

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP) PADA PELAYANAN PELATIHAN  
DI UPT PELATIHAN PEMERINTAH PROVINSI DKI  
JAKARTA**



*Mencerdaskan &  
Memartabatkan Bangsa*

**Oleh:**

**FITRI PIDIAH MAHESA**

**1103620070**

**Manajemen Pendidikan**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA  
UJIAN/SIDANG SKRIPSI**

Judul : Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Nama Mahasiswa : Fitri Pidiyah Mahesa

Nomor Registrasi : 1103620070

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Kamis, 13 Juni 2024

Pembimbing I



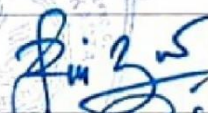
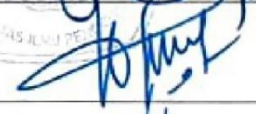

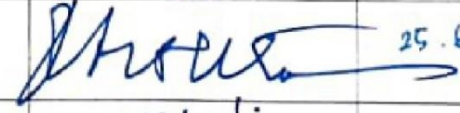
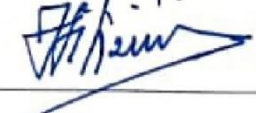

**Prof. Dr. Neti Karnati, M. Pd**  
NIP. 196202101987032002

Pembimbing II



**Prof. Dr. Masduki Ahmad, S.H., M.M**  
NIP. 195810151985031001

**Panitia Ujian/ Sidang Skripsi**

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd (Penanggungjawab)		12.7.2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggungjawab)		12.7.2024
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd (Koordinator Program Studi)		27.6.2024
Dr. Sugiarto, M.A (Ketua Penguji)		25.6.2024
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M. Pd (Anggota Penguji I)		25/6/2024
Dr. Siti Rochanah, M.M. (Anggota Penguji II)		25/6/2024

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA  
PELAYANAN PELATIHAN DI UPT PELATIHAN PEMERINTAH  
PROVINSI DKI JAKARTA**

**Fitri Pidiyah Mahesa**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di bagian pelatihan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan pelatihan sebagai langkah kerja bagi instansi yang bergerak dalam memberikan pelatihan. Penelitian ini dilakukan sejak bulan September 2023 hingga Mei 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi; kepala satuan pelatihan, staf pelatihan, instruktur pelatihan, dan peserta pelatihan.

SOP pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah ada dan diterapkan sejak tahun 2019. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SOP Pelatihan berdasarkan tujuh indikator yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Berdasarkan tujuh indikator, empat indikator yaitu efisiensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan menunjukkan bahwa implementasi SOP Pelatihan sudah dilakukan sesuai dengan standar. Meskipun begitu, terdapat kekurangan implementasi SOP pada beberapa indikator yaitu konsistensi, perlindungan tenaga kerja, dan peta kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat hambatan dalam implementasi SOP di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pelatihan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

**Kata Kunci: Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Pelatihan.**

**IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPS)  
IN TRAINING SERVICES AT THE DKI JAKARTA PROVINCIAL  
GOVERNMENT TRAINING UNIT**

**Fitri Pidiyah Mahesa**

**ABSTRACT**

*This research was conducted in the training division of the Technical Implementation Unit (UPT) Training of the Provincial Government of DKI Jakarta. The purpose of this study is to understand and describe the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in training services as a working step for institutions involved in providing training. The research was conducted from September 2023 to May 2024. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation studies. Informants in this study included the head of the training unit, training staff, training instructors, and training participants.*

*The training SOP at UPT Training of the Provincial Government of DKI Jakarta has existed and been implemented since 2019. This study aims to analyze the implementation of Training SOPs based on seven indicators: efficiency, consistency, error minimization, problem-solving, labor protection, workflow, and defense limits. Of the seven indicators, four indicators, namely efficiency, error minimization, problem solving, and defense limitations, show that the implementation of the Training SOP has been carried out in accordance with the standards. However, there are shortcomings in the implementation of SOPs in several indicators, namely consistency, labor protection, and work maps. This study concludes that despite the obstacles in the implementation of SOPs at the DKI Jakarta Provincial Government Training Unit, the training can run in accordance with the set goals.*

**Keyword: Implementation, Standard Operating Procedures, Training.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Fitri Pidiyah Mahesa  
No . Registrasi : 1103620070  
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “**Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta**” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/ pengembangan pada bulan November 2023–Mei 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

  
  
