

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SEKOLAH PADA SD NEGERI 071183 FAONDRATO KECAMATAN SIROMBU KABUPATEN NIAS BARAT

Submission date: 03-Nov-2023 11:57PM (UTC-0400)

Submission ID: 2217000281

File name: PLEMENTASI_STANDAR_OPERASIONAL_PROSEDUR_SOP_DALAM_MENINGKAT.docx (108.47K)

Word count: 18048

Character count: 119215

by Daell Hillel El Sophos

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
SEKOLAH PADA SD NEGERI 071183 FAONDRATO
KECAMATAN SIROMBU KABUPATEN NIAS BARAT**

SKRIPSI



**Oleh
HILLEL EL SOPHOS DAELI
NIM. 2319223**

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak bagi pemerintah dalam mencapai *good governance* (pemerintahan yang baik) untuk melakukan dan berusaha memperbaharui hal-hal mendasar yang berkaitan pada penyelenggaraan pemerintahan terutama perbaikan aspek pendidikan, ketatalaksanaan, serta sumber daya. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan suatu penataan agar terciptanya keefektivan dan keefisienan dalam suatu organisasi.

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

Pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan telah mencanangkan prinsip-prinsip dalam mencapai *good governance* yaitu salah satu prinsip penerapan transparansi dan akuntabilitas. Dalam mencapai keberhasilan pendidikan maka perlu adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai acuan dan erat kaitannya untuk menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini diungkapkan oleh Insani (2016:10), bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah selaku pemberi layanan harus memberi pedoman pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk

meningkatkan efektifitas. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Secara konseptual prosedur dapat diartikan sebagai strategi yang menggambarkan suatu tugas rutin atau tugas yang berulang maka suatu prosedur yang baik yaitu prosedur yang informasi dan langkah-langkahnya mudah dipahami secara akurat.

Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan pendidikan agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan memperbaiki administrasi sekolah dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh sekolah agar tidak terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan & Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja sekolah dimata masyarakat. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pedoman bagi penyelenggara pendidikan dalam melaksanakan tugas harian dipandang sangat penting dan diperlukan. Bertolak dari pedoman ini maka kinerja dan kegiatan yang dilaksanakan disetiap unsur pendidikan bisa dievaluasi dengan mudah. Dari evaluasi tersebut, selanjutnya dilakukan pengembangan atas proses kerja sehingga akhirnya efektivitas pelayanan disekolah dapat terlaksana dengan baik.

Salah satu jawaban atas permasalahan tersebut adalah dengan menghadirkan *Standard Operating Procedures* (SOP). Melalui penerapan SOP, setiap kegiatan bisa digambarkan dengan jelas langkah-langkahnya

sekaligus didalamnya tergambar pula personil/pejabat yang melakukan tugas pada tahap tersebut. Tidak hanya itu, dalam SOP tergambar pula input, waktu, proses, dan output. Penggunaan SOP menjadi sebuah jalan bagi terwujudnya birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis.

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri beberapa hal pokok yang terdapat didalamnya: konsistensi ialah ketepatan dan kemandirian dalam melaksanakan atau menindaklanjuti suatu pekerjaan, efisiensi yang meliputi suatu pelaksanaan kegiatan harus tepat, cepat dan juga sesuai tujuan yang diinginkan, penyelesaian masalah ialah pada penerapan SOP biasanya terdapat suatu masalah antara dua belah pihak yang terkait dalam menyelesaikan masalah SOP menjadi pedoman yang tertulis dalam menyelesaikan konflik, peta kerja sebagai pola aktivitas yang sudah tersusun rapi dalam melakukan suatu aktivitas rutin dan batasan pertahanan. Dalam pelaksanaannya, SOP menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan pendidikan sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra dunia pendidikan akan semakin bagus.

Suatu prosedur harus distandarkan agar pelayanan yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu memberikan pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nasrul S. C., Inom Nasution, dan Muni Sarah (2022) dengan judul penelitian “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di Mas Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut

Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam layanan akademik atas pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran yang telah ditetapkan pemerintah. Dengan demikian Sekolah yang merupakan lembaga pendidikan, maka penerapan SOP dalam pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

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

Terkhusus pada SD Negeri 071183 Faondrato yang terletak di Desa Gunung Cahaya, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat. Sebagai lembaga pendidikan maka untuk memberikan pelayanan yang baik harus memiliki standar yaitu standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan pengamatan sementara dimana pada SD Negeri 071183 Faondrato, ada beberapa SOP yang menjadi acuan dalam melakukan kegiatan operasional sekolah yang diantaranya: SOP Kehadiran Guru dan Tenaga Kependidikan, SOP dalam Proses Pembelajaran, SOP Tugas Administrasi Sekolah. Dengan demikian walaupun di SD Negeri 071183 Faondrato telah ditetapkan SOP terkhusus pada SOP Pelayanan administrasi

Sekolah, namun belum di implementasikan dengan baik. Sehingga pelayanan pada sekolah tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang sering terjadi disekolah SD Negeri 071183 Faondrato, diantaranya adalah Peta kerja yang tidak terstruktur, hal ini tampak pada alur kerja yang tidak digambarkan secara jelas mengenai prosedurnya. Kemudian, Pelayanan yang tidak Efisien dan konsisten, hal ini terlihat dari penanganan terkait keluhan orangtua dan siswa yang tidak direspon secara langsung, sehingga berdampak pada sekolah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

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

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berguna untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini berfokus pada Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri 071183 Faondato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah memiliki fungsi untuk menyediakan arah penelitian dan menetapkan tujuan dari sebuah penelitian. Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu: Bagaimana Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri No. 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sangat penting karena memberikan arah dan fokus penulis dalam melaksanakan penelitiannya. Tujuan pada penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat.

1.5. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam hal memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi SOP guna meningkatkan efektivitas pelayanan pada sekolah.

2. Bagi Lokasi Penelitian :

Sebagai masukan pada SD Negeri No. 071183 Faondrato dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah.

3. Bagi Universitas Nias :

Penelitian yang dilakukan di SD Negeri No. 071183 Faondrato dapat memberikan kontribusi positif terhadap reputasi dan prestasi Universitas Nias. Selain itu, hal ini dapat memperkuat citra universitas sebagai institusi yang terlibat dalam penelitian yang bermanfaat untuk masyarakat.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya :

Penelitian ini akan menjadi referensi yang berharga bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik terkait, yaitu analisis implementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah. Peneliti dapat menggunakan temuan, metodologi, dan rekomendasi dari penelitian ini sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau memperluas pengetahuan di bidang tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Standar Operasional Prosedur

2.1.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam sebuah organisasi, penting untuk menetapkan prosedur-prosedur yang memuat tentang tugas atau pekerjaan yang perlu dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk menghindari setiap kemungkinan yang dapat menghambat proses setiap pekerjaan. Untuk itu perlu bagi setiap organisasi memiliki yang namanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri dari tiga suku kata, yaitu: standar, operasional dan prosedur. Dimana hal ini seperti yang dijelaskan oleh Pebrianti (2016:82), SOP terdiri dari tiga kata yaitu standar yang berarti ketentuan atau keadaan yang menjadi acuan, harus diikuti dan tidak boleh menyimpang. Ketentuan dan keadaan ini bersifat mengikat ke semua pihak. Operasional adalah istilah yang merujuk pada kegiatan atau kerja. Prosedur adalah istilah lain untuk tahapan atau langkah-langkah, biasanya terkait dengan suatu proses kerja.

Standar operasional prosedur (SOP) berisi tentang panduan yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk menetapkan setiap kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Arini T.S. (2014:11), standar operasional prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan lancar. Hal ini kemudian dipertegas oleh Rifka R.N. (2017:8), bahwa SOP dapat diartikan sebagai suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang perlu disiapkan dan keterangan pendukung lainnya.

Standar operasional prosedur (SOP) sangat penting bagi sebuah organisasi dalam mengendalikan kegiatan operasional. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Hartatik (2014:36), SOP adalah sebuah acuan kerja yang baik, baku dan dapat mempermudah mengontrol dan mengendalikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi. Hal ini kemudian dijelaskan lebih mendalam oleh Santosa (2014:8), standar operasional prosedur (SOP) menjelaskan mengenai suatu langkah-langkah khusus yang spesifik yang digunakan untuk memaparkan dari suatu aktivitas secara terperinci untuk menyempurnakan suatu pekerjaan sesuai dengan regulasi sebuah organisasi.

SOP terdiri dari beberapa hal pokok sebagai acuan dasarnya. Dimana hal pokok tersebut secara lebih mendalam dijelaskan oleh Santosa dalam Jakaria (2022:271), yaitu efisiensi, konsistensi, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan:

1. Efisiensi: Efisiensi dapat dimaknai sebagai sesuatu ketepatan sehingga tidak membuang-buang waktu tenaga dan biaya yang berlebih dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Konsistensi: Konsistensi adalah sesuatu hal yang tidak berubah atau ketetapan dalam melaksanakan kegiatan, bisa juga ditafsirkan sebagai ukuran untuk menampilkan beberapa lama aktivitas yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
3. Meminimalisir Masalah: Standar operasional prosedur berguna sebagai panduan pasti dalam membimbing para pekerja dalam melakukan aktivitas operasional agar terarah dan sistematis.
4. Penyelesaian masalah: SOP dapat menjadi opsi dalam memecahkan segala permasalahan yang mungkin bisa saja timbul dalam aktivitas perusahaan atau organisasi.
5. Perlindungan tenaga kerja: Jaminan tenaga kerja mungkin merupakan langkah jelas yang mencakup metode untuk

memastikan setiap aset dalam perusahaan, bagaimana cara melindungi karyawan dari kecelakaan saat melakukan pekerjaan.

6. Peta kerja: Peta kerja adalah diagram atau model dimana setiap aktivitas diatur rapi dan dapat dilakukan dalam pikiran orang lain sebagai rutinitas yang jelas sehingga aktivitas yang dilakukan bisa lebih fokus dan tidak melebar.
7. Batasan pertahanan: Batasan pertahanan digambarkan sebagai sebuah batasan atau benteng pertahanan, karena didalam segala kegiatan diorganisasi sudah jelas tersusun dalam prosedur, sehingga pemeriksaan yang sifatnya dari luar tidak dapat mengubah esensi yang telah tercantum dalam SOP atau justru membuat perusahaan goyah.

2.1.2. Jenis-Jenis Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) memuat tentang instruksi yang memiliki kekuatan sebagai petunjuk suatu pekerjaan. Standar operasional prosedur (SOP) terdiri dari beberapa jenis. Seperti yang dijelaskan oleh Rifka R.N. (2017:8), untuk mengetahui jenis SOP secara detail, dapat dilihat melalui uraian sebagai berikut:

1. SOP berdasarkan Sifat Kegiatan

SOP atau standar operasional prosedur berdasarkan sifat kegiatannya dapat dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu SOP teknis dan SOP administratif. Untuk mengetahui kedua jenis SOP tersebut dapat dilihat melalui bahasan sebagai berikut.

a. SOP Teknis

SOP Teknis merupakan suatu prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi SOP lainnya. SOP teknis biasanya

dilaksanakan oleh satu orang atau satu kesatuan tim kerja. SOP teknis berisi tentang langkah-langkah detail dalam melaksanakan pekerjaan.

3
b. SOP Administratif

SOP Administratif merupakan suatu prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan lebih satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih satu peran atau jabatan. SOP Administratif memiliki beberapa ciri yang perlu diketahui, diantaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.
- 2) Bersifat tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.
- 3) Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya.
- 4) SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, yaitu mulai dari tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi.

2. SOP Berdasarkan Cakupan dan Besaran Kegiatan

SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya dapat dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu SOP makro dan SOP mikro. Untuk mendapat penjelasan mengenai dua SOP tersebut maka dapat dilihat melalui uraian berikut.

a. SOP Makro

SOP makro merupakan suatu integrasi dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksana kegiatan.

b. SOP Mikro

SOP mikro merupakan bagian dari SOP makro atau SOP kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP makro yang lebih besar cakupannya.

3. SOP Berdasarkan Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan

Berdasarkan cakupan dan kelengkapan kegiatannya, SOP dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP final dan SOP parsial. Untuk dapat mendapat penjelasan mengenai kedua SOP tersebut, dapat dilihat melalui uraian sebagai berikut.

a. SOP Final

SOP final merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

b. SOP Parsial

SOP parsial merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

4. SOP Berdasarkan Cakupan dan Jenis Kegiatan

Berdasarkan cakupan dan jenis kegiatannya, SOP dapat dikategorikan ke dalam dua jenis SOP, yaitu generik dan spesifik. Untuk mengetahui kedua SOP tersebut dapat dilihat melalui uraian sebagai berikut.

a. SOP Generik

SOP generik merupakan SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan, baik dari kegiatan yang di SOP-kan maupun dari tahapan kegiatan pelaksanaannya.

b. SOP Spesifik

SOP spesifik merupakan SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di SOP-kan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan.

Adapun jenis-jenis SOP didalam satuan pendidikan berdasarkan panduan dari MySCH.id (2022), antara lain :

1. Standar Isi

SOP standar isi biasanya berupa tata cara penyusunan kurikulum didalam satuan pendidikan. Setiap sekolah harus menyusun kurikulum yang sesuai dengan konteks pendidikan yang dilakukan.

2. Standar Proses

SOP yang termasuk standar proses, yaitu SOP proses pembelajaran dan SOP kegiatan ekstrakurikuler. Keduanya perlu berjalan beriringan karena termasuk kegiatan berulang dan rutin disekolah.

3. Standar Starpa

SOP standar starpa yaitu SOP layanan peminjaman buku perpustakaan dan proses pengembaliannya. Tidak hanya itu, SOP ini juga berupa tatacara penggunaan barang inventaris. Tak terkecuali untuk barang inventaris habis pakai untuk kegiatan rutin seperti mengajar.

