Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik
ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |
Website:http://jakp.fisip.unand.ac.id|Lisensi:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/|
Email: Jakpfisipunand@soc.unand.ac.id |

IDENTIFIKASI FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PELAKSANAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KEPEGAWAIAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BIAK NUMFOR

Amiruddin[1], A Masse Dadang[1], Rani Maswati[1]
[123]Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak, Papua, Indonesia
* Co respondent Author: amir.iisipyapisbiak@gmail.com

Article Information

Submitted : 14/09/2024
Review : 21/09/2024
Accepted : 10/10/2024
Published : 31/10/2024

DOI

https://doi.org/10.25077/jakp.9.1.276-292. 2024

Keywords

Identifikasi, Standard Operating Procedure, Staffing

Abstract-

This study aims to identify Inhibiting Factors in the Implementation of SOP for Personnel at the Education and Culture Office of Biak Numfor Regency. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Based on the results of the study, it is known that the inhibiting factors for the Standard Operating Procedure (SOP) for Personnel Administration Services at the Education and Culture Office of Biak Numfor Regency are the inadequate smooth implementation of SOPs, Commitment to a monitoring and evaluation system that is not yet effective in identifying problems and making necessary improvements. Less than optimal performance measurement due to frequent or inconsistent policy changes, lack of training or understanding of SOPs can hinder the ability of staff to follow established procedures, so that to overcome these obstacles, solutions are needed such as increasing routine training and more intensive socialization regarding the importance of SOPs and how to use them which can improve employee understanding and skills in implementing SOPs. Provision of adequate facilities, such as technological devices and internet access, which are very important to support the implementation of SOPs, especially in today's digital era.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan sangat penting bagi masyarakat yang merupakan tugas dan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. (Rahman & Purwati, 2023). Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Baik oleh pemerintah pusat meupun pemerintah daerah

sebab tujuan utama dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat (Rismayanti, 2018).

Melayani kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan perusahaan melalui penerapan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan dikenal sebagai layanan publik. Layanan publik semakin dibutuhkan oleh masyarakat seiring dengan semakin majunya dunia. (Maskur et al., 2020). Oleh karena itu, pegawai negeri sipil harus terus mengembangkan layanan berkualitas tinggi untuk meningkatkan eksistensi organisasi publik. (Pramudyo, 2013). Suatu pelayanan dianggap berkualitas oleh masyarakat umum apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan mereka, yang dijelaskan sebagai memenuhi atau melampaui harapan. (Aryani & Rosinta, 2010). Dengan membandingkan kesan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima atau peroleh (kinerja layanan) dengan harapan mereka yang sebenarnya (ekspektasi), seseorang dapat menentukan kualitas layanan tertentu. Dalam hal ini, layanan dapat diklasifikasikan sebagai memuaskan jika kinerjanya memenuhi atau melebihi harapan, dan sebagai layanan berkualitas buruk jika kinerjanya tidak memenuhi harapan..

Standar Operasional Prosedur (SOP) suatu organisasi merupakan acuan atau pedoman yang menguraikan prosedur operasionalnya. Digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan dan kegiatan yang dibuat oleh setiap anggota bisnis dapat berfungsi lebih terstandarisasi, metodis, efektif, dan efisien (Irawati & Hardiastuti, 2016). Untuk itu Pentingnya Penerapan SOP pada setiap unit kerja dalam rangka mencapai Akuntabilitas Pelayanan Publik (Taufiq, 2019). SOP diperlukan untuk hampir semua lembaga dan organisasi, termasuk di sektor publik, pendidikan, dan bisnis. (Ajusta & Addin, 2018). SOP memungkinkan pengendalian, pemantauan, dan kelancaran operasional seluruh kegiatan operasional demi kepentingan dukungan masyarakat.

Tujuan SOP adalah untuk menetapkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap unit kerja. SOP selanjutnya berubah menjadi alat untuk meningkatkan keberhasilan dan efisiensi pelaksanaan proses administratif. (H. Asbeni et al., 2013). Kewajiban Mematuhi SOP Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2012) tentang Prosedur Operasional Standar (SOP) menyebutkan bahwa SOP adalah pedoman tertulis yang mengatur proses dan operasi organisasi, termasuk bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa SOP dilakukan. Memastikan bahwa kegiatan organisasi memenuhi tuntutan atau standar tertentu merupakan hal yang penting. (Soediro & Nurbianto, 2021).