Fitri Pidiyah Mahesa

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fitri Pidiah Mahesa  
NIM : 1103620070  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan  
Alamat email : [Fitripidiah20c@gmail.com](mailto:Fitripidiah20c@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Pelatihan di UPT  
Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juli 2024

Penulis

( Fitri Pidiah Mahesa )

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”** dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pengaruh bagi seluruh umat manusia. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Murni Winarsih, S.Pd., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Neti Karnati, M. Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, motivasi, saran dan meluangkan waktu untuk dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Prof. Dr. Masduki Ahmad, S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran terbaik dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Pendidikan FIP UNJ yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti selama peneliti mengemban ilmu perkuliahan hingga saat ini.
7. Kepala UPT Pelatihan beserta Staf yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan juga membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi terkait implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

8. Kepada kedua Orang tua yang peneliti sayangi, ayahanda Karsoma dan Ibunda Suhaenah dan adik Ardyansyah yang telah memberikan waktu, tenaga, dan kebahagiaannya serta senantiasa memberikan doa sehingga peneliti dapat aman dan nyaman melaksanakan perkuliahan. Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa yang tidak henti-hentinya diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih atas dukungan yang sampai saat ini selalu diberikan kepada peneliti. Semoga rahmat dan keberkahan hidup selalu dicurahkan oleh Allah SWT kepada Ayah dan Mama.
9. Shely, Elsi, Zalsa, Novita, Octa, Azilla, dan Dea selaku sahabat saya yang selama ini selalu mendukung dan memberikan semangat sedari SMK hingga sekarang. Terima kasih karena selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah peneliti.
10. Teman-teman seperjuangan selama berkuliah di Manajemen Pendidikan UNJ yaitu Fatiyah, Salwa, Apriliriana, Fadjar, dan teman – teman Manajemen Pendidikan 20 C UNJ yang selalu menemani dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar dapat menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini kelak dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Jakarta, 13 Juni 2024

Peneliti



Fitri Pidiyah Mahesa



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Konteks Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Tujuan Umum Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>E. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Konsep Implementasi.....</b>	<b>7</b>
<b>B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....</b>	<b>8</b>
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	9
3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	10
4. Landasan Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	12
5. Model Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	13
6. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
7. Format Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	15
8. Simbol Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	18
<b>C. Konsep Pelayanan Pelatihan .....</b>	<b>19</b>
1. Pengertian Pelayanan .....	19