4. Standar Kompetensi Kelulusan

Setiap satuan pendidikan harus memperhatikan jenis SOP ini. Diantaranya adalah SOP PPDB, SOP mutasi siswa, dan SOP bimbingan konseling.

5. Standar Pembiayaan

SOP standar pembiayaan juga dibutuhkan satuan pendidikan, misalnya SOP RKAS, SOP pendamping BOS, dan SOP pengelolaan keuangan BOS.

6. Standar Penilaian

Sekolah juga harus memiliki standar penilaian tertentu yang telah ditata sedemikian rupa sehingga menjadi acuan untuk para guru. Adapun penilaian tersebut biasanya berupa SOP pelaksanaan ulangan harian, SOP penilaian tengah semester, SOP penilaian akhir semester, dan sebagainya.

7. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Untuk mengelola tenaga kependidikan juga diperlukan SOP tersendiri. Contohnya SOP pengajuan cuti, SOP pengajuan bebas tugas, SOP penilaian SKP, SOP pengajuan izin belajar, SOP pengajuan naik pangkat, dan sebagainya.

8. SOP Pengelolaan Administrasi

Sekolah juga membutuhkan pengelolaan administrasi. Misalnya SOP surat keluar, SOP legaliser ijazah, dan sebagainya.

2.1.3. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) memiliki beberapa tujuan penting didalam pembuatannya. Tujuan sebuah SOP dilatarbelakangi dengan perencanaan yang sudah terevaluasi dan teranalisis terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk memastikan SOP sejalan dengan kepentingan organisasi terkait. Menurut Ekotama (2015:42), tujuan pembuatan SOP adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Sedangkan, menurut Sulistiani (2016:54) tujuan SOP adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Tujuan-tujuan SOP didalam organisasi membantu meningkatkan efisiensi, mengurangi resiko, memastikan konsistensi, dan mendorong peningkatan pelaksanaan pekerjaan.

Seperti yang dikemukakan oleh Arnina P. (2016:36)¹², secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja.

2.1.4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau standar operasional prosedur berupa dokumen tertulis yang menggambarkan tentang langkah-langkah yang perlu diikuti dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. SOP memiliki beberapa manfaat penting bagi sebuah organisasi, seperti yang dijelaskan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat SOP secara umum bagi organisasi yaitu :

- 1.¹⁵ Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
 3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
 4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam proses pelaksanaan sehari-hari.
 5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
 6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
 7. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
 8. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus di kuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
 9. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
 10. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang di pikul oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya.
 11. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hokum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
 12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
 13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan.
 14. Membantu memberikan informasi yang di perlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.
- SOP memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan mutu dan kualitas suatu pekerjaan bagi sebuah

organisasi. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Sailendra (2015:170), SOP memiliki manfaat bagi sebuah perusahaan atau organisasi, antara lain:

- a. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
- b. Menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan.
- c. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- d. Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.

Sedangkan menurut Puji (2014:51) manfaat SOP yaitu:

- a. Melancarkan dan menjelaskan tugas pegawai atau unit kerja.
- b. Bila terjadi penyimpangan dapat dijadikan sebagai barang bukti.
- c. Mengetahui hambatan-hambatan dalam suatu organisasi dan dapat dikendalikan dengan baik.
- d. Mengarahkan pegawai agar disiplin dan konsisten dalam bekerja
- e. Sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutin.

2.2. Efektivitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Efektivitas Pelayanan

Pentingnya efektivitas pelayanan bagi sebuah organisasi terlihat dari kepuasan individu atau kelompok atas pencapaian tugas dan pekerjaan yang telah mereka laksanakan. Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Secara lebih jelas, menurut Gibson *at al* (2013:46), efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

Sedangkan pelayanan merujuk pada tindakan yang dilakukan individu atau kelompok dalam sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, dan harapan penerima layanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Barata dalam Atmadjati (2018:1) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam memberikan kepuasan kepada individu atau kelompok. Kotler (2017:83) menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2.2. Dimensi Efektivitas Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa dimensi sebagai pokok pelaksanaannya, sehingga dapat mencapai tingkat yang paling efektif. Menurut Kotler dan Keller (2016:174), dimensi pelayanan terbagi menjadi 5 (lima) diantaranya sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah produk-produk yang ditawarkan kepada penerima layanan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan layanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan menerima dengan panca indera dan memberikan reaksi terhadapnya atau kesigapan dan kecepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan penerima layanan serta merasa terbebas dari bahaya dan resiko lainnya.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Adapun dimensi pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:442), yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
3. *Responsiveness* (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan yang Efektif

Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada suatu organisasi hendaknya memiliki prinsip-prinsip yang konsisten dan tidak

berubah. Hal ini bertujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan penerima layanan. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang memuat tentang beberapa prinsip dalam pelayanan antara lain:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

b. Kejelasan

Pelayanan itu harus jelas secara teknis maupun secara administrasi agar prosesnya tidak berputar-putar sehingga timbul pertanyaan dari masyarakat

c. Kepastian Waktu

Dimana segala aktivitas dan kegiatan waktunya harus sudah ditentukan.

d. Akurasi

Akurasi adalah bekerja berdasarkan prosedur dan syarat dan produk pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan sah.

e. Keamanan

Dari segi keamanan prinsip kerjanya memberikan kepastian hukum, sehingga masyarakatpun merasa aman/

f. Tanggung jawab

Bekerja tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelayanan.

g. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Didalam pelayanan yang bermutu dan berkualitas harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai.

h. Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan prinsip pelayanan yang berguna untuk mengetahui apakah pelayanan yang dijalankan memadai dan terjangkau oleh masyarakat.

i. 3K (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan)

Pelayanan itu harus mengedepankan sopan santun, disiplin, dan ramah-tamah saat berinteraksi dengan masyarakat.

j. Kenyamanan

Pelayanan harus memberikan kenyamanan bagi setiap masyarakat.

2.2.4. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Didalam sebuah organisasi, terdapat berbagai bentuk pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan pelayanan yang bermutu. Menurut Batinggi dan Ahmad (2014:30), bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

a. Pelayanan pemerintahan

Jenis pelayanan yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan SIM, KTP, Pajak, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara.

c. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi massal.

d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas dan tekstil, dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih di tekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan sebagainya.

Adapun di dalam dunia pendidikan menurut Marzuki dalam Abdul Pandi (2022:5), secara garis besar terdapat 6 (enam) layanan pendidikan, yaitu :

1. Layanan informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

2. Layanan sarana prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

3. Layanan administrasi

Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

4. Layanan bimbingan

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

5. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

6. Layanan kesejahteraan

Bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

2.2.5. ¹⁴ Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik tentu memiliki ciri-ciri yang tampak atau dapat dilihat secara nyata. Menurut Kiki Farida F. & Juniarti (2022:53), ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain:

¹⁴ 1. Ramah dan komunikatif:

Dalam memberikan pelayanan yang baik, maka diwajibkan untuk memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan membuat mereka betah dengan apa yang sudah diberikan.

2. Menyediakan sarana dan prasarana yang baik

Hal ini tentu saja menjadi salah satu tolak ukur dalam pelayanan yang baik dimana, pelanggan diberikan sarana maupun prasarana agar mereka merasa nyaman.

3. Responsif

Responsif atau dikenal juga dengan sebutan cepat tanggap terhadap keperluan atau kebutuhan pelanggan juga wajib diperhatikan, sehingga pelanggan tidak akan merasa sulit dalam memberikan penjelasan terhadap apa yang mereka butuhkan.

4. Keamanan

Menyediakan fasilitas keamanan yang memadai dalam pengurusan sesuatu kepada pelanggan atau masyarakat sehingga mereka merasa aman dan nyaman.

⁹ 5. Penjelasan yang memadai

Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah mampu memberikan pelayanan berupa petunjuk, tata cara ataupun syarat-syarat

guna mempermudah pelanggan dalam melengkapi berkas-berkas administrasi yang diperlukan.

6. Kepercayaan

Memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau masyarakat merupakan suatu hal yang perlu juga untuk diperhatikan, karena tujuan utama pelayanan adalah memberikan apa yang mereka inginkan sesuai dengan standar operasional prosedur.

7. Sederhana

Prosedur yang sederhana dengan tata cara yang tidak berbelit-belit atau bertele-tele juga menjadi tolak ukur pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik harus memberikan prosedur yang tidak rumit kepada pelanggan guna tercapainya tujuan mereka.

8. Transparan

Agar cepat tercapainya proses pelayanan, maka perlu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan dan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut.

9. Tepat waktu

Tepat waktu merupakan suatu hal terpenting yang harus diperhatikan, hal tersebut karena saat ini masih banyak jasa pelayanan publik yang karyawan atau pegawainya tidak tepat waktu dalam menjalankan tugasnya, sehingga membuat pelanggan tidak ingin berlama-lama berurusan dengan jasa pelayanan.

10. Akses yang mudah

Dengan memberikan akses yang mudah kepada pelanggan, maka hal tersebut dapat menjadi nilai lebih dalam proses pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

Sedangkan menurut Kasmir (2014:257), ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia *personel* yang baik

- c. Bertanggung jawab kepada pengguna layanan dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan setiap pelayanan.
- g. Memiliki pengetahuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pengguna layanan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Didalam sebuah penelitian, perlu mencatatkan hasil dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Adapun hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: Pertama penelitian yang dilakukan oleh Nasrul S. C., Inom Nasution, dan Muni Sarah (2022) dengan judul penelitian “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di Mas Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”. Tujuan penelitian ini yaitu, guna mengetahui Penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung. Jenis penelitiannya mengenakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam layanan akademik atas pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran dengan ditetapkan pemerintah.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2019) dengan judul “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Di Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Pattuku Kabupaten Bone. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan di perpustakaan Mts Pattuku Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang penulis peroleh dari informan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci tentang analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem

pelayanan di perpustakaan MTs Pattuku Kabupaten Bone . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan di perpustakaan MTs Pattuku Kabupaten Bone sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena sistem pelayanan di perpustakaan MTs Pattuku menggunakan sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup, sistem pelayanan terbuka di perpustakaan MTs Pattuku yaitu siswa atau anggota perpustakaan dapat langsung memilih koleksi yang dibutuhkan di rak tanpa melalui pustakawan sedangkan sistem layanan tertutup sebaliknya siswa atau anggota perpustakaan tidak dapat memilih langsung di rak melainkan harus melalui pustakawan.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf Mappede (2021). Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui hasil pengembangan SOP Akamedik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar, (2) untuk mengetahui kelayakan SOP Akamedik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar, (3) untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap SOP Akamedik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pengembangan (Research and Development). Penelitian ini dilakukan di Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar. Metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket. Hasil penelitian dan pengembangan adalah: proses penelitian pengembangan model ADDIE. Adapun tahap tersebut yaitu: (1) tahap analisis meliputi analisis kebutuhan awal. (2) tahap design meliputi penyusunan instrumen, perancangan dokumen. (3) tahap development meliputi pembuatan dokumen dan pengujian kelayakan melalui serangkaian proses yakni: validasi ahli konten. Hasil analisis olah data diperoleh nilai rerata 3.7 dengan kategori sangat layak. (4) tahap implementation meliputi ujicoba kepada responden/pengguna yang melibatkan 6 orang dosen, 3 orang staf, dan 20 orang mahasiswa. Hasil uji responden/pengguna oleh dosen diperoleh nilai rata-rata 3.6 dan termasuk kategori sangat praktis.

Hasil uji responden/pengguna oleh staf diperoleh nilai rata-rata 3.7 dan termasuk kategori sangat praktis. Hasil uji responden/pengguna oleh mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 3.6 dan termasuk kategori sangat praktis. (5) tahap evaluasi dapat disimpulkan bahwa SOP akademik yang telah divalidasi oleh ahli dinyatakan sangat layak dengan rerata 3.7 dan SOP akademik yang telah dikembangkan sangat praktis dengan pada semua aspek yang dinilai oleh responden/pengguna.

2.4. Kerangka Berpikir

Didalam sebuah penelitian, kerangka berpikir menjadi aspek penting yang digunakan sebagai model konseptual mengenai penelitian yang dilakukan. Hal ini seperti yang di sampaikan oleh Sugiyono (2019:95), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Maka penulis dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian, sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Model Kerangka Berpikir



Berdasarkan gambar diatas, maka penulis dapat menjelaskan bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Pada SD Negeri 071183 Faondrato maka diberlakukannya standar operasional prosedur (SOP) guna menjadi pedoman pada pelaksanaan kegiatan operasional sekolah dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu individu atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan. Maka dalam imlementasi SOP diperlukan sikap yang efisiensi, konsistensi, meminimalisir masalah, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan guna meningkatkan efektivitas pelayanan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

3.1.1. Pendekatan

Menurut Sugiyono (2015:15) untuk pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive sample*, yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi dan analisis data bersifat induktif/kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

3.1.2. Jenis Penelitian

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

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono(2015:38), Variabel Penelitian adalah atribut atau obyek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya. Pada penelitian ini menggunakan variabel tunggal. Menurut Abuzar Asra (2017 :381) variabel tunggal juga disebut dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja.

3.3. Definisi Operasional

Untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti, perlu sekali variabel-variabel tersebut diberi batasan atau definisi operasional. Menurut Sugiyono (2015:38), definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai yang diambil dari orang, obyek, dan kegiatan dengan berbagai variasi yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel tunggal. Dimana variabelnya yaitu Standar Operasioanal Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayananan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan. Adapun Pelayanan merupakan bantuan atau dukungan yang diberikan kepada orang lain, baik secara individu atau kelompok guna memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

3.4. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat. Penulis memilih lokasi ini karena sesuai dengan topik dan tema yang di pilih oleh penulis. Adapun jadwal penelitian dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2023						
		Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agus
1	Pengajuan Judul	■						
2	Penyusunan Proposal		■	■	■			
3	Seminar Proposal					■		
4	Penelitian					■		
5	Pengolahan Data						■	■
6	Ujian Skripsi							■

3.5. Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, menurut Sugiyono (2016:225) bahwa:

1. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat berupa majalah, buku, arsip, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian yang lain.