Untuk itu Implementasi Standar Operasional Prosedur Layanan sangat diharapkan agar bisa maksimal dalam setiap pelayanan, salah satunya dalam pelayanan administrasi kepegawaian, (Iran et al., 2023) mengatakan Administrasi kepegawaian dalam lingkup instansi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari kegiatan administrasi secara keseluruhan. Bahkan administrasi kepegawaian ini merupakan salah satu unsur dari administrasi tersebut. Sebagai salah satu unsur sifat administrasi kepegawaian masih tetap administrasi hanya sasaran dan kegiatannya ialah tenaga kerja manusia. Kemudian (Widjaja, 2007) menjelaskan Administrasi kepegawaian adalah segenap aktivitas yang bersangkut paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja untuk mencapai tujuan tertentu, masalah pokoknya adalah terutama berkisar pada penerimaan, pengembangan dan pemberian balas jasa dan pemberhentian.

Arifin Abdulrachman dalam (Pranita et al., 2013) mendefinisikan Administrasi Kepegawaian adalah "Administrasi Kepegawaian Negara (*Public Personnel Administration*) adalah salah satu cabang daripada Administrasi Negara yang bersangkutan dengan segala persoalan mengenai pegawai- pegawai negara". Berdasarkan penjelasan definisi Administrasi kepegawaian oleh ahli maka jelas bahwa administrasi kepegawaian adalah administrasi yang membahas tentang pegawai-pegawai negeri.

Secara khususnya penerapan SOP Dinas Pendidikan dan Kebudayan Kabupaten Biak Numfor baru diterapkan pada tahun 2021 yang secara implementasinya Standar Operasional Layanan (SOP) menjadi sebuah aspek krusial untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun perlu diakui bahwa Dinas Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola sektor pendidikan di wilayah tersebut, namun seringkali ditemui beberapa tantangan dan masalah dalam implementasi SOP pelayanan administrasi hal ini dapat dijabarkan kendala tersebut terjadi pada aspek pelayanan administrasi dan juga infrastruktur yang mendukung seperti sarana dan prasarana belum memadai terutama pada akses jaringan komunikasi masih perlu dilakukan perbaikan agar penerapan SOP dapat dilaksanakan dengan baik. Pada aspek kualitas pendidikan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, Dinas Pendidikan dihadapkan pada tugas yang semakin kompleks, memerlukan manajemen administrasi yang baik untuk mendukung berbagai program dan kebijakan yang diterapkan.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan bahwa Faktor Penghambat dalam Pelaksaan Standar Operasional Prosedur Kepegawaian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor adalnya keterlambatan dan kebingungan dalam penanganan administrasi sehari-hari, Dalam beberapa kasus, kantor Dinas Pendidikan mungkin menghadapi keterbatasan sumber daya, baik itu dalam hal SDM maupun infrastruktur. Implementasi SOP yang tepat dapat membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas, namun jika SOP tersebut tidak diterapkan dengan baik, hal ini dapat menyebabkan ketidakmampuan dalam memenuhi tuntutan pelayanan administratif, Sistem SOP yang tidak jelas dan tidak dijalankan dengan baik dapat menyebabkan ketidaktransparan dan ketidakakuratan informasi. Masyarakat, guru, dan pihak-pihak terkait lainnya dapat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkini, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan administratif Dinas Pendidikan, Perubahan kebijakan pendidikan yang sering kali terjadi baik di tingkat nasional maupun daerah dapat memerlukan penyesuaian dalam SOP. Kurangnya keterlibatan dan responsivitas dalam memperbarui SOP sesuai dengan perubahan kebijakan dapat menghambat efektivitas Dinas Pendidikan dalam menjalankan tugasnya.

Melalui pemahaman mendalam terhadap latar belakang tersebut, solusi yang dapat di diterapkan Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor adalah dengan adanya peningkatan pelatihan yang rutin dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya SOP dan cara penggunaannya yang dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menerapkan SOP, Penyediaan fasilitas yang memadai, seperti perangkat teknologi dan akses internet, yang sangat penting untuk mendukung implementasi SOP, terutama dalam era digital saat ini, dapat merancang dan menerapkan SOP pelayanan administrasi yang sesuai dan efektif, guna memastikan tercapainya tujuan peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan publik secara keseluruhan serta melibatkan komitmen dari semua pihak terkait, termasuk pemerintah, pimpinan organisasi, dan pegawai itu sendiri dalam memberikan pelayanan publik secara berkualitas dan baik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk bisa lebih memaksimalkan penerapan SOP dalam lingukungan kerja, sebaigamana pada Dinas Kebudayaan Dan Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor dimana SOP sendiri memiliki peran penting sehingga bisa menciptakan lingkungan kerja yang terorganisir, efisien, dan dapat