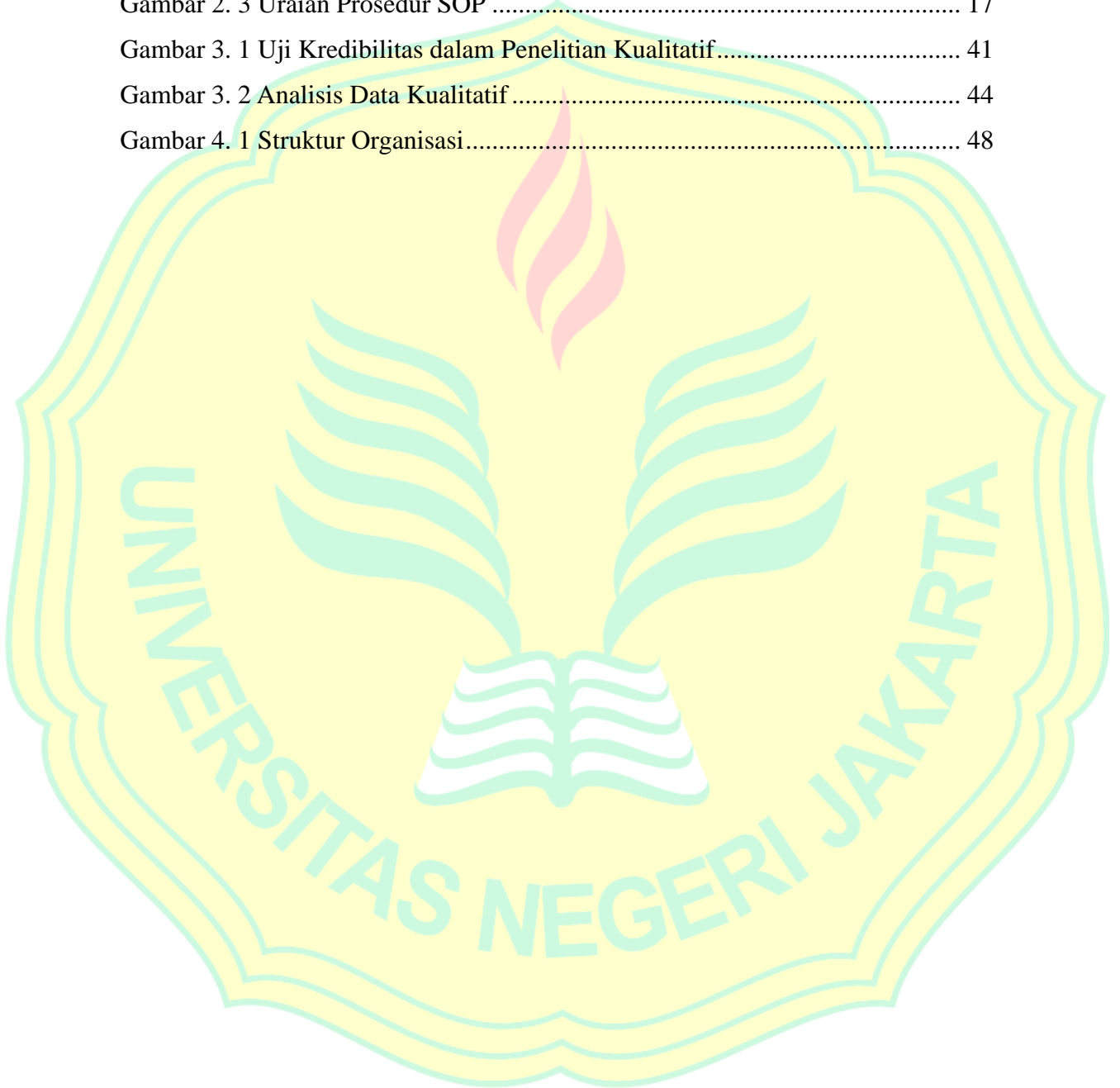
2. Pengertian Program Pelatihan.....	20
<b>D. Hasil Penelitian yang Relevan .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Tujuan Khusus Penelitian.....	27
B. Metode Penelitian.....	27
C. Latar Penelitian .....	29
1. Tempat Penelitian .....	29
2. Waktu Penelitian.....	29
D. Data dan Sumber Data .....	30
1. Data .....	30
2. Sumber Data .....	30
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data .....	31
F. Teknik Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data .....	41
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Instansi .....	47
B. Temuan Penelitian .....	50
B. Pembahasan.....	64
C. Keterbatasan Penelitian .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Implikasi.....	72
C. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>221</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol SOP .....	18
Tabel 3. 1 Waktu Penyusunan Skripsi .....	29
Tabel 3. 2 Teknik Pengumpulan Data Implementasi SOP .....	39
Tabel 4. 1 Susunan Acara .....	53
Tabel 4. 2 Aspek Penilaian Pelayanan Pelatihan .....	55
Tabel 4. 3 SOP Pelaksanaan Pembukaan .....	57
Tabel 4. 4 SOP Pelaksanaan Pelatihan .....	58
Tabel 4. 5 SOP Penggunaan Bahan .....	58
Tabel 4. 6 SOP Penyerahan Sertifikat Pelatihan .....	59
Tabel 4. 7 SOP Evaluasi Pelatihan .....	59
Tabel 4. 8 SOP Evaluasi Peserta Pelatihan .....	60
Tabel 4. 9 SOP Pelaksanaan Penutupan .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Format Halaman Judul SOP .....	15
Gambar 2. 2 Format Isi SOP .....	15
Gambar 2. 3 Uraian Prosedur SOP .....	17
Gambar 3. 1 Uji Kredibilitas dalam Penelitian Kualitatif .....	41
Gambar 3. 2 Analisis Data Kualitatif .....	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian .....	81
Lampiran 2 Pedoman Penelitian .....	84
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 4 Pedoman dan Lembar Observasi .....	86
Lampiran 5 Pedoman Studi Dokumentasi.....	89
Lampiran 6 Kisi-Kisi Wawancara .....	91
Lampiran 7 Catatan Lapangan .....	94
Lampiran 8 Hasil Wawancara .....	110
Lampiran 9 Analisis Data Hasil Wawancara.....	129
Lampiran 10 Klasifikasi Data .....	144
Lampiran 11 Reduksi Data.....	174
Lampiran 12 Dokumentasi SOP.....	190
Lampiran 13 Kerangka Acuan Kerja (KAK) .....	204
Lampiran 14 Hasil Evaluasi Pelatihan .....	214
Lampiran 15 Dokumentasi Prosedur Pelatihan.....	215
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian Skripsi .....	218