3.6. Instrumen Penelitian

Menurut Ibrahim (2015: 133) mengemukakan bahwa istilah instrumen penelitian digunakan dalam konteks untuk menyebut dan mengidentifikasi alat-alat yang dapat digunakan dalam penelitian, baik alat yang melekat dalam peran seorang peneliti yang disebut instrumen utama (*key instrument*), maupun alat yang terpisah dengan peneliti, yang bersifat keras (*hard instrument*) maupun yang bersifat lunak (*soft instrument*). Maka pada penelitian ini, peneliti menjadi instrument penelitian. Menurut Ibrahim (2015: 134) bahwa profil peneliti memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Karena, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan merupakan sosok tidak dapat tergantikan oleh orang lain dalam keseluruhan proses penelitian kualitatif.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Menurut Sugiyono (2015:204) teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

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

3.8. ⁶ Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selepas menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melaksanakan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi.

2. ⁶ Reduksi Data.

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data.

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah SD Negeri 071183 Faondrato Kec. Sirombu Kab. Nias Barat

Sekolah merupakan sebuah institusi pendidikan yang didirikan guna memberikan pengetahuan, keterampilan kepada siswa atau peserta didik. Sekolah adalah sebuah tempat untuk memberikan pengajaran kepada siswa oleh guru atau pendidik dalam berbagai mata pelajaran. Selain itu, sekolah memiliki peran penting dalam membina dan membimbing karakter, akhlak, dan moral peserta didik serta mampu mengembangkan sosial dan interpersonal mereka.

Pada dasarnya, sekolah memiliki berbagai tingkatan yang harus ditempuh oleh individu yaitu, SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas), sampai pada jenjang perguruan tinggi. Semakin tinggi tingkatan pendidikan maka akan semakin kompleks pengetahuan dan keterampilan yang diberikan oleh pendidik.

SD Negeri 071183 Faondrato merupakan salah satu sekolah jenjang pendidikan dasar. Sekolah ini berlokasi di Desa Gunung Cahaya, Kec. Sirombu, Kab. Nias Barat. Sekolah ini didirikan pada 25 februari 1965, dimana pada waktu itu Faomasi Daeli menjadi kepala sekolah pertama pada institusi pendidikan tersebut. Kemudian pada tahun 1972 sekolah tersebut kemudian dipindahkan sejauh 230 m yang masih berada di desa yang sama. Hal ini dilakukan karena lokasi yang pertama dirasa jauh dari akses khalayak umum.

Seiring berjalannya waktu, SD Negeri 071183 Faondrato semakin berkembang dari waktu ke waktu. Akan tetapi, pada tahun

2005 kepulauan Nias menjadi salah satu wilayah yang terdampak bencana alam gempa bumi. Dimana waktu itu gedung sekolah SD Negeri 071183 Faondrato mengalami kerusakan berat. Hal ini kemudian langsung ditanggapi oleh pemerintah pusat dengan membangun gedung sekolah darurat untuk memfasilitasi pendidikan sementara bagi para siswa. Kemudian pada tahun 2006, gedung sekolah SD Negeri 071183 Faondrato kembali dibangun oleh pemerintah.

Pada tahun 2019, SD Negeri 071183 mendapat akreditasi B berdasarkan sertifikat 1452/BAN-SM/SK/2019. Hal ini menjadi prestasi tersendiri bagi sekolah tersebut yang mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain di kepulauan Nias.

4.1.2. Visi dan Misi SD Negeri 071183 Faondrato

Sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dibidang pendidikan SD Negeri 071183 Faondrato, tentu memiliki visi dan misi dalam mewujudkan tujuannya, antara lain :

Visi : Terwujudnya Peserta Didik Yang Beriman Cerdas, Terampil, Mandiri, Dan Berwawasan Global

- Misi** :
1. Mengamalkan keimanan dan ketakwaan melalui pengamalan ajaran agama.
 2. Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan.
 3. Mengembangkan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan minat, bakat, dan potensi peserta didik.
 4. Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan, dan pengembangan diri yang terencana dan berkesinambungan.

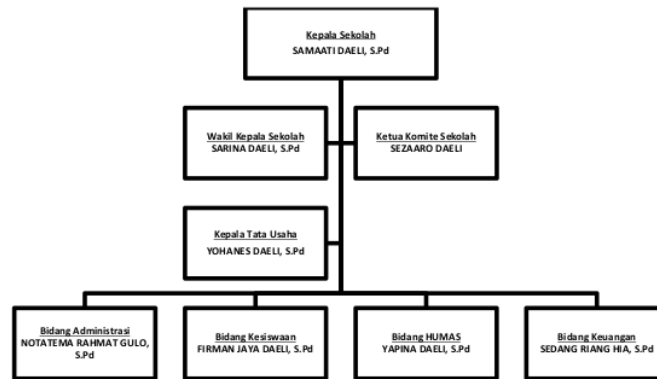
5. Menjalinkan kerjasama yang harmonis antar warga sekolah, dan lembaga lain yang terkait.

Tujuan : Mengacu pada visi dan misi sekolah, serta tujuan umum pendidikan dasar, tujuan sekolah dalam mengembangkan pendidikan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan budaya sekolah yang religius melalui kegiatan keagamaan.
- b. Semua kelas melakukan kegiatan pembelajaran aktif pada semua mata pelajaran.
- c. Mengembangkan berbagai kegiatan dalam proses belajar di kelas berbasis pendidikan karakter bangsa.
- d. Menyelenggarakan berbagai kegiatan sosial yang menjadi bagian dari pendidikan karakter bangsa.
- e. Menjalinkan kerjasama dengan lembaga lain dalam merealisasikan program sekolah.
- f. Memanfaatkan dan memelihara fasilitas pendukung proses pembelajaran berbasis TIK.

4.1.3. Struktur Organisasi SD Negeri 071183 Faondrato

Struktur organisasi adalah suatu susunan yang sistematis yang digunakan untuk membantu sebuah organisasi dalam memahami tugas, wewenang, dan tanggung jawab individu atau kelompok dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya. Adapun struktur organisasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, antara lain sebagai berikut:



Sumber : Struktur Organisasi Sekolah SD Negeri 071183 Faondrato

4.1.4. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan susunan dari struktur organisasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, mereka memiliki tugas dan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan, yaitu:

a. Kepala Sekolah

Kepala sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan kepemimpinan organisasi pendidikan dan manajemen sekolah. Berikut merupakan tugas dan fungsi kepala sekolah, yaitu:

1. Kepemimpinan Sekolah
2. Manajemen Sumber Daya Manusia
3. Pengembangan Kurikulum

4. Manajemen Keuangan
5. Keamanan dan Keselamatan
6. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat
7. Pengawasan Akademik
8. Pengembangan Sekolah
9. Pematuhan Regulasi
10. Evaluasi Kinerja Sekolah

b. Wakil Kepala Sekolah

Wakil kepala sekolah memiliki tanggung jawab penting dalam membantu kepala sekolah mengelola internal dan eksternal lingkungan sekolah. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang wakil kepala sekolah adalah sebagai berikut :

1. Mendukung Kepala Sekolah
2. Manajemen Administrasi
3. Supervisi dan Pengawasan
4. Pengembangan Program Akademik
5. Manajemen Konflik
6. Hubungan Masyarakat
7. Kepemimpinan
8. Keamanan dan Keselamatan
9. Evaluasi dan Perbaikan

c. Ketua Komite Sekolah

Ketua komite sekolah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mendukung dan mengawasi kegiatan operasional sekolah. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang ketua komite sekolah, yaitu :

1. Kepemimpinan Komite Sekolah
2. Perencanaan dan Evaluasi
3. Pengawasan Keuangan
4. Konsultasi Kebijakan
5. Keterlibatan Orangtua dan Masyarakat
6. Penyelesaian Konflik

7. Advokasi Pendidikan
8. Kepatuhan Hukum
9. Komunikasi dan Informasi
10. Keberlanjutan Sekolah

d. Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha memiliki tugas dan tanggung jawab penting dalam mengelola administrasi dan pengelolaan manajemen sekolah. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang kepala tata usaha adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Administrasi
2. Manajemen Keuangan
3. Penerimaan dan Pendaftaran Siswa
4. Pengelolaan Inventaris dan Sarana Prasarana
5. Koordinasi Acara dan Kegiatan Sekolah
6. Manajemen Pegawai Tata Usaha
7. Kepatuhan dan Pelaporan
8. Dukungan untuk Kepala Sekolah dan Guru
9. Pengangan Masalah dan Permintaan

e. Bidang Administrasi

Tugas dan tanggung jawab bidang administrasi sekolah melibatkan aktivitas penting untuk menjaga kelancaran operasional sekolah dan memberikan dukungan kepada seluruh pihak komunitas sekolah. Berikut tugas dan tanggung jawab bidang administrasi sekolah :

1. Manajemen Dokumen
2. Penerimaan dan Pendaftaran Siswa
3. Pengelolaan Data
4. Dukungan Umum (Administratif)

f. Bidang Kesiswaan

Bidang kesiswaan dalam lingkungan sekolah memiliki peran penting dalam berbagai aspek untuk memastikan kualitas dan

mutu lingkungan pendidikan. Adapun tugas dan tanggung jawab bidang kesiswaan dalam lingkungan sekolah, yaitu :

1. Pembinaan Kedisiplinan Siswa
2. Pengelolaan Kegiatan Ekstrakurikuler
3. Pengembangan Program Siswa
4. Pengembangan Kebijakan Kesiswaan

g. Bidang HUMAS

Bidang HUMAS (Hubungan Masyarakat) memiliki tugas dan wewenang yang penting dalam lingkungan sekolah terlebih-lebih dalam membina komunikasi yang baik dengan komunitas sekolah seperti orangtua, dewan komite, dan siswa. Adapun tugas dan tanggung jawab bidang HUMAS adalah :

1. Komunikasi Internal
2. Komunikasi Eksternal
3. Pengelola Informasi

h. Bidang Keuangan

Bidang keuangan memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam memastikan kelancaran kegiatan operasional dan pengelolaan keuangan di dalam lingkungan sekolah. Berikut tugas dan tanggung jawab bidang keuangan dalam lingkungan sekolah :

1. Pengelola Anggaran
2. Pelaporan Keuangan
3. Pengawasan Keuangan

4.2. Hasil Penelitian

Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato, ada beberapa SOP yang menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan operasional pada sekolah tersebut yang di antaranya: SOP Kehadiran Guru dan Tenaga Kependidikan, SOP Dalam Proses Pembelajaran, dan SOP Tugas Adminitrasi Sekolah. Meskipun SOP tersebut

telah di tetapkan sebelumnya, namun SOP masih belum bisa di implementasikan dengan baik khususnya pada SOP Tugas Adminstrasi Sekolah. Hal ini di sebabkan karena beberapa permasalahan seperti peta kerja yang tidak terstruktur yang tampak dari alur kerja yang tidak digambarkan secara jelas, serta pelayanan yang tidak efisien dan konsisten yang terlihat dari penanganan terkait keluhan masyarakat sekolah yang tidak di respon secara langsung. Maka dari itu, peneliti melakukan Analisis Impelementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri 071183 Faondrato. Peneliti melaksanakan wawancara dengan beberapa informan, antara lain :

Tabel 4.2 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Samaati Daeli, S.Pd	Kepala Sekolah
2	Yohanes Daeli, S.Pd	Kepala Tata Usaha
3	Taufik Septenus Daeli, Amd.Kom	Staf Administrasi Sekolah

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

4.2.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan acuan kerja yang baik yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengendalikan dan mengontrol kegiatan operasional pada suatu organisasi. Begitu juga halnya pada SD Negeri 071183 Faondrato, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan penting bagi sekolah tersebut untuk memiliki suatu SOP guna melancarkan kegiatan operasional. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara dengan ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, tentang Apakah pada SD Negeri 071183 Faondrato memiliki SOP dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah ? Jika ada, apa saja jenis-jenis SOP

yang ada di SD Negeri 071183 Faondrato. Beliau mengungkapkan bahwa :

“Kami memiliki SOP dalam kegiatan operasional sekolah.. Adapun SOP yang kami gunakan yaitu: SOP Kehadiran Guru dan Tenaga Kependidikan, SOP Dalam Proses Pembelajaran, dan SOP Tugas Administrasi Sekolah”.

Dari keterangan ibu kepala sekolah SD Negeri 071183 Faondrato, sekolah tersebut memiliki beberapa SOP dalam melaksanakan kegiatan operasional mereka ialah SOP Kehadiran Guru dan Tenaga Kependidikan, SOP Dalam Proses Pembelajaran, serta SOP Tugas Administrasi Sekolah. Selanjutnya, dalam wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan ibu kepala sekolah tentang bagaimana SOP ditetapkan pada SD Negeri 071183 Faondrato? Beliau mengatakan bahwa:

“SOP pada sekolah kami di tetapkan berdasarkan ketentuan dari pusat dengan menyesuaikan situasi pada SD Negeri 071183 Faondrato. Untuk menyesuaikan SOP tersebut, kami melakukan rapat guru dan tenaga kependidikan bersama dengan komite sekolah. Hal ini bertujuan untuk memastikan fungsi SOP tersebut sesuai dengan regulasi dan peraturan yang ada pada lembaga pendidikan.”