diandalkan terutama memberikan pelayanan publik yang baik yang bisa memberikan kepuasan tersendiri kepada sekolah dan masyarakat guna menyongsong pendidikan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian terkait dengan Faktor Penghambat dalam Pelaksaan Standar Operasional Prosedur Kepegawaian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor dengan mengidentifikasi hambatan serta adanya solusi yang diberikan, sehingga mampu lebih memaksimalkan penerapan SOP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif untuk menggambarkan faktor-faktor yang menghambat staf di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur seperti sistem SOP yang tidak jelas dan tidak dijalankan dengan baik dapat menyebabkan ketidaktransparan dan ketidakakuratan informasi. Masyarakat, guru, dan pihak-pihak terkait lainnya dapat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkini, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan administratif Dinas Pendidikan, Perubahan kebijakan pendidikan yang sering kali terjadi baik di tingkat nasional maupun daerah dapat memerlukan penyesuaian dalam SOP. Kurangnya keterlibatan dan responsivitas dalam memperbarui SOP sesuai dengan perubahan kebijakan dapat menghambat efektivitas Dinas Pendidikan dalam menjalankan tugasnya. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari enam orang yaitu Kepala Dinas Pendidikan, Sekretaris Dinas Pendidikan, Kabid Bagian Umum dan Kepegawaian, Staf Bidang Umum dan Kepegawaian dan Kepala Sekolah/Guru.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur dengan informan untuk mendapatkan data dengan menggunakan pedoman wawancara berupa garis-garis besarpermasalahan yang akan ditanyakan. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah analisis data model (Miles et al., 2014) yaitu: *Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/ Verifications.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor adalah

langkah penting dalam memastikan proses manajemen sumber daya manusia di lembaga tersebut efektif, transparan, dan konsisten. Proses penerapan strategi, kebijakan, atau ide ke dalam tindakan dikenal sebagai implementasi. Untuk menerjemahkan topik dari teori ke praktik, diperlukan tindakan khusus. Perencanaan, pengumpulan bahan, pelaksanaan tugas, mengawasi perkembangan, dan, jika diperlukan, memodifikasi taktik adalah semua langkah yang mungkin dalam proses ini. Dengan kata lain, tahap implementasi memainkan peran penting dalam mengubah rencana menjadi aktivitas aktual. SOP adalah singkatan dari *Standard Operating Procedure* adalah dokumen yang merinci langkah-langkah yang harus diikuti dalam melakukan tugas atau proses tertentu dengan konsistensi dan efisiensi. SOP biasanya digunakan dalam berbagai bidang, mulai dari industri, perusahaan, pemerintahan, hingga dalam konteks medis dan laboratorium. Standar Operasional Prosedur Intinya, prosedur operasi standar (SOP) adalah serangkaian aturan yang digunakan organisasi untuk memastikan bahwa semua pilihan, tindakan, dan proses yang digunakan karyawan dilakukan dengan cara yang efektif, efisien, konsisten, standar, dan metodis. (Anggriani & Herfianti, 2017). Memastikan bahwa semua peserta dalam suatu kegiatan memahami dengan tepat apa yang harus dilakukan, menurunkan kemungkinan kesalahan, meningkatkan kualitas, dan mempercepat proses merupakan tujuan utama.

Kinerja dan produktivitas pegawai akan dipengaruhi oleh SOP dan pengawasan. Kinerja adalah pengertian global yang mengacu pada kemanjuran operasional organisasi baik untuk bisnis maupun personelnya, tergantung pada standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Perusahaan telah menawarkan desain dalam bentuk SOP yang berupaya membuatnya lebih mudah bagi pekerja untuk mengadopsinya guna mengurangi jumlah kesalahan yang dibuat dalam melakukannya guna menghasilkan produktivitas yang optimal. (Ardiana et al., 2020). Namun dengan penerapan SOP tersebut ada saja hambatan yang tentunya membuat Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur tidak berjalan dengan maksimal dan optima. Berikut Faktor Penghambat dalam Pelaksaan Standar Operasional Prosedur Kepegawaian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor.

