanan publik kepada warga, seperti penerbitan surat izin, pendaftaran kelahiran dan kematian, serta layanan lainnya yang diperlukan oleh masyarakat setempat. beberapa batasan pertahanan yang ada di Kantor Camat Ma'u yaitu Keamanan Fisik, Keamanan Personel, Pengunjung, Keamanan Informasi. Pencapaian tujuan merupakan upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan yang dipandang sebagai suatu proses, ada pun prinsip umum yang membantu agar tercapainya tujuan, pertama Perencanaan Strategi kedua Kolaborasi dan ketiga Pelayanan Publik. Integrasi merupakan pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai

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

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. 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.
2. Minimalisasi kesalahan, tujuan penting untuk mencapai efisiensi, kualitas, dan produktivitas yang lebih tinggi. Di Kecamatan Ma'u sudah dilaksanakan cara meminimalisasi kesalahan yang ada.
3. Penyelesaian Masalah, Pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan konflik antara pegawai.
4. 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.
5. Peta kerja di kantor camat atau kantor kecamatan adalah panduan untuk mengorganisasi tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. 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
7. Untuk mencapai tujuan di kantor camat, perlu memahami bahwa tujuan tersebut akan bervariasi tergantung pada situasi dan prioritas spesifik dari kantor camat tersebut.
8. Adaptasi di kantor camat Ma'u atau di mana pun selama bekerja di kantor pemerintahan adalah hal penting.

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.

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.

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).
- 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).
- 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%20PUS-TAKA.pdf>.
- Budihardjo. 2014. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <https://media.neliti.com/media/publicatins/287270-analisis-penerapan-standar-operasional-p-f2665320.pdf>.
- Bintoro, Daryanto. 2017. *Pengertian Kinerja*. (Online). <http://repository.unsada.ac.id/907/6/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.
- ¹³ Fajar Nur'Aini. 2016. *Manfaat dari penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/284204>.
- ¹³ Fajar Nur'Aini. 2016. *Tujuan pembuatan Pengertian Standar Operasional Prosedur*. (Online). <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/-284204>.
- ¹³ Fatimah. 2016. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- 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).
- 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.
- John Miner. 2017. *Dimensi Yang Menjadi Tolak Ukur Dlm Mencapai Atau Menilai Kinerja*. (Online). <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/-168/4/BAB%20II.pdf>.
- ¹² Kasma, J., Maryam, S. & Dwifitriana, G. (2012) *Standard Operating Procedure (SOP)*. Bandung: Alfabeta.
- ¹³ Kusumaningrum. 2019. *Pengertian Standar Operasional Prosedur bagi dunia Kerja*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- Mangkunegara. 2017. *Pengertian Kinerja*. (Online). <http://repo.darmajaya.ac.id/-/5850/7/BAB%20II.pdf>.
- Nazir. 2019. *Defenisi Operasional*. (Online). <https://dewey.petra.ac.id/repository/-/jiunkpe/jiunkpe/s1/ikom/2019/jiunkpe-is-s1-2019-51415022-44895-facebook-chapter3.pdf>.
- 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>.
- 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).
- ¹³ Purnamasari. 2018. *Fungsi dan tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843>.
- 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). <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1005999>.
- Santosa. (2014). *Hal-hal Pokok dalam SOP*. (Online). https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.
- Sapto Haryoko. 2019. *Pengertian Kerangka berpikir*. (Online). <http://repository.unas.ac.id/5698/3/BAB%202.pdf>.
- 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). <https://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474/81182>
- Susanto Fatimah. 2016. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File>.
- Susilowati. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur*. (Online). <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/7620>.
- Susilowati. 2017. *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. (Online). <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/2444>.
- Tiara Citra Mukti. 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). <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

43%
SIMILARITY INDEX

42%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

22%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	niaskab.go.id Internet Source	8%
2	jurnal.uii.ac.id Internet Source	7%
3	repository.bsi.ac.id Internet Source	6%
4	dspace.uii.ac.id Internet Source	4%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
7	123dok.com Internet Source	2%
8	core.ac.uk Internet Source	1%

9	www.neliti.com Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	1 %
11	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
12	es.scribd.com Internet Source	1 %
13	ejournal.yasin-alsys.org Internet Source	1 %
14	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1 %
16	ejournal.pin.or.id Internet Source	1 %
17	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1 %
18	repository.stei.ac.id Internet Source	1 %
19	dirdosen.budiluhur.ac.id Internet Source	1 %
20	ejournal.uniska-kediri.ac.id Internet Source	1 %

21 repository.usm.ac.id 1 %
Internet Source

22 www.journal.poltekanika.ac.id 1 %
Internet Source

23 repository.iainpalopo.ac.id 1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

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

PAGE 70