Berdasarkan keterangan dari ibu kepala sekolah, SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato tidak langsung di tetapkan oleh sekolah tersebut melainkan berdasarkan ketentuan dari pusat. Dimana selanjutnya, sekolah melakukan rapat komite untuk menyesuaikan SOP tersebut sejalan dengan ketentuan dan regulasi yang ada pada lembaga pendidikan.

Dari hasil wawancara dengan ibu kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, sebagai sekolah negeri sudah seharusnya memiliki SOP dalam melancarkan kegiatan operasional organisasi sekolah. Hal ini bertujuan agar setiap kegiatan operasional sekolah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk menetapkan suatu SOP pada sebuah sekolah, penting untuk mengacu pada ketentuan

dari lembaga pendidikan. Artinya, SOP yang ditetapkan sesuai dengan regulasi dan ketentuan dari pusat lembaga pendidikan.

4.2.2. Implementasi SOP

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat tentang langkah-langkah dalam melaksanakan suatu pekerjaan pada sebuah organisasi. Sebagai pedoman tertulis, penting bagi suatu organisasi untuk mengimplementasikan SOP dengan baik untuk memastikan setiap pekerjaan yang di laksanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta memudahkan setiap tugas yang telah di bebaskan. Demikian halnya pada SD Negeri 071183 Faondrato, sebagai organisasi pemerintahan yang bergerak pada bidang pendidikan penting bagi sekolah tersebut untuk mengimplementasikan SOP dengan baik agar dapat memudahkan para guru dan pegawai dalam melancarkan setiap kegiatan operasional sekolah. Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu kepala sekolah tentang bagaimana implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato ? Beliau mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya, SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato sampai saat ini sudah di implementasikan dengan baik meskipun masih belum secara optimal yang mungkin di sebabkan karena adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas khususnya pada bidang administrasi sekolah. Namun hal ini, tidak menjadi halangan bagi kami untuk tetap berkomitmen dalam melaksanakan tugas dengan baik.”

Dari keterangan ibu kepala sekolah di atas, dapat kita lihat bahwa SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato sampai saat ini sudah mengimplementasikan SOP dengan baik meskipun masih belum secara optimal. Hal ini di sebabkan karena masih adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan khususnya pada bidang administrasi sekolah. Walaupun demikian, SD Negeri

071183 Faondrato tetap berkomitmen untuk menjaga pelaksanaan kegiatan operasional sekolah berjalan dengan baik.

Dalam proses wawancara yang peneliti lakukan, ibu kepala sekolah memberikan data berupa dokumen tentang SOP khususnya pada bidang administrasi sekolah sebagai bahan penunjang penelitian. Berikut ketentuan yang termuat dalam SOP tersebut :

Standar Operasional Prosedur Tugas Administrasi Sekolah :

1. Tujuan

SOP ini disusun untuk pelaksanaan administrasi sekolah.

2. Lingkup

Ruang lingkup SOP ini adalah mengatur proses pembelajaran yang meliputi :

- 1) Penugasan mengajar
- 2) Pelaksanaan pembelajaran
- 3) Pengesahan perangkat rancangan pembelajaran
- 4) Pengawasan pembelajaran
- 5) Peninjauan ulang RPP dan silabus

3. Acuan

- 1) Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- 2) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri.

4. Definisi

- 1) Tenaga administrasi sekolah (TAS) adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah.

5. Prosedur

- 1) Tanggung Jawab dan Wewenang
 - a. Tanggung jawab kepala sekolah menugaskan dan mengawasi Tenaga Administrasi Sekolah membuat

perencanaan dan pelaksanaan program kegiatan administrasi sekolah.

b. Tanggung jawab wakil kepala sekolah atau Kepala Urusan TU untuk membina para tenaga administrasi sekolah.

c. Tanggung jawab Tenaga Administrasi Sekolah untuk melakukan dan melaksanakan dan memberikan laporan kegiatan administrasi sekolah.

2) Pelaksanaan Standar Proses

a. Kepala Tata Usaha :

1. Perencanaan administrasi program dan anggaran
2. Koordinator administrasi ketatausahaan
3. Pengelola administrasi program
4. Penyusun laporan program dan anggaran
5. Pembina staf

b. Administrasi Kepegawaian

1. Mengisi buku induk pegawai
2. Menyusun daftar urut kepangkatan menerbitkan surat tugas/keputusan
3. Menyusun data dan statistik kepegawaian
4. Menyusun arsip dan file pegawai
5. Mengelola daftar hadir dan lain-lain

c. Administrasi Keuangan

1. Menyimpan dokumen, rekening giro/bank
2. Menerima dan melakukan pembayaran
3. Menyimpan arsip/dokumen dan SPJ keuangan
4. Membuat laporan penggunaan keuangan
5. Membuat laporan posisi anggaran (daya serap)
6. Mencatat keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum, pembantu dan tabelaris, dan lain-lain

d. Administrasi Sarana dan Prasarana

1. Menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana
 2. Mencatat dan menginventaris sarana
 3. Menyimpan dokumen kepemilikan
 4. Membuat daftar inventarisasi ruang dan lain-lain
- e. Administrasi Kehumasan
1. Membuat proses kegiatan komite
 2. Menjalin kerjasama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat serta keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
 3. Mencatat dan mendokumentasikan proses kegiatan kehumasan
 4. Mempromosikan sekolah/madrasah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan
- f. Administrasi Persuratan dan Kearsipan
1. Mengelola dan surat masuk dan keluar
 2. Menggandakan surat/tikrey
 3. Mengelola buku ekspedisi persuratan
 4. Memelihara dan menata kearsipan dokumen, dan lain-lain.
- g. Administrasi Kesiswaan
1. Membuat daftar nomor induk siswa
 2. Menyusun daftar keadaan siswa
 3. Membuat usulan peserta ujian menginventarisir daftar lulusan
 4. Menyimpan daftar kumpulan nilai (leger)
 5. Menginventarisir pendaftaran siswa baru
 6. Mengisi papan data keadaan siswa dan lain-lain
- h. Administrasi Layanan Khusus
1. Koordinator petugas layanan khusus ; penjaga, tukang kebun, petugas kebersihan, pesuruh, dan pengemudi

2. Membantu program layanan khusus ; UKS, bimbingan konseling, laboratorium/bengkel, dan perpustakaan, dan lain-lain.
- i. Teknologi Informasi dan Komunikasi
 1. Mengakses dan mengelola data
 2. Mendokumentasikan administrasi
 3. Menginformasikan serta mempromosikan
 - j. Penugasan
 1. Kepala sekolah menetapkan tugas administrasi sekolah
 2. Kepala sekolah menugaskan tenaga administrasi sekolah untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas administrasi sekolah.
 - k. Pelaksanaan
 1. Tenaga administrasi harus membuat perencanaan program yang akan dilakukan
 2. Tenaga administrasi sekolah melaksanakan tugas sesuai ketentuan
 3. Tenaga administrasi sekolah melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan secara continue kepada kepala sekolah, atau kepada wakil kepala sekolah dan kepala urusan tata usaha yang diberikan kewenangan oleh kepala sekolah
 - l. Pengawasan Pembelajaran Kepala Sekolah
 1. Kepala sekolah menyusun program pengawasan pelaksanaan tugas tenaga administrasi sekolah
 2. Kepala sekolah melakukan pengawasan secara langsung atau mendelegasikan kepada wakil kepala sekolah/guru senior terhadap tenaga administrasi sekolah tentang perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan administrasi sekolah

3. Kepala sekolah melakukan pembinaan administrasi sekolah berdasarkan hasil pengawasan pembelajaran

6. Indikator Mutu

- 1) Setiap tenaga administrasi sekolah memiliki program kegiatan yang akan dilakukan
- 2) Setiap tenaga administrasi sekolah memiliki laporan pelaksanaan program kegiatan yang sudah dilakukan

Setelah mengetahui SOP Tugas Administrasi Sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, bapak Yohanes Daeli selaku Kepala Tata Usaha Pada SD Negeri 071183 Faondrato menambahkan keterangan dari ibu kepala sekolah. Dimana beliau mengatakan bahwa :

Sejalan dengan pernyataan ibu kepala sekolah, kami menyadari bahwa implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato khususnya pada bidang administrasi masih jauh dari kata sempurna. Meskipun pada SOP telah di muat secara jelas tentang tugas dan tanggung jawab pada tugas administrasi sekolah, namun karena kurangnya sumber daya yang kami miliki hal ini kemudian menyebabkan kekosongan jabatan tertentu pada admistrasi sekolah. Sehingga hal ini kemudian menimbulkan tumpang tindih pelaksanaan tugas.”

Berdasarkan penuturan dari bapak kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato, selaras dengan pernyataan ibu kepala sekolah, SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato memang masih belum di implementasikan dengan sempurna. Meskipun SOP dengan jelas memuat tugas dan tanggung jawab bidang administrasi sekolah, namun karena kurangnya sumber daya yang menyebabkan kekosongan jabatan pada aspek tertentu di bidang administrasi sekolah. Hal ini kemudian menyebabkan tumpang tindih pelaksanaan tugas yang di timbulkan oleh kebingungan tentang alur kerja yang di laksanakan pada bidang administrasi

sekolah. Dimana hal selanjutnya di tambahkan oleh bapak Taufik Septenus Daeli selaku staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato. Beliau mengatakan bahwa :

Tumpang tindih pelaksanaan tugas di tidak hanya di sebabkan karena ke kosongan jabatan. Namun juga karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai mengharuskan kami untuk mengambil peran tertentu pada bidang administrasi sekolah. Hal ini kami lakukan, sebagai bentuk komitmen kami terhadap kewajiban dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas.

Dari keterangan staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, tumpang tindih pelaksanaan tugas pada bidang administras sekolah bukan hanya karena di sebabkan oleh kekosongan jabatan. Namun ada aspek tertentu yang turut berdampak pada pelaksanaan tugas yaitu karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Karena kurangnya fasilitas yang memadai membuat para staf pada bidang administrasi sekolah mengambil alih tugas tertentu untuk mengatasi masalah kekurangan fasilitas tersebut. Tindakan ini juga merupakan betuk komitmen mereka atas tanggung jawab yang telah di bebankan.

Berdasarkan keterangan dari para informan di atas dapat ketahui bahwa, SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato telah di implementasikan dengan baik meskipun belum maksimal. Dimana hal ini terjadi pada bidang adminitrasi sekolah yang menjadi pelaksana utama pada kegiatan operasional sekolah. Hal ini di sebabkan karena beberapa masalah seperti kurangnya sumber daya yang di miliki serta kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun secara jelas SOP telah menjelaskan alur tugas dan tanggung jawab bidang administrasi sekolah, namun akibat dari masalah-masalah tersebut menyebabkan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Walaupun demikian, masalah-masalah tersebut tidak menjadi hambatan bagi SD Negeri 071183 Faondrato dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab khususnya pada bidang

administrasi sekolah sesuai dengan regulasi dan ketentuan dari SOP. Dengan kata lain, para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato berkomitmen untuk melaksanakan tugas dengan baik sebagai bentuk kepatuhan mereka terhadap tugas dan tanggung jawab yang telah di bebankan.

A. Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam sebuah organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Demikian halnya pada SD Negeri 071183 Faondrato, sebagai suatu sekolah yang memiliki rutinitas kegiatan operasional sehari-hari penting bagi sekolah tersebut melaksanakan setiap pekerjaan secara maksimal. Oleh sebab itu, SOP hadir untuk menjaga efisiensi setiap pelaksanaan tugas pada SD Negeri 071183 Faondrato. Dari penjelasan di atas, berdasarkan keterangan ibu kepala sekolah Negeri 071183 Faondrato dalam sesi wawancara dengan peneliti tentang bagaimana efisiensi SOP dalam melancarkan kegiatan operasional sekolah. Beliau mengatakan bahwa :

SOP sangat berperan penting dalam sekolah kami dalam melancarkan kegiatan operasional sekolah. Dengan adanya SOP, setiap tugas yang kami lakukan menjadi lebih mudah dalam proses pengerjaannya. Hal ini dapat kita lihat dari efisiensi waktu yang kami gunakan dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang kami laksanakan.

Dari keterangan ibu kepala sekolah, menurut beliau SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato sangat berperan penting pada pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Beliau menjelaskan bahwa dengan adanya SOP bagi sekolah turut membantu dalam memudahkan para pegawai dalam proses pengerjaan setiap tugas dan tanggung jawab yang telah di bebankan. Hal ini kemudian tampak dari efisiensi waktu yang digunakan oleh para pegawai dalam melaksanakan setiap kegiatan operasional sekolah.

Selanjutnya, bapak staf administrasi SD Negeri 071183 Faondrato menambahkan keterangan dari ibu kepala sekolah dalam sesi wawancara tersebut. Beliau mengungkapkan bahwa :

Dalam bidang administrasi sekolah, SOP sangat efisien untuk digunakan dalam melaksanakan setiap rutinitas pekerjaan administrasi sekolah. Secara tidak langsung SOP membantu meningkatkan efisiensi waktu pekerjaan yang kami laksanakan melalui prosedur-prosedur yang termuat di dalamnya.

Dari keterangan bapak staf administrasi, beliau mengungkapkan bahwa SOP memiliki fungsi yang sangat baik pada pelaksanaan kegiatan operasional pada SD Negeri 071183 Faondrato khususnya di bidang administrasi. Prosedur-prosedur yang ada dalam SOP, membantu mengarahkan para pegawai dalam melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan yang mereka laksanakan. Sehingga, waktu yang mereka gunakan saat melaksanakan kegiatan operasional sekolah menjadi lebih efisien.

Berdasarkan keterangan para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa SOP berperan sangat penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan operasional sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato. Dengan adanya SOP membantu memudahkan para pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang akan di laksanakan. Dalam hal ini SOP membantu mengarahkan para pegawai untuk melaksanakan setiap kegiatan operasional sekolah melalui prosedur- prosedur yang ada termuat di dalamnya. Sehingga, waktu yang di gunakan pada saat melaksanakan setiap kegiatan operasional sekolah menjadi lebih efisien.