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi tentu sangatlah berpengaruh dalam pelaksanaan SOP dimana dengan adanya struktur pembagian akuntabilitas, wewenang, dan tanggung jawab di

antara banyak komponen suatu organisasi akan berjalan dengan maksimal. (Puspitawati & Wisdayanti, 2020) menjelaskan bahwa struktur organisasi adalah adanya distribusi formal, koordinasi, dan distribusi penugasan pekerjaan ditentukan oleh peta jalan makro dari suatu organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor dalam rangka melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dilakukan agar setiap pelaku yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan memiliki arah dari rencana perubahan yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) menggabungkan komponen mekanisme implementasi kebijakan. SOP sendiri berfungsi sebagai panduan bagi setiap pelaksana untuk memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan dengan cara yang tetap sesuai dengan tujuan dan sasarannya, dimana salah satu unsur yang mempengaruhi efektivitas implementasi SOP adalah struktur organisasi, dan tentu jika stuktur organisasi tidak berjalan dengan baik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor maka akan dipastikan SOP tidak akan berjalan seperti yang di harapkan, dimana kebijakan pelayanan administrasi kepegawaian dinas pendidikan tidak akan efektif dan sulit diimplementasikan apabila struktur organisasinya tidak mendukung implementasinya. Olehnya itu struktur organisasi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional. Beberapa pengaruh utamanya meliputi; Penentuan Tanggung Jawab, Struktur organisasi yang jelas membantu dalam menetapkan siapa yang bertanggung jawab atas setiap tahapan dalam proses administrasi kepegawaian. Hal ini mencegah tumpang tindih tanggung jawab dan memastikan bahwa setiap bagian tahu apa yang diharapkan darinya. Hal ini berdasarkan Hasil wawancara dengan Informan Bapak K.M Kepala Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor mengatakan:

"kalau masalah tanggungjawab itu ya bidang kepegawaian karena mereka banyak memberikan pelayanan untuk kepentingan orang banyak, dan harapan mengenai itu pegawai mampu memahami tanggungjawabnya dengan SOP yang ada"(Hasil wawancara, 10 April 2024)

Hasil wawancara dianalisis bahwa dalam struktur organisasi di dinas Pendidikan Kabupaten Biak pada Aspek tanggungjawab itu terlihat dari bidang kepegawaian, karena dengan adanya tanggung jawab maka pelayanan yang diberikan kepada orang banyak akan lebih maksimal, namun nyatanya Sumber daya manusia yang pada Kantor

Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor secara keseluruhan masih ada yang belum memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga kadang terjadi tumpang tindih terutama dalam penyampaian informasi. Koordinasi dan Komunikasi dalam struktur yang terorganisir dengan baik memfasilitasi komunikasi yang efektif antara berbagai unit atau bagian dalam Dinas Pendidikan sehingga terlihat tidak bertanggunjawab dengan tugas yang telah diberikan. Hal ini penting untuk memastikan informasi tentang kepegawaian dapat berjalan lancar dan tepat waktu. Hal ini berdasarkan wawancara dengan informan Bapak J.S Sekretaris dinas pendidikan & kebudayaan Kabupaten Biak Numfor mengatakan:

"dari struktur organisasi kita dapat melihat atau melakukan tugas yang tepat sasaran sesuai dengan fungsi dan tugas masing–masing bidang dan selalu mengaju pada sop yang ada, meskipun kadang masih ada komunikasi yang disampaikan pegawai belum terakomodir"(Hasil wawancara, 15 April 2024)

Hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa proses komunikasi yang dibangun oleh pegawai belum terlihat optimal, padahal dengan adanya komunikasi tentu apa yang menjadi kekurangan atau kesalahan bisa segera di selsaikan sehingga kepastian proses dengan struktur organisasi bisa lebih jelas, proses administrasi kepegawaian juga dapat dilaksanakan dengan lebih teratur dan konsisten, membuat anggota tim akan lebih memahami peran dan tugas mereka dalam menjalankan SOP tersebut, kemudian struktur organisasi yang baik juga mempermudah proses pengambilan keputusan ketika semua bisa di komunikasikan dengan baik, seperti ketika ada kebutuhan untuk menyesuaikan SOP atau menangani masalah yang muncul, hierarki yang jelas memungkinkan keputusan dapat diambil dengan cepat dan tepat.