B. Konsistensi

Konsisten merupakan sesuatu yang tidak berubah ataupun tetap. Dalam suatu organisasi penting untuk tetap melakukan pekerjaan dengan konsisten agar setiap pekerjaan yang dilaksanakan berjalan secara optimal. Sehingga pekerjaan yang

dilaksanakan menjaga tepat dan tidak berubah dari regulasi yang ada. Demikian halnya pada SD Negeri 071183 Faondrato, dengan hadirnya SOP pada lingkungan sekolah di harapkan dapat menjaga konsistensi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab guru dan pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato. Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti dengan ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang bagaimana SD Negeri 071183 Faondrato menjaga konsistensi kinerja operasional sekolah melalui implementasi SOP ? Beliau mengatakan bahwa :

Dalam menjaga konsistensi pekerjaan kami, SOP memiliki peran yang sangat signifikan melalui prosedur-prosedur yang termuat di dalamnya. SOP memiliki fungsi dalam mengarahkan para guru dan pegawai dalam melakukan kinerja operasional sekolah agar berjalan dengan optimal serta tidak berubah-ubah dari prosedur-prosedur yang ada.

Berdasarkan keterangan ibu kepala sekolah SD Negeri 071183 Faondrato, menurut penuturan beliau SOP memiliki peran yang signifikan pada lingkungan sekolah. SOP memiliki kegunaan dalam memastikan kelancaran kinerja operasional sekolah. Selain itu, SOP memiliki peran dalam menjaga konsistensi ketetapan kinerja operasional sekolah. Melalui prosedur-prosedur yang ada dalam SOP membantu mengarahkan para guru dan pegawai bekerja secara optimal. Prosedur-prosedur tersebut secara tidak langsung juga membantu para pegawai agar tidak kebingungan dalam melakukan pekerjaan yang telah di bebaskan. Selanjutnya, bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato menambahkan pernyataan ibu kepala sekolah. Beliau mengungkapkan bahwa :

Sejalan dengan ibu kepala sekolah, menurut saya SOP memiliki peran yang penting dalam menjaga konsistensi pelaksanaan pekerjaan sekolah agar tidak berubah dengan prosedur yang ada. Di samping itu, secara tidak langsung SOP juga membantu para pegawai dalam mencegah resiko-

resiko yang mungkin dapat saja terjadi selama melakukan pekerjaan sekolah.

Dari keterangan bapak kepala tata usaha menurut beliau SOP memiliki peran yang menjaga konsistensi pekerjaan sekolah. Prosedur-prosedur yang ada dalam SOP membantu sekolah dalam mencegah resiko-resiko yang mungkin saja terjadi dalam proses pelaksanaan kinerja operasional sekolah. Selain itu, SOP juga membantu mengarahkan para pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan agar tidak berubah dari regulasi ataupun ketentuan yang ada.

Berdasarkan keterangan dari para informan di atas, SOP memiliki peran yang signifikan dalam pelaksanaan kinerja operasional sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato. SOP berperan dalam menjaga kelancaran kegiatan operasional agar lebih konsisten dalam pelaksanaannya. Prosedur-prosedur yang ada dalam SOP membantu mengarahkan para guru dan pegawai dalam melaksanakan kinerja operasional sekolah. Selain itu dengan hadirnya SOP membantu sekolah dalam mencegah kesalahan-kesalahan selama melaksanakan kinerja operasional sekolah. Sehingga dalam hal ini, SOP secara tidak langsung meningkatkan kualitas kinerja operasional sekolah melalui konsistensi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato.

C. Meminimalisir Masalah

SOP memiliki fungsi dalam mengarahkan para pegawai dalam melakukan aktivitas operasional agar lebih terarah dan sistematis. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah-masalah yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Maka dari itu, SOP perlu di implementasikan bagi suatu organisasi guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan selama pelaksanaan aktivitas operasional

organisasi. Demikian halnya pada lingkungan sekolah, penting bagi sekolah untuk mengimplementasikan SOP dengan baik agar para guru dan pegawai lebih terarah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di laksanakan. Dari penjelasan di atas, menurut keterangan ibu kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang bagaimana SD Negeri 071183 Faondrato mengimplementasikan SOP guna meminimalisir masalah yang terjadi dalam kegiatan operasional sekolah ? Beliau mengatakan bahwa :

Dalam mengimplementasikan SOP memastikan kegiatan operasional sekolah berjalan dengan lancar, ada beberapa hal yang perlu kami lakukan seperti: evaluasi berkala melalui pelaporan yang di sampaikan, melakukan pemantauan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan operasional sekolah, serta melakukan pengontrolan setiap bidang operasional sekolah. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah-masalah yang timbul selama pelaksanaan kegiatan operasional sekolah.

Dari keterangan ibu kepala sekolah, menurut beliau untuk menjamin berlangsungnya kegiatan operasional berjalan dengan baik, ada beberapa hal-hal yang perlu dilakukan oleh SD Negeri 071183 Faondrato, antara lain : Evaluasi berkala melalui pelaporan yang di sampaikan, melakukan pemantauan dan pengawasan, dan melakukan pengontrolan pada setiap bidang operasional sekolah. Dimana hal ini berguna untuk meminimalisir setiap masalah yang timbul selama pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Dengan kata lain, secara tidak langsung prosedur-prosedur yang ada pada SOP membantu pihak sekolah dalam meminimalisir setiap masalah-masalah yang timbul melalui evaluasi, pengawasan, dan pengontrolan di bidang operasional sekolah. Selanjutnya, bapak Taufik Septenus Daeli selaku staf bidang administrasi sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, beliau menambahkan keterangan dari ibu kepala sekolah. Menurut keterangan beliau, bahwa :

Dalam mengimplementasikan SOP untuk menimalisir setiap masalah pada kegiatan operasional sekolah khususnya pada bidang administrasi, kami selalu berusaha membangun hubungan yang baik di antara para pegawai. Menurut saya dengan adanya hubungan yang baik di antara para pegawai dapat membantu kami dalam mengkoordinasikan setiap celah yang ada pada kegiatan operasional yang kami laksanakan.

Dari penjelasan bapak staf bidang administrasi sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, menurut beliau SOP dapat di gunakan untuk menimalisir setiap masalah yang dapat terjadi pada kegiatan operasional khususnya bidang administrasi sekolah. Melalui koordinasi yang baik di antara para pegawai, secara tidak langsung membantu mereka dalam mengidentifikasi setiap masalah yang terjadi dalam kegiatan operasional sekolah. Maka dari itu, para pegawai berusaha membangun hubungan yang baik di antara mereka guna mencegah serta menimilisir setiap masalah yang dapat terjadi dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah.

Berdasarkan keterangan dari para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa SD Negeri 071183 Faondrato telah mengimpelementasikan SOP dengan baik. Hal ini bertujuan untuk menjaga kelancaran kegiatan operasional sekolah. Untuk menimimalisir setiap masalah dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah ada beberapa hal yang perlu di perhatikan seperti : evaluasi, pengawasan, dan pengontrolan. Demikian juga halnya pada bidang administrasi sekolah, untuk mencegah hal yang tak diinginkan pada saat melaksanakan kegiatan operasional sekolah melalui implemtasi SOP, perlu bagi para pegawai untuk membangun hubungan yang baik di antara mereka. Hubungan yang baik di antara para pegawai membantu dalam mengkoordinasikan setiap celah-celah yang dapat menimbulkan masalah yang mungkin dapat saja terjadi dimasa yang akan datang. Maka dari itu, dengan mengimplementasikan SOP dalam kegiatan operasional sekolah

dapat membantu para pegawai dalam mengidentifikasi setiap masalah-masalah yang muncul. Sehingga secara tidak langsung SOP hadir untuk mencegah serta meminimalisir masalah yang terjadi saat ini maupun di masa yang akan datang.

D. Penyelesaian Masalah

Untuk melaksanakan setiap pekerjaan yang telah di bebaskan oleh organisasi, sudah tentu tidak ada yang berjalan dengan sempurna. Hal ini di latar belakang karena adanya masalah-masalah yang menjadi hambatan saat melakukan suatu pekerjaan. Terkait penjelasan tersebut, dalam sesi wawancara yang di lakukan peneliti kepada ibu kepala sekolah SD Negeri 071183 Faondrato, tentang bagaimana SOP menjadi acuan dalam penyelesaian masalah dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato ? Beliau mengatakan bahwa :

SOP hadir sebagai panduan praktis dalam membantu sekolah untuk mengidentifikasi setiap masalah yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Ketika suatu masalah telah teridentifikasi, maka secara tidak langsung membantu memudahkan sekolah dalam mencari solusi yang di perlukan untuk penyelesaian masalah tersebut.

Dari keterangan ibu kepala sekolah terkait wawancara di atas, menurut beliau SOP adalah sebuah panduan yang praktis bagi para pegawai dalam lingkungan sekolah untuk mengidentifikasi setiap masalah yang timbul dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Jika suatu masalah telah teridentifikasi dengan baik, maka untuk mencari solusi dalam memecahkan masalah tersebut menjadi lebih mudah. Dengan kata lain, dengan hadirnya SOP secara tidak langsung membantu sekolah dalam penyelesaian masalah yang timbul selama kegiatan operasional dilaksanakan. Kemudian, bapak

Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha SD Negeri 071183 Faondrato mengatakan bahwa:

Melalui prosedur-prosedur yang ada dalam SOP membantu kami untuk mengambil kebijakan yang diperlukan guna penyelesaian masalah yang timbul dalam kegiatan operasional yang kami laksanakan. Selain itu, SOP juga membantu kami menghindari masalah-masalah yang dapat saja timbul selama penyelesaian masalah itu sedang berlangsung.

Berdasarkan keterangan dari bapak kepala tata usaha selaku informan II, menurut beliau SOP membantu para pegawai dalam mengambil setiap kebijakan yang di perlukan dalam penyelesaian masalah yang muncul dalam kegiatan operasional sekolah. Selain itu, beliau menuturkan bahwa SOP juga membantu menghindari masalah yang dapat saja timbul selama penyelesaian masalah tersebut berlangsung.

Mengacu pada pernyataan para informan di atas dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP memiliki fungsi sebagai panduan praktis dalam penyelesaian masalah kegiatan operasional sekolah. Dengan adanya SOP membantu sekolah mengidentifikasi setiap masalah yang timbul selama pelaksanaan kegiatan operasional sekolah berlangsung. Di samping itu SOP juga membantu sekolah dalam mengarahkan para pegawai untuk mengambil kebijakan yang di perlukan selama penyelesaian masalah tersebut berlangsung. Di sisi lain, SOP juga membantu sekolah dalam menghindari masalah yang dapat saja terjadi selama penyelesaian suatu sedang berlangsung. Artinya, dengan tetap mempedomani SOP dalam kegiatan operasional sekolah, membantu para guru dan pegawai untuk mengambil keputusan ataupun kebijakan yang sesuai dengan ketentuan yang ada, serta secara tidak langsung SOP dapat mencegah ataupun mengurangi kesalahan selama berlangsungnya penyelesaian masalah yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah.

E. Perlindungan Tenaga Kerja

SOP memberikan perlindungan kepada tenaga kerja melalui keselamatan, keamanan, serta kenyamanan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Oleh sebab itu, SOP di susun bukan hanya untuk menjamin kelancaran operasional suatu organisasi. Namun, SOP juga berfungsi untuk mengarahkan suatu organisasi dalam memastikan setiap pegawai merasa aman dan nyaman dalam proses pekerjaan yang mereka laksanakan. Mengacu pada penjelasan tersebut, dalam sesi wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato, tentang bagaimana SD Negeri 071183 Faondrato memberikan perlindungan tenaga kerja melalui implementasi SOP ? Beliau mengatakan bahwa :

Walaupun dalam SOP sekolah yang ada belum secara jelas memuat tentang perlindungan bagi kami tenaga kerja dalam lingkungan sekolah, namun melalui struktur kerja yang termuat dalam SOP membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan bagi kami para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato

Berdasarkan keterangan dari bapak kepala tata usaha selaku informan II pada wawancara di atas beliau mengungkapkan bahwa SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato belum secara jelas mencantumkan prosedur perlindungan tenaga kerja dalam lingkungan sekolah. Akan tetapi, melalui struktur kerja para pegawai dalam SOP secara tidak langsung mengurangi beban kerja yang berlebihan bagi para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang telah di tugaskan. Sejalan dengan hal tersebut, menurut bapak Taufik Septenus Daeli selaku staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato. Beliau mengatakan bahwa:

Meskipun dalam SOP sekolah kami masih belum ada prosedur perlindungan tenaga kerja, hal tersebut tidak

menjadi kendala bagi kami dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah. Sebab menurut saya fasilitas sarana dan prasarana dalam sekolah kami cukup untuk memberikan kenyamanan serta rasa aman bagi para pegawai dalam melakukan setiap pekerjaan yang telah di tugaskan.

Dari keterangan bapak staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, menurut beliau meskipun SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato belum memuat prosedur perlindungan tenaga kerja bagi para pegawai sekolah namun karena fasilitas sarana dan prasaran sekolah yang ada memberikan kesan yang nyaman dan aman bagi para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang telah di tugaskan.

Berdasarkan pernyataan dari para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa SOP pada SD Negeri 071183 belum memuat prosedur terkait perlindungan tenaga kerja dalam lingkungan sekolah, namun hal ini tidak menjadi halangan bagi para pegawai dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah. Melalui struktur kerja yang termuat dalam SOP, secara tidak langsung membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan bagi para pegawai. Di samping itu fasilitas sarana dan prasarana dalam lingkungan sekolah SD Negeri 071183 Faondrato turut memberikan rasa yang aman dan nyaman bagi para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah di bebaskan.