Disamping komunikasi juga pengembangan staf struktur organisasi yang mana pengembangan staf dapat memfasilitasi pelatihan dan pengembangan karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Ini penting untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi dalam pelaksanaan SOP. Hal ini berdasarkan wawancara dengan informan Bapak R.Y Staf Pada Bidang Umum Dan Kepegawaian mengatakan:

"saya kira kalau masalah pelatihan-pelatihan belum terlalu, apalagi pelatihan masalah SOP tetapi biasa juga ada kegiatan kita ikuti untuk menambah pengetahuan"(hasil wawancara, 14 April 2024)

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strukur organisasi sangat mempengaruhi perkembangan pegawai dilihat pada aspek dinas pendidikan

memberikan pelatihan, namun dalam kenyataan yang ada dalam pengembangannya belum terlihat optimal sehingga dalam SOP layanan administrasi kepegawaian di dinas pendidikan belum optimal karena tanggungjawab, komunikasi dan pengembangan pegawai berperan penting dalam penerapan SOP di dinas pendidikan Kabupaten Biak Numfor. Dengan memperhatikan pengaruh-pengaruh ini, pengembangan SOP layanan administrasi kepegawaian haruslah mempertimbangkan secara cermat bagaimana struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor dapat dioptimalkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas maksimal

Faktor penghambat implementasi SOP layanan administrasi kepagawaian dinas pendidikan kabupaten biak numfor dapat digambarkan pada pembahasan ini adalah dilihat pada aspek Struktur organisasi, artinya Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional. Beberapa pengaruh utamanya meliputi; Penentuan Tanggung Jawab, Struktur organisasi yang jelas membantu dalam menetapkan siapa yang bertanggung jawab atas setiap tahapan dalam proses administrasi kepegawaian terlihat menjadi hambatan dalam pelaksanaannya, hal ini ditemukan bahwa dalam struktur organisasi di dinas Pendidikan Kabupaten Biak pada Aspek tanggungjawab itu terlihat dari bidang kepegawaian, karena dia titik sentral dalam memberikan pelayanan kepada orang banyak. Disamping itu Sumber daya manusia yang ada belum secara keseluruhan memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga kadang terjadi tumpang tindih terutama dalam penyampaian informasi.

2. Komitmen Akan Sistem

Komitmen terhadap sistem merujuk pada tekad atau kesetiaan terhadap suatu struktur atau proses yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Komitmen terhadap sistem dalam dinas pendidikan dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses dan kegiatan berjalan dengan efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Hal yang paling utama adalah pengembangan SOP yang Komprehensif yaitu penting untuk mengembangkan SOP yang mencakup berbagai aspek dalam dinas pendidikan, mulai dari administrasi, pengajaran, pengelolaan keuangan, hingga keamanan dan kesehatan. SOP harus jelas, terperinci, dan mudah dipahami oleh semua pihak terkait.

Kemudian pelatihan dan pemahaman pegawai terhadap SOP layanan Administrasi Kepegawaian semua personel, termasuk staf administrasi, guru, dan petugas lainnya, harus diberikan pelatihan tentang SOP dan memahami pentingnya menerapkannya dalam setiap tugas mereka. Ini dapat dilakukan melalui sesi pelatihan reguler, workshop, atau materi pelatihan online. Hal ini berdasarkan wawancara dengan informan Bapak D.F Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian mengatakan:

"iya kalau masalah komitmen saya kira penting namun perlu pelatihan kepada pegawai atau guru sebagai pelaksana teknis masih perlu ditingkatkan apalagi masalah SOP karena selama ini di kantor masih ada pegawai yang belum paham itu SOP apalagi masalah pelayanan"(hasil wawancara, 12 April 2024)

Sesuai dengan yang dikatakan oleh informan Ibu D.A.K Kepala SMPN 5 Biak Kota mengatakan:

"pertanyaan mampu atau tidak, jawabnya jelas kita mampu dalam menjalankan program yang diturunkan dari dinas karena sudah ada regulasinya yang harus di terapkan tetapi juga sebagai tenaga teknis/pelaksana harus mampu melaksanakan sop karena sdm pada dinas p & k sangat siap dalam menghadapi perkembangan dalam sistem pemerintahan yang ada. Termasuk kami sebagai kepala sekolah"(hasil wawancara, 13 April 2024)

Hasil wawancara diatas dianalisis dan disimpulkan bahwa komitmen akan sistem dalam implementasi SOP layanan administrasi Kepegawaian di dinas pendidikan Kabupaten Biak Numfor punya pengaruh yang besar karena hal ini didasarkan pada asas kebijakan atau regulasi yang diterapkan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat dan daerah. Olehnya itu gambaran yang dapat dijadikan kesimpulan bahwa ketika kebijakan pendidikan berubah maka pasti SOP yang ada akan ikut berpengaruh sehingga proses komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kadang tidak terakomodir dengan baik, disamping itu perlu dilakukan pengembangan terutama kepada guru dan kepala sekolah sebagai pelaksana tekniks karena dia merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah.

SOP juga harus dikonsolidasikan dan didukung oleh sistem yang kuat. Pemeriksaan rutin, audit internal, atau penggunaan sistem pelaporan yang memungkinkan staf untuk melaporkan pelanggaran atau masalah SOP adalah beberapa contohnya. Penting juga untuk mendefinisikan dengan jelas konsekuensi bagi pelanggar SOP, tetapi juga

memberikan insentif bagi mereka yang mematuhi SOP dengan baik. Ini dapat berupa penghargaan, pengakuan, atau insentif lainnya untuk mendorong kepatuhan.

Komitmen Pemimpin sangat dibutuhkan di dinas pendidikan harus menjadi contoh yang baik dalam menerapkan SOP. Mereka harus memperlihatkan komitmen mereka terhadap kepatuhan terhadap SOP melalui tindakan mereka sehari-hari dan memberikan dukungan aktif kepada staf dalam menerapkannya. Dan melibatkan semua pihak terkait, termasuk guru, orang tua siswa, dan masyarakat, dalam proses pengembangan dan penerapan SOP dapat meningkatkan kesadaran dan dukungan terhadap kepatuhan terhadap SOP dengan komitmen yang kuat dan tindakan yang konsisten, dinas pendidikan dapat menjaga kepatuhan terhadap SOP dan meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan mereka.

Aspek komitmen akan sistem merujuk pada tekad atau kesetiaan terhadap suatu struktur atau proses yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Komitmen terhadap sistem dalam dinas pendidikan dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses dan kegiatan berjalan dengan efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Artinya apa bahwa dalam penelitian ini ditemukan bahwa komitmen akan sistem dalam implementasi SOP layanan administrasi Kepegawaian di dinas pendidikan Kabupaten Biak Numfor punya pengaruh yang besar karena hal ini didasarkan pada asas kebijakan atau regulasi yang diterapkan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat dan daerah. SOP juga harus didukung dan disatukan oleh sistem yang kuat. Pemeriksaan rutin, audit internal, atau penggunaan sistem pelaporan yang memungkinkan staf untuk melaporkan pelanggaran atau masalah SOP adalah beberapa contohnya. Penting juga untuk mendefinisikan dengan jelas konsekuensi bagi pelanggar SOP.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi, departemen, atau individu telah mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Ini melibatkan pengumpulan data dan informasi terkait dengan pencapaian tujuan tertentu dan menganalisisnya untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan produktivitas. Pengukuran kinerja seringkali melibatkan penggunaan metrik atau indikator kinerja yang didefinisikan dengan jelas untuk menilai berbagai aspek kinerja, seperti kualitas produk atau layanan, waktu, biaya, dan kepuasan pelanggan. Pemahaman yang lebih baik

tentang kinerja saat ini, mengidentifikasi area untuk pengembangan, dan membangun landasan untuk pengambilan keputusan di masa mendatang adalah tujuan pengukuran kinerja.

Implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam layanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Biak Numfor memerlukan pengukuran kinerja yang teratur dan efektif untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan langkah-langkah umum yang dapat diambil untuk melakukan pengukuran kinerja dalam hal ini menententukan indikator kinerja yang relevan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas pelaksanaan SOP administrasi kepegawaian. Contohnya dapat mencakup waktu penyelesaian proses administrasi, tingkat kepatuhan terhadap SOP, jumlah kesalahan dalam proses, dan tingkat kepuasan pengguna layanan.kemudian melakukan pengumpulan data bisa melibatkan survei kepuasan pengguna, analisis waktu proses, audit internal untuk menilai kepatuhan terhadap SOP, dan lainnya. kemudian melakukan analisis data yang telah dikumpulkan untuk mengevaluasi kinerja saat ini dalam pelaksanaan SOP identifikasi area-area di mana kinerja memenuhi harapan dan di mana perbaikan diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak K.M Kepala Dinas Pendidikan mengatakan:

"kalau melihat kinerja pegawai sudah baik, namun masih ada yang perlu dilakukan perbaikan-perbaikan terutama dalam memberikan pelayanan juga masalah komunikasi setiap bidang" (hasil wawancara, 10 April 2024)