F. Peta Kerja

Peta kerja merupakan diagram atau model dimana setiap aktivitas di atur rapi dan dapat di lakukan dalam pikiran orang lain sebagai rutinitas yang jelas sehingga aktivitas yang dilakukan menjadi lebih fokus dan tidak melebar. Dari penjelasan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang Apakah

peta kerja pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah di gambarkan secara jelas berdasarkan SOP ? Beliau mengatakan bahwa :

Menurut saya peta kerja pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah di gambarkan dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab yang perlu dilaksanakan oleh para pegawai disini. Karena, SOP dengan jelas memuat tentang tugas dan peran masing-masing pegawai dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah.

Dari keterangan ibu kepala sekolah selaku informan I, menurut beliau Peta kerja pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah sangat jelas memuat tentang tugas dan peran yang harus dilaksanakan para pegawai. Dimana hal ini terlihat dari SOP yang secara jelas memberikan gambaran tentang tugas dan peran yang perlu dilaksanakan setiap pegawai pada kegiatan operasional sekolah. Hal ini kemudian di tambahkan oleh bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato. Beliau menyebutkan bahwa :

Sejalan dengan pernyataan ibu Kasek, menurut saya SOP pada sekolah kami sudah sangat jelas memberikan gambaran tentang tugas dan peran yang perlu kami laksanakan dalam melakukan rutinitas kami sehari-hari. Peta kerja yang ada dalam SOP membantu memudahkan kami untuk lebih fokus serta berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang kami laksanakan.

Berdasarkan pernyataan dari bapak kepala tata usaha selaku informan II, menurut beliau sesuai dengan pernyataan ibu kepala sekolah, SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato sangat jelas memuat tentang tugas dan peran pegawai dalam lingkungan sekolah. SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato membantu para pegawai dalam bekerja untuk lebih fokus dan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang mereka laksanakan. Di sisi lain, SOP juga berdampak positif bagi sekolah dalam menjaga rutinitas pekerjaan yang dilakukan setiap hari.

Mengacu pada keterangan para informan tersebut, dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP dengan jelas memuat tentang peran dan tugas yang perlu di laksanakan oleh para pegawai dalam melakukan rutinitas mereka sehari-hari. SOP memiliki dampak yang baik bagi para pegawai dalam menjaga konsentrasi pelaksanaan kegiatan operasional yang telah ditugaskan. Dengan kata lain, implementasi SOP memiliki fungsi dalam mengarahkan para pegawai untuk lebih fokus dalam mengerjakan tugas dan peran yang telah diberikan.

G. Batasan Pertahanan

Batasan pertahanan merujuk pada benteng pertahanan yang kokoh yang berfungsi untuk mencegah penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada dalam SOP yang telah di tetapkan. Berdasarkan penjealan tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan ibu kepala sekolah tentang Apakah ada batasan pertahanan pada SD Negeri 071183 Faondrato dalam mengimplementasikan SOP ? Beliau mengatakan bahwa :

Tentu, sebagai sekolah yang mengimplementasikan SOP kami memiliki batasan pertahanan yang bertujuan menjaga keberlangsungan operasional pada sekolah kami. Sebagai bentuk kepatuhan kami dalam melaksanakan SOP agar tidak menyimpang dari regulasi yang ada, kami tetap melakukan monitoring serta evaluasi kepada para pegawai supaya setiap tugas yang di lakukan menjadi lebih terarah dan tidak melebar dari prosedur-prosedur yang ada dalam SOP. Sehingga pekerjaan yang kami laksanakan menjadi lebih konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam SOP.

Berdasarkan keterangan dari ibu kepala sekolah selaku informan I, dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 071183 Faondrato memiliki batasan pertahanan dalam mengimplementasikan SOP.

Hal ini terlihat dari bentuk kepatuhan sekolah dalam melakukan pemantauan serta evaluasi untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Batasan pertahanan dalam hal ini bertujuan untuk mengarahkan para pegawai dalam bekerja agar lebih fokus dan tidak menyimpang dari prosedur-prosedur yang ada dalam SOP. Sehingga dengan adanya batasan pertahanan dalam implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato membuat para pegawai dapat menjaga sifat konsisten dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada.

4.2.3. Efektivitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung oleh seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan harapan orang lain. Sedangkan, efektivitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan orang lain atas layanan yang diberikan oleh si pemberi layanan. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang bagaimana efektivitas pelayanan pada SD Negeri 071183 Faondrato SD Negeri 071183 Faondrato ? Beliau mengungkapkan bahwa:

Menurut saya, sampai saat tingkat pelayanan pada sekolah kami sudah lebih dari cukup. Meskipun masih belum sempurna, karena masih ada beberapa komplain masyarakat atas kurangnya respon kami terhadap keluhan mereka. Namun itu tidak menjadi halangan bagi kami untuk tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Maka dari itu, kami terus melakukan pembaharuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang kami berikan.

Dari keterangan ibu kepala sekolah selaku informan I, bahwa SD Negeri 071183 Faondrato sudah memberikan pelayanan yang

terbaik kepada masyarakat. Walaupun pada dasarnya mereka juga sadar bahwa pelayanan yang mereka berikan masih belum sempurna karena masih adanya komplain terhadap respon mereka atas keluhan masyarakat. Akan tetapi, hal tersebut tidak menjadi halangan bagi mereka untuk tetap konsisten dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu SD Negeri 071183 Faondrato terus melakukan pembaharuan guna meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah. Kemudian, bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha menambahkan keterangan dari ibu kepala sekolah yang mengatakan bahwa :

Memang kami juga sadar betul bahwa sekolah kami masih belum optimal dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, kami terus melakukan evaluasi khususnya pada bidang administrasi agar pelayanan yang berikan tetap konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan keterangan dari bapak kepala tata usaha, beliau mengungkapkan bahwa mereka sadar pelayanan yang mereka berikan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu SD Negeri 071183 Faondrato terus melakukan upaya dalam bentuk evaluasi khususnya pada bidang administrasi sekolah agar pelayanan yang sekolah berikan tetap konsisten dan sejalan dengan keinginan masyarakat.

Dari keterangan para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa SD Negeri 071183 Faondrato sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat meskipun masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena masih adanya komplein masyarakat kepada sekolah tentang kurangnya respon mereka terhadap keluhan yang disampaikan. Oleh karena itu, sekolah terus melakukan pembaharuan serta evaluasi pada bidang administrasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah. Di samping itu, SD Negeri 071183 Faondrato tetap menjaga konsistensi pelayanan yang mereka berikan agar sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti kemudian melanjutkan wawancara kepada para pegawai dalam hal ini bapak Taufik Septenus Daeli tentang apakah SOP berdampak pada efektivitas pelayanan sekolah di SD Negeri 071183 Faondrato? Beliau mengemukakan bahwa :

SOP memiliki dampak yang signifikan pada sekolah kami dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang kami berikan. Dengan mengimplementasikan SOP dalam kegiatan operasional yang kami laksanakan secara tidak langsung memberikan gambaran tentang tindakan yang perlu kami laksanakan dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat. Sehingga, keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat dapat kami respon secara langsung. Akan tetapi, karena adanya beberapa fasilitas pendukung yang masih belum memadai secara tidak langsung menghambat kami dalam menanggapi keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat.

Dari keterangan bapak staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, dapat kita ketahui bahwa SOP berdampak bagi sekolah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Dalam hal ini, SOP secara tidak langsung memberikan gambaran tentang prosedur atau tindakan yang perlu di lakukan dalam merespon keluhan masyarakat. Oleh karen itu, penting bagi SD Negeri 071183 Faondrato mengimplementasikan SOP untuk mengarahkan para pegawai dalam memberikan layana kepada masyarakat. Meskipun demikian, fasilitas sarana prasarana juga merupakan perhatian utama sekolah dalam memberikan pelayanan. Sebab, fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat sekolah dalam memberikan pelayanan.

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah produk-produk yang di tawarkan kepada penerima layanan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dari penjelasan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang Apa saja jenis-jenis produk layanan yang ada pada SD Negeri 071183 Faondrato sebagai bukti fisik dalam memberikan pelayanan yang efektif ? Beliau mengungkapkan bahwa :

Kami memiliki beberapa jenis layanan sebagai bukti fisik pelayanan yang kami berikan, diantaranya: Layanan administrasi, layanan perpustakaan, layanan informasi, serta layanan bimbingan bagi siswa sekolah kami.

Berdasarkan keterangan dari ibu kepala sekolah selaku informan I, SD Negeri 071183 Faondrato memiliki beberapa produk layanan yang dapat digunakan sebagai bukti fisik pelayanan yang mereka berikan. Jenis-jenis produk layanan tersebut, seperti : layanan administrasi, layanan perpustakaan, serta layanan bimbingan bagi siswa sekolah SD Negeri 071183 Faondrato. Selanjutnya, bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato menjelaskan bahwa :

Layanan-layanan yang kami berikan pada dasarnya kami sesuaikan dengan SOP. Meskipun kami juga tahu masih ada beberapa produk layanan sekolah yang belum tersedia pada sekolah kami. Hal ini di sebabkan karena keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana di sekolah kami.

Dari penjelasan bapak kepala tata usaha SD Negeri 071183 Faondrato selaku informan II, produk layanan yang di berikan pada dasarnya di sesuaikan dengan ketentuan dari SOP. Walaupun demikian, terdapat beberapa produk layanan yang masih belum tersedia pada SD Negeri 071183 Faondrato. Penyebab kendala ini, karena keterbatasan fasilitas sarana prasarana pada SD Negeri 071183 Faondrato.

Berdasarkan keterangan para informan tersebut, dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 07118 Faondrato memiliki bukti fisik dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik tersebut berupa layanan administrasi, layanan perpustakaan, layanan informasi, dan layanan bimbingan bagi siswa sekolah. Adapun layanan tersebut di sesuaikan dengan SOP yang ada pada SD Negeri 071183 Faondrato. Walaupun sudah berbagai layanan yang tersedia pada SD Negeri 071183 Faondrato, masih terdapat beberapa jenis layanan yang belum dapat di sediakan oleh sekolah tersebut. Hal ini di sebabkan karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pada SD Negeri 071183 Faondrato.

10
B. Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan kemampuan untuk di percaya, terutama memberikan layanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada ibu Samaati Daeli tentang bagaimana SD Negeri 071183 Faondrato memastikan kehandalan para pegawai dalam proses memberikan pelayanan ? Beliau mengatakan bahwa:

Untuk memastikan kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, saya selaku kepala sekolah selalu melakukan evaluasi serta pengawasan pada setiap kegiatan pelayanan sekolah. Hal ini saya lakukan bertujuan untuk meminimalisir setiap permasalahan yang dapat mengganggu kinerja operasional sekolah kami.

Dari keterangan ibu kepala sekolah selaku informan I, dalam rangka memastikan kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan, kepala sekolah menyatakan dengan jelas melakukan evaluasi dan pengawasan pada setiap kegiatan pelayanan sekolah.

Hal ini bertujuan untuk meminimalisir setiap kendala-kendala yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan operasional sekolah. Dengan kata lain, evaluasi pada pelayanan penting untuk dilakukan guna menghindari setiap masalah yang dapat mengganggu kegiatan operasional sekolah. Selanjutnya, bapak Yohanes Daeli mengatakan bahwa:

Standar kerja yang kami miliki juga sudah dapat memastikan kehandalan para pegawai dalam melakukan pelayanan. Mengapa saya mengatakan demikian, karena SOP yang kami gunakan secara tidak langsung memandu para pegawai dalam menangani setiap keperluan yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan.

Menurut keterangan bapak kepala tata usaha selaku informan II, SD Negeri 071183 Faondrato memiliki standar kerja berupa SOP untuk memastikan kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimana SOP secara aktif membantu mengarahkan para pegawai dalam memahami setiap kebutuhan para pengguna layanan (masyarakat).

Berdasarkan keterangan para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa untuk memastikan kehandalan para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato dalam proses memberikan pelayanan pimpinan sekolah melakukan evaluasi serta pengawasan pada setiap kegiatan pelayanan sekolah. Hal ini bertujuan untuk menghindari setiap masalah yang dapat mengganggu kegiatan operasional sekolah. Selain itu, SOP juga menjadi standar kerja yang baik dalam memastikan kehandalan para pegawai dalam melakukan kegiatan pelayanan. Dimana SOP memiliki peran penting dalam mengarahkan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

10
C. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan kemampuan menerima dengan panca indera dan memberikan reaksi terhadapnya atau kesigapan dan kecepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah. Dari penjelasan tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, tentang bagaimana daya tanggap atau respon sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato dalam menyelesaikan setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat ? Beliau mengatakan bahwa:

Menurut saya respon sekolah pada setiap keluhan masyarakat sudah amat baik. Buktinya sampai saat ini setiap keluhan yang kami terima dapat teratasi dengan baik. Meskipun di dalam penyelesaiannya terkadang ada kendala yang muncul, namun itu tidak menjadi hambatan bagi kami dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Dari penuturan ibu kepala sekolah selaku informan I, SD Negeri 071183 memiliki respon yang baik pada setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Dimana hal ini terlihat dari setiap permasalahan yang di sampaikan dapat di atasi sekolah dengan baik. Walaupun demikian, sekolah juga sering menghadapi tantangan baru saat melakukan penyelesaian keluhan yang di sampai oleh masyarakat. Akan tetapi, hal tersebut tidak menjadi halangan bagi SD Negeri 071183 Faondrato dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian, bapak Taufik Septenus Daeli staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, mengungkapkan bahwa :

Sebagai pegawai sekolah, menurut saya respon kami sudah lebih dari cukup dalam menanggapi setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Hal ini saya katakan, karena kami memiliki panduan yang jelas dalam mengidentifikasi setiap keluhan yang di

sampaikan oleh masyarakat serta memiliki prosedur yang jelas dalam menyelesaikan keluhan tersebut.