Sejalan dengan yang dikatakan oleh bapak J.S Sekretaris dinas pendidikan & kebudayaan mengatakan:

"kalau saya lihat memang masih perlu ditingkatkan kinerjanya pegawai, karena biasa proses yang mau dicapai kadang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan" (hasil wawancara, 15 April 2024)

Dipertegas oleh Bapak D.F Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian mengatakan:

"kami bekerja dengan maksimal memberikan pelayanan yang baik, namun kadang juga apa yang diharapkan belum tercapai, karena masih ada biasa pegawai yang tidak tepat waktu serta juga SDM perlu ditingkatkan" (hasil wawancara, 15 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dianalisis dan disimpulkan bahwa pada pengukuran kinerja faktor penghambat dalam implementasi SOP layanan adminstrasi kepegawaian di dinas pendidikan, perlu tindakan perbaikan hal ini mungkin termasuk penyempurnaan proses SOP, pelatihan untuk personel yang terlibat dalam pelaksanaan

SOP, atau penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Disamping itu memastikan untuk melibatkan semua pemangku kepentingan yang relevan dan memonitor pelaksanaannya. Sehingga pemantauan berkelanjutan terhadap implementasi tindakan perbaikan dan evaluasi kembali kinerja dapat ditetapkan dengan baik dan ini harus menjadi siklus berkelanjutan untuk memastikan peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Pengukuran kinerja adalah proses untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi, departemen, atau individu telah mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Ini melibatkan pengumpulan data dan informasi terkait dengan pencapaian tujuan tertentu dan menganalisisnya untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan produktivitas. Hasil kajian dilapangan ditemukan bahwa pengukuran kinerja menjadi faktor penghambat dalam implementasi SOP layanan adminstrasi kepegawaian di dinas pendidikan, jadi perlu tindakan perbaikan hal ini mungkin termasuk penyempurnaan proses SOP, pelatihan untuk personel yang terlibat dalam pelaksanaan SOP, atau penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Disamping itu memastikan untuk melibatkan semua pemangku kepentingan yang relevan dan memonitor pelaksanaannya.

Kendala utama dalam implementasi SOP meliputi kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis bagi pegawai, resistensi terhadap perubahan, serta ketidaklengkapan fasilitas penunjang seperti perangkat komputer dan akses internet yang stabil. Selain itu, kurangnya pengawasan dan evaluasi berkala juga menjadi hambatan dalam memastikan penerapan SOP yang efektif. Meskipun terdapat kendala, penerapan SOP telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Adanya SOP membantu memperjelas alur kerja, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan.

Implementasi SOP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor menunjukkan adanya upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Namun, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa untuk mencapai efektivitas yang optimal, diperlukan peningkatan dalam Pelatihan rutin dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya SOP dan cara penggunaannya dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menerapkan SOP. Penyediaan fasilitas yang memadai, seperti perangkat teknologi dan akses internet, sangat penting untuk mendukung implementasi SOP, terutama dalam era digital saat ini..

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan dalam implementasi SOP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, secara keseluruhan SOP telah memberikan kerangka kerja yang jelas untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Langkah-langkah perbaikan yang terfokus pada pelatihan, fasilitas, pengawasan, dan dukungan manajemen diharapkan dapat lebih mengoptimalkan penerapan SOP di masa depan.

PENUTUP

Faktor yang menghambat dan Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) layanan adminstrasi kepagawaian di dinas pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Biak Numfor yaitu kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis bagi pegawai, resistensi terhadap perubahan, serta ketidaklengkapan fasilitas penunjang seperti perangkat komputer dan akses internet yang stabil. Selain itu, kurangnya pengawasan dan evaluasi berkala juga menjadi hambatan dalam memastikan penerapan SOP yang efektif. Meskipun terdapat kendala, penerapan SOP telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Adanya SOP membantu memperjelas alur kerja, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Implementasi SOP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor menunjukkan adanya upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Namun, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa untuk mencapai efektivitas yang optimal, diperlukan peningkatan dalam Pelatihan rutin dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya SOP dan cara penggunaannya dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menerapkan SOP. Penyediaan fasilitas yang memadai, seperti perangkat teknologi dan akses internet, sangat penting untuk mendukung implementasi SOP, terutama dalam era digital saat ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan dalam implementasi SOP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, secara keseluruhan SOP telah memberikan kerangka kerja yang jelas untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepegawaian. Langkah-langkah perbaikan yang terfokus pada pelatihan, fasilitas, pengawasan, dan dukungan manajemen diharapkan dapat lebih mengoptimalkan penerapan SOP di masa depan serta etersediaan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi yang memadai dapat mendukung pelaksanaan SOP