Berdasarkan pernyataan bapak staf administrasi selaku informan III, para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato telah merespon baik setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Dimana hal ini di perjelas dengan adanya panduan sekolah yang dapat digunakan sebagai metode untuk mengidentifikasi keluhan yang telah di sampaikan. Disamping itu, melalui prosedur-prosedur yang ada membantu sekolah dalam menyelesaikan setiap masalah ataupun keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan keterangan para informan di atas, dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah memberikan respon yang baik dalam menangani setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Hal ini terbukti dari SD Negeri 071183 Faondrato memiliki pedoman dalam menyelesaikan setiap keluhan yang ada. Melalui prosedur-prosedur yang ada pada pedoman tersebut membantu para pegawai dalam mengidentifikasi setiap pokok permasalahan yang di sampaikan oleh masyarakat. Sehingga sampai saat ini setiap permasalahan yang muncul dapat di selesaikan dengan baik. Meskipun demikian, sekolah juga menyadari bahwa sesekali muncul masalah yang baru dalam proses penyelesaian keluhan yang telah di sampaikan, namun hal itu tidak menjadi kendala bagi SD Negeri 071183 Faondrato dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

D. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan penerima layanan serta merasa terbebas dari bahaya resiko yang lain. Berdasarkan penjelasan

tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada ibu Samaati Daeli selaku kepala sekolah tentang bagaimana SD Negeri 071183 Faondrato menjamin bahwa pelayanan yang sekolah berikan sesuai dengan harapan masyarakat ? Beliau mengatakan bahwa :

Dalam menjamin pelayanan yang kami berikan sesuai dengan harapan masyarakat, kami melakukan evaluasi kembali terhadap setiap keputusan yang telah kami ambil. Jika kami merasa keputusan yang ambil tersebut tidak sesuai, maka kami akan melakukan musyawarah bersama para pihak terkait guna menuntaskan masalah tersebut.

Dari keterangan ibu kepala sekolah selaku informan I, dalam memberikan jaminan terkait pelayanan yang sekolah berikan, SD Negeri 071183 Faondrato mengadakan evaluasi kembali pada setiap keputusan yang di ambil pada penyelesaian keluhan yang telah di sampaikan oleh masyarakat. Apabila sekolah merasa keputusan yang di ambil tersebut tidak sesuai dengan regulasi yang ada, maka sekolah melakukan rapat untuk menyelesaikan masalah tersebut agar tuntas dengan baik.

E. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Dari penjelasan tersebut, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada bapak Yohanes Daeli selaku kepala tata usaha pada SD Negeri 071183 Faondrato tentang bagaimana empati para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato sehubungan dengan keluhan atau masalah yang di sampaikan oleh masyarakat ? Beliau mengatakan bahwa :

Untuk memastikan setiap pegawai memiliki empati terhadap setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat, saya dan ibu kepala sekolah tetap mengarahkan para pegawai agar transparan serta membangun hubungan yang baik

dengan masyarakat agar setiap masalah atau keluhan yang di sampaikan dapat di selesaikan dengan baik.

Menurut bapak kepala tata usaha selaku informan II, dalam memastikan para pegawai mempunyai empati atas keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat, pimpinan sekolah dan kepala tata usaha membimbing para pegawai agar transparan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat untuk dapat menyelesaikan dengan baik setiap keluhan dan masalah yang muncul. Selanjutnya, bapak Taufik Septenus Daeli selaku staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, menjelaskan bahwa:

Dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, kami melakukan pendekatan persuasif agar komunikasi yang kami lakukan dapat berjalan dengan efektif. Sehingga penyelesaian masalah yang kami lakukan dapat di tuntaskan dengan baik.

Dari penjelasan bapak staf administrasi pada SD Negeri 071183 Faondrato, bahwa dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, para pegawai melakukan pendekatan persuasif dengan tujuan untuk memastikan kelancaran komunikasi antara pihak sekolah dengan masyarakat. Sehingga dengan melakukan pendekatan tersebut, pihak SD Negeri 071183 Faondrato yakin bahwa setiap permasalahan yang muncul dapat di atasi dengan baik.

Berdasarkan keterangan dari para informan di atas dapat kita ketahui bahwa pada SD Negeri 071183 Fandrato kepala sekolah dan kepala tata usaha melakukan pengarahan bagi para pegawai sekolah agar transparan serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, para pegawai sekolah melakukan pendekatan persuasif dengan masyarakat terkait dengan masalah atau keluhan yang telah mereka sampaikan. Pendekatan persuasif dilakukan dengan tujuan untuk memastikan kelancaran komunikasi yang di lakukan oleh pihak sekolah dengan masyarakat. Sehingga setiap

permasalahan yang muncul, SD Negeri 071183 Faondrato yakin bahwa masalah tersebut dapat di selesaikan dengan baik.

4.2.4. Data Penelitian

Data-data penelitian yang dihasilkan dari hasil wawancara kemudian di analisis sehingga tertuang dalam penyajian data berikut ini.

A. Implementasi SOP

Tabel 4.1. Tabel Hasil Wawancara

Hal-Hal Pokok Dalam SOP	Jawaban Informan	Kesimpulan
Efisiensi	SOP berperan sangat penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan operasional sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato. Dengan adanya SOP membantu memudahkan para pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang akan di laksanakan. Sehingga, waktu yang di gunakan pada saat melaksanakan setiap kegiatan operasional sekolah menjadi lebih efisien.	Efisiensi merupakan salah satu hal pokok pada SOP yang dapat dimaknai sebagai sesuatu ketepatan sehingga tidak membuang-buang waktu tenaga dan biaya yang berlebih dalam melakukan suatu pekerjaan. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP berperan penting dalam membantu para pegawai untuk mengoptimalkan waktu pelaksanaan suatu kegiatan operasional sekolah.
Konsistensi	SOP memiliki peran yang signifikan dalam pelaksanaan kinerja operasional sekolah pada SD Negeri 071183	Konsistensi adalah sesuatu hal yang tidak berubah atau ketetapan dalam melaksanakan kegiatan. Maka pada

	Faondrato. SOP berperan dalam menjaga kelancaran kegiatan operasional agar lebih konsisten dalam pelaksanaannya.	SD Negeri 071183 Faondrato, SOP memiliki peran dalam menjaga konsistensi pelaksanaan kegiatan operasional sekolah.
Meminimalisir Masalah	SD Negeri 071183 Faondrato telah mengimplementasikan SOP dengan baik. Hal ini bertujuan untuk menjaga kelancaran kegiatan operasional sekolah. Untuk meminimalisir setiap masalah dalam pelaksanaan kegiatan operasional sekolah ada beberapa hal yang perlu di perhatikan seperti : evaluasi, pengawasan, dan pengontrolan. Demikian juga halnya pada bidang administrasi sekolah, untuk mencegah hal yang tak diinginkan pada saat melaksanakan kegiatan operasional sekolah melalui implemtasi SOP, perlu bagi para pegawai untuk membangun hubungan yang baik di antara mereka.	SOP sebagai panduan pasti berguna untuk meminimalisir setiap kendala-kendala yang muncul pada pelaksanaan suatu pekerjaan. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP di implementasikan guna meminimalisir masalah yang muncul pada pelaksanaan kegiatan operasional sekolah dengan melakukan evaluasi, pengawasan, serta pengontrolan pada setiap aspek-aspek sekolah termasuk pada bidang administrasi.
Penyelesaian Masalah	pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP memiliki fungsi sebagai panduan praktis dalam penyelesaian masalah kegiatan operasional sekolah. Dengan adanya SOP membantu sekolah mengidentifikasi setiap masalah yang timbul selama pelaksanaan kegiatan operasional sekolah berlangsung.	SOP dapat menjadi opsi dalam memecahkan segala permasalahan yang mungkin bisa saja timbul dalam aktivitas operasional organisasi. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP menjadi acuan praktis dalam membantu sekolah mengidentifikasi setiap

		masalah yang timbul sehingga dapat di selesaikan dengan baik.
Perlindungan Tenaga Kerja	SOP pada SD Negeri 071183 belum memuat prosedur terkait perlindungan tenaga kerja dalam lingkungan sekolah, namun hal ini tidak menjadi halangan bagi para pegawai dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah. Melalui struktur kerja yang termuat dalam SOP, secara tidak langsung membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan bagi para pegawai. Di samping itu fasilitas sarana dan prasarana dalam lingkungan sekolah SD Negeri 071183 Faondrato turut memberikan rasa yang aman dan nyaman bagi para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah di bebankan.	Salah satu fungsi dari SOP yaitu sebagai acuan perlindungan tenaga kerja pada suatu organisasi. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP yang ada masih belum memuat dengan jelas prosedur perlindungan tenaga kerja. Akan tetapi, melalui struktur kerja yang ada pada SOP membantu meringankan beban kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas.
Peta Kerja	Pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP dengan jelas memuat tentang peran dan tugas yang perlu di laksanakan oleh para pegawai dalam melakukan rutinitas mereka sehari-hari. SOP memiliki dampak yang baik bagi para pegawai dalam menjaga konsentrasi pelaksanaan kegiatan operasional yang telah ditugaskan.	Peta kerja pada SOP merujuk pada model dimana setiap tugas dan tanggung jawab di atur dengan rapi. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP yang ada sudah jelas memuat tentang peta kerja para pegawai dalam lingkungan sekolah. Hal ini berguna untuk menjaga fokus dan konsentrasi para pegawai dalam

		melaksanakan kegiatan operasional sekolah.
Batasan Pertahanan	Pada SD Negeri 071183 Faondrato memiliki batasan pertahanan dalam mengimplementasikan SOP. Hal ini terlihat dari bentuk kepatuhan sekolah dalam melakukan pemantauan serta evaluasi untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Batasan pertahanan dalam hal ini bertujuan untuk mengarahkan para pegawai dalam bekerja agar lebih fokus dan tidak menyimpang dari prosedur-prosedur yang ada dalam SOP. Sehingga dengan adanya batasan pertahanan dalam implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato membuat para pegawai dapat menjaga sifat konsisten dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada.	Batasan pertahanan merujuk pada benteng pertahanan yang kokoh yang berfungsi untuk mencegah penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada dalam SOP yang telah di tetapkan. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato memiliki batasan dalam mengimplementasikan SOP. Dimana hal ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan kinerja operasional sekolah agar tidak menyimpang dengan regulasi yang ada.

Sumber : Diolah oleh peneliti

B. Efektivitas Pelayanan

Tabel 4.2. Tabel Hasil Wawancara

Dimensi Pelayanan	Jawaban Informan	Kesimpulan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	pada SD Negeri 07118 Faondrato memiliki bukti fisik dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik	Bukti fisik mengacu pada produk-produk yang di tawarkan kepada penerima

	<p>tersebut berupa layanan administrasi, layanan perpustakaan, layanan informasi, dan layanan bimbingan bagi siswa sekolah. Adapun layanan tersebut di sesuaikan dengan SOP yang ada pada SD Negeri 071183 Faondrato. Walaupun sudah berbagai layanan yang tersedia pada SD Negeri 071183 Faondrato, masih terdapat beberapa jenis layanan yang belum dapat di sediakan oleh sekolah tersebut. Halini di sebabkan karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pada SD Negeri 071183 Faondrato.</p>	<p>layanan yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana prasarana. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato memiliki beberapa produk layanan sekolah sebagai bukti fisik pelayanan yang sekolah berikan. Walaupun masih ada beberapa jenis layanan yang masih belum tersedia yang disebabkan karena kurangnya fasilitas sarana-prasarana yang ada.</p>
<p>Kehandalan (<i>Realibility</i>)</p>	<p>Untuk memastikan kehandalan para pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato dalam proses memberikan pelayanan pimpinan sekolah melakukan evaluasi serta pengawasan pada setiap kegiatan pelayanan sekolah. Hal ini bertujuan untuk menghindari setiap masalah yang dapat mengganggu kegiatan operasional sekolah. Selain itu, SOP juga menjadi standar kerja yang baik dalam memastikan kehandalan para pegawai dalam melakukan kegiatan pelayanan. Dimana SOP memiliki peran penting dalam mengarahkan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan</p>	<p>Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dapat di percaya. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, pimpinan sekolah melakukan evaluasi pada proses pelayanan sekolah dengan tetap mengacu pada SOP guna memastikan kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.</p>

	kebutuhan masyarakat.	
Daya Tanggap (Responsiveness)	Pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah memberikan respon yang baik dalam menangani setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Hal ini terbukti dari SD Negeri 071183 Faondrato memiliki pedoman dalam menyelesaikan setiap keluhan yang ada. Melalui prosedur-prosedur yang ada pada pedoman tersebut membantu para pegawai dalam mengidentifikasi setiap pokok permasalahan yang di sampaikan oleh masyarakat. Sehingga sampai saat ini setiap permasalahan yang muncul dapat di selesaikan dengan baik. Meskipun demikian, sekolah juga menyadari bahwa sesekali muncul masalah yang baru dalam proses penyelesaian keluhan yang telah di sampaikan, namun hal itu tidak menjadi kendala bagi SD Negeri 071183 Faondrato dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.	Daya tanggap merujuk pada kemampuan menerima dengan panca indera dan memberikan reasksi terhadapnya atau kesigapan dan kecepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, para guru dan pegawai sekolah sudah siap merespon dan menanggapi keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Dimana standar kerja yang di miliki oleh sekolah membantu dalam mengidentifikasi setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Sehingga hal ini memudahkan sekolah dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada.
Jaminan (Assurance)	Dalam memberikan jaminan terkait pelayanan yang sekolah berikan, SD Negeri 071183 Faondrato mengadakan evaluasi kembali pada setiap keputusan yang di ambil pada penyelesaian keluhan yang telah di sampaikan oleh masyarakat. Apabila	Jaminan merujuk pada pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat di percaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan penerima layanan.

	sekolah merasa keputusan yang di ambil tersebut tidak sesuai dengan regulasi yang ada, maka sekolah melakukan rapat untuk menyelesaikan masalah tersebut agar tuntas dengan baik.	Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, sekolah melakukan evaluasi kembali pada setiap keputusan yang di ambil dalam penyelesaian sebuah masalah. Hal ini sebagai jaminan sekolah dalam menyelesaikan suatu masalah sampai tuntas dengan baik.
Empati (<i>Emphaty</i>)	Pada SD Negeri 071183 Fandrato kepala sekolah dan kepala tata usaha melakukan pengarahannya bagi para pegawai sekolah agar transparan serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, para pegawai sekolah melakukan pendekatan persuasif dengan masyarakat terkait dengan masalah atau keluhan yang telah mereka sampaikan. Sehingga setiap permasalahan yang muncul, SD Negeri 071183 Faondrato yakin bahwa masalah tersebut dapat di selesaikan dengan baik.	Empati merujuk pada kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Maka pada SD Negeri 071183 Faondrato, pimpinan melakukan pengarahannya kepada para pegawai untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta melakukan pendekatan persuasif agar setiap permasalahan dapat di selesaikan dengan baik.