dengan lancar belum memadai, Komitmen akan sistem pemantauan dan evaluasi yang belum efektif dalam mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Pengukuran Kinerja, terlihat secara signifikan belum optimal hal ini karena perubahan kebijakan yang sering atau tidak konsisten dapat menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam mengikuti SOP yang ditetapkan, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur dapat menghambat implementasi SOP dengan baik, kurangnya pelatihan atau pemahaman yang memadai tentang SOP dapat menghambat kemampuan staf untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan, sehingga direkomendasikan untuk melakukan Penguatan Sumber Daya, seperti adanya pengalokasian anggaran yang cukup, menambah tenaga kerja, atau meningkatkan kompetensi melalui pelatihan peda pegawai yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, Penguatan Sistem Monitoring dan Evaluasi seperti memperbaiki sistem pemantauan yang lebih sistematis guna memastikan evaluasi rutin dan perbaikan berkelanjutan sehingga permasalahan-permasalahan tidak tumpang tindih dan bisa lebih memaksimalkan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Serta Konsistensi Kebijakan, seperti pentingnya stabilitas kebijakan agar SOP dapat diterapkan tanpa kebingungan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih Kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, Kepala Dinas Pendidikan, Sekretaris Dinas Pendidikan, Kabid Bagian Umum dan Kepegawaian, Staf Bidang Umum dan Kepegawaian dan Kepala Sekolah/Guru.

DAFTAR PUSTAKA

Ajusta, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, *2*(3), 181–189. https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90

Anggriani, I., & Herfianti, M. (2017). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, *5*(2), 93–102. https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378

Aprilyanti, A. (2014). Pengaruh Internal Audit terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Purwakarta. In *Jurnal Akuntansi*. Universitas Kristen Maranatha.

Ardiana, I. D. K. R., Andjarwati, T., & Wulandari, A. D. (2020). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedure, Organizational Citizenship Behaviour and Work Competency Towards Productivity and Employees Performance of Surabaya Merchant Marine Polytechnic. *Jmm17*, *7*(2), 28–36. https://doi.org/10.30996/jmm17.v7i2.4559

Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, *17*(2), 114–126. https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632

Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, *6*(1), 1–10.

H. Asbeni, Tohardi, A., & Rusdiono. (2013). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi (Suatu Studi Tentang Standar Operasional Prosedur) Di Politeknik Negeri Sambas. *Jurnal Program Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura*, *1*(0001), 1–19. http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/4150

Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel the Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, *1*(1), 16–24. https://doi.org/10.21009/jppv1i1.02

Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM Catering & Bakery Batam). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, *4*(2), 186–193.

Maskur, R., Sumarno, Rahmawati, Y., Pradana, K., Syazali, M., Septian, A., & Palupi, E. K. (2020). The effectiveness of problem based learning and aptitude treatment interaction in improving mathematical creative thinking skills on curriculum 2013. *European Journal of Educational Research*, *9*(1), 375–383. https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.1.375

Miles, M. ., Huberman A.M, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA : Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Pramudyo, A. (2013). Implementasi Manajemen Kepemimpinan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jurnal bisnis, manajemen, dan akuntansi*, *1*(2), 49–61.

Puspitawati, L., & Wisdayanti, D. M. (2020). Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi yang Dipengaruhi oleh Optimalisasi Dukungan Manajemen Puncak serta Efektifitas Struktur Organisasi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, *8*(3), 531–540. https://doi.org/10.17509/jrak.v8i3.23367

Rismayanti, N. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan*

Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. 1–79.

Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, *10*(3), 263–268. https://doi.org/10.24246/j.js.2020.v10.i3.p263-268

Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Magister Terapan Studi Pemerintahan Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2 3 Doktor Ilmu Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ekbang*, *3*(1), 1–19.

Soediro, M., & Nurbianto, A. T. (2021). PERANAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PENJUALAN dan KINERJA KARYAWAN. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi).*, *8*(3), 845–851. https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36934

Tambunan, R. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Maistas Publishing.

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, *12*(1), 56. https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005

Wahyuni, K., Kadir, A., & Larisu, Z. (2022). Transformasi Model Pelayanan Paspor Pada Era New Normal Di Kantor Imigrasi Kelas I Kendari. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, *13*(1), 62–71.