Sumber : Diolah oleh peneliti

4.3. Pembahasan

Pada subbab ini peneliti akan membahas data serta sumber informasi yang di peroleh melalui wawancara dan dokumentasi kepada informan penelitian dan analisis data yang telah di deskripsikan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian terkait analisis implementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato.

4.3.1. Analisis Implementasi SOP Pada SD Negeri 071183 Faondrato

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

Berdasarkan temuan penelitian yang di peroleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato, bahwa SOP pada sekolah tersebut ditetapkan berdasarkan ketentuan dari pusat lembaga pendidikan yang dalam hal ini adalah Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. SOP pada sekolah tersebut masih belum di implementasikan dengan optimal. Hal ini di karenakan adanya beberapa kendala-kendala yang mengganggu pelaksanaan SOP pada

sekolah tersebut. Akan tetapi, SD Negeri 071183 Faondrato tetap berkomitmen untuk bekerja dengan konsisten dalam mewujudkan sekolah sebagai lembaga pemerintah yang memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Sulistiani (2016:54), tujuan SOP adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang di kerjakan oleh satuan kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ketiga informan pada SD Negeri 071183 Faondrato, bahwa SOP memiliki peran penting dalam menjaga efisiensi waktu pelaksanaan kegiatan operasional khususnya pada bidang administrasi di SD Negeri 071183 Faondrato. Dimana melalui prosedur yang jelas pada SOP membantu memudahkan para guru dan pegawai dalam melaksanakan tugas. Maka, hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Sailendra (2015:170), manfaat SOP yaitu memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis. Selain efisiensi waktu, SOP juga berperan penting dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada SD Negeri 071183 Faondrato. Melalui prosedur-prosedur yang jelas, SOP memudahkan sekolah dalam merespon setiap keluhan ataupun kendala-kendala yang timbul pada saat pelaksanaan kegiatan operasional sekolah. Sehingga hal sejalan dengan yang di sampaikan oleh Santosa dalam Jakaria (2022:271), bahwa SOP dapat menjadi opsi memecahkan segala permasalahan yang mungkin bisa saja timbul dalam aktivitas perusahaan atau organisasi.

4.3.2. Analisis Efektivitas Pelayanan Pada SD Negeri 071183 Faondrato

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

Berdasarkan temuan penelitian yang di peroleh oleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato, SOP membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pada sekolah tersebut. Dimana SOP membantu para pegawai dalam mengambil tindakan untuk merespon atau menangani keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Akan tetapi, karena kurangnya fasilitas pendukung menyebabkan hambatan bagi sekolah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan masyarakat.

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

membantu masyarakat merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelayanan. Selanjutnya, pelayanan hendaknya responsif atas keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Akan tetapi, karena adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas pada SD Negeri 071183 Faondrato menyebabkan kebingungan dalam merespon setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Sehingga hal ini kemudian menimbulkan pertanyaan dari masyarakat tentang respon sekolah dalam penyelesaian keluhan yang mereka sampaikan. Berdasarkan keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang prinsip pelayanan, bahwa pelayanan itu harus secara teknis maupun administrasi agar prosesnya tidak berputar-putar sehingga timbul pertanyaan dari masyarakat.

4.3.3. Analisis Kendala-Kendala Impelementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada SD Negeri 071183 Faondrato

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

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang di peroleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato, terdapat kendala pada impelementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah yaitu kurangnya sumber daya yang di miliki oleh sekolah dan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Kurangnya sumber daya pada sekolah tersebut menyebabkan kekosongan jabatan tertentu khususnya pada bidang administrasi. Dimana hal ini kemudian menimbulkan tumpang tindih pada

pelaksanaan tugas pada SD Negeri 071183 Faondrato. Semestinya, SOP pada suatu organisasi memiliki manfaat seperti yang dijelaskan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M.PAN/11/2008 yaitu menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas. Namun akibat dari kurangnya sumber daya pada SD Negeri 071183 Faondrato menyebabkan hambatan dalam mengimplementasikan SOP. Selanjutnya, karena kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai menghambat sekolah dalam merespon atau menanggapi keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Fasilitas sarana dan prasana sangat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah. Seperti yang di jelaskan dalam keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang prinsip pelayanan, bahwa di dalam pelayanan yang bermutu dan berkualitas harus di tunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun kendala-kendala tersebut menjadi penghambat pada sekolah tersebut, namun SD Negeri 071183 Faondrato tetap berkomitmen untuk mengimplementasikan SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut

1. Implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan dan regulasi yang ada. Hal ini terbukti dari implementasi SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato yang dapat diketahui sebagai berikut
 - a. Efisien
SOP mengoptimalkan waktu yang digunakan guru dan pegawai pada pelaksanaan kegiatan operasional sekolah di SD Negeri 071183 Faondrato.
 - b. Konsistensi
SOP memiliki peran penting untuk menjaga konsistensi pelaksanaan tugas pada SD Negeri 071183 Faondrato.
 - c. Meminimalisir Masalah
SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato di implementasikan guna meminimalisir masalah dengan melakukan evaluasi, pengawasan serta pengontrolan pada seluruh aspek-aspek sekolah termasuk pada bidang administrasi.
 - d. Penyelesaian Masalah
SOP menjadi acuan praktis bagi SD Negeri 071183 Faondrato dalam mengidentifikasi masalah yang timbul dalam lingkungan sekolah.
 - e. Perlindungan Tenaga Kerja
Meskipun SOP pada SD Negeri 071183 Faondrato masih belum memuat dengan jelas tentang prosedur perlindungan tenaga kerja, namun melalui struktur kerja yang jelas memambantu meringankan

beban kerja yang ditugaskan kepada para guru dan pegawai sekolah.

f. Peta Kerja

SOP yang memuat tentang peta kerja para pegawai dalam lingkungan sekolah. Sehingga hal ini dapat berguna untuk menjaga fokus dan konsentrasi para pegawai dalam melaksanakan kegiatan operasional sekolah.

g. Batasan Pertahanan

SOP menjadi batasan pertahanan pada pelaksanaan kegiatan operasional sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato dengan tujuan agar setiap pelaksanaan tugas tidak menyimpang dengan regulasi yang ada.

2. Efektivitas Pelayanan Pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat, menunjukkan bahwa pelayanan pada sekolah tersebut sudah sudah efektif. Hal ini terbukti dari efektivitas pelayanan yang dapat diketahui sebagai berikut:

a. Bukti Fisik

SD Negeri 071183 Faondrato telah menyediakan bukti fisik pelayanan berupa beberapa jenis layanan sekolah sebagai pendukung kegiatan pelayanan pada sekolah tersebut.

b. Keandalan

Sekolah melakukan evaluasi pada proses pelayanan sekolah dengan tetap mengacu pada SOP untuk memastikan keandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Daya Tanggap

Setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat pada SD Negeri 071183 Faondrato sudah di respon dengan baik.

d. Jaminan

SD Negeri 071183 Faondrato melakukan tetap melakukan evaluasi kembali pada setiap keputusan yang sekolah ambil sebagai bentuk

kepatuhan sekolah dalam memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakat.

e. Empati

Sekolah telah mengarahkan para pegawai dalam membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat melalui pendekatan persuasif.

3. Kendala-kendala dalam implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato yaitu adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas yang kebingungan masyarakat terkait peta kerja pada sekolah tersebut, sehingga para pegawai harus saling mengisi kerurangan tersebut. Di samping itu, kekurangan fasilitas sarana dan prasarana menghambat sekolah dalam menanggapi keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang di peroleh peneliti pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Di sarankan kepada SD Negeri 071183 Faondrato untuk mengusulkan kepada pemerintah daerah maupun pusat untuk mengalokasikan pegawai pada SD Negeri 071183 Faondrato untuk menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas serta memberikan kejelasan bagi masyarakat tentang peta kerja atau struktur kerja yang ada pada SD Negeri 071183 Faondrato
2. Di sarankan kepada SD Negeri 071183 Faondrato untuk mengusulkan pengadaan fasilitas sekolah masih kurang guna mendukung pelayanan pada SD Negeri 071183 Faondrato agar lebih efisien, responsif, serta konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Di sarankan kepada SD Negeri 071183 Faondrato untuk tetap memperhatikan setiap aspek-aspek sekolah mulai dari bidang

administrasi hingga bidang pelayanan dengan menyesuaikan pada SOP yang ada. Sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah melalui implementasi SOP.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang berdampak pada hasil penelitian yang di peroleh peneliti. Adapun keterbatasan yang di maksud adalah sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan pada tenaga, waktu, serta kemampuan yang dimiliki.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis implementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah pada SD Negeri 071183 Faondrato, Kecamatan Sirombu, Kabupaten Nias Barat.
3. Dari hasil penelitian dan perolehan data analisis yang telah di laksanakan oleh peneliti masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti berharap adanya penelitian yang lebih lanjut tentang implementasi SOP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah untuk mengembangkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi, Badu Ahmad (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bentang Belia
- Arinis T.S. (2014) *Mudah Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Penebar Plus (Penebar Swadaya Group).
- Arnina, P., *at al.* (2016). *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Atmadji., Arista. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Ekotama. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Gibson. (2013). *Sumber Daya Manusia, Edisi Ke Empat*. Jakarta: Erlangga
- Hartatik, I.P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbook.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Insani, (2016), Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. In Kajian Pustaka com
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kiki F.F., Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media Patners
- Kotler, P., Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*. Andi: Bandung
- Muhammad Yusuf Mappede. (2021). *Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Akademik Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar*. Universitas Negeri Makassar
- Rifka R.N. (2017) *Step by Step Lancar Membuat SOP*. HUTA PUBLISHER.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Suryani. (2019). *Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Di Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Pattuku Kabupaten Bone*. UIN Alauddin Makassar.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA

JURNAL

Abdul P. (2022). Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humanoira*, Vol. 1, No. 4.

Fajar, Pebriyanti Yeni. (2016). Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan, Prosedur, Dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan. *Jurnal Pari*. Vol. 2 No. 2. ISSN: 2502-0730.

Hajar, Siti. (2016). Pelaksanaan Standard Operating Prosedure (SOP) Layanan Surat Tanah di Kantor Kepala Desa Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI)*. Vol.3 No.1 Februari 2016

Jakaria, Ade. (2022). ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PADA STANDAR PROSEDUR CV. ADHI JAYA CONSULTANT. *Jurnal Bina Manajemen*. Vol. 11, No. 1. Hal 268-277.

Nasrul S. C., at al. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di Mas Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Malay*, Vol. II, No. 3

Prayugo, R. (2016). *Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tanjung Pinang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Adminsitarsi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang. Jurnal.

Rospianti, A., at al. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari). *Jurnal Administrasi Negara, Politik, Pemerintahan & Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo*, Kendari, Indonesia. Vol. 5, No. 3, Hal. 38-48

WEBSITE

Gabriele. (2018). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DEPARTEMEN MARKETING DAN HRD PT CAHAYA INDO PERSADA. *ARTIKEL ILMIAH JURNAL*. AGORA Vol.

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

PERATURAN PEDIA.ID. (2023). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA*. <https://peraturanpedia.id/permenpan-nomor-per-21-m-pan-11-2008/>

7
MySCH.id, (2022). Panduan dan Contoh Pelaksanaan SOP Tugas Guru Dan Tenaga Kependidikan. <https://www.mysch.id/blog/detail/166/sop-guru>

UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SEKOLAH PADA SD NEGERI 071183 FAONDRATO KECAMATAN SIROMBU KABUPATEN NIAS BARAT

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	4%
2	bansm.kemdikbud.go.id Internet Source	2%
3	repositori.ukdc.ac.id Internet Source	2%
4	wiyatamandala.e-journal.id Internet Source	2%
5	ojs.unm.ac.id Internet Source	1%
6	repositori.unsil.ac.id Internet Source	1%
7	www.mysch.id Internet Source	1%
8	bajangjournal.com Internet Source	1%

9	repository.ibik.ac.id Internet Source	1 %
10	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
11	moam.info Internet Source	1 %
12	repository.bsi.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1 %
14	www.materibelajar.id Internet Source	1 %
15	pta-palangkaraya.go.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SEKOLAH PADA SD NEGERI 071183 FAONDRATO KECAMATAN SIROMBU KABUPATEN NIAS BARAT

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

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90
