

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perusahaan atau instansi mempunyai program dan kegiatan yang sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan. Dalam mewujudkan keberhasilan pelayanan dari pelaksanaan kegiatan tersebut, perusahaan harus memiliki pedoman maupun acuan dalam penyelenggaraannya. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal yang diperlukan oleh perusahaan atau organisasi agar dalam menjalankan program sesuai dengan keputusan dan kesepakatan yang telah dibuat dan ditetapkan sebelumnya.¹ Organisasi menggunakan SOP sebagai langkah untuk menjelaskan apa yang harus dilakukan oleh setiap karyawan, siapa yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraannya, serta berisi apa saja sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan.

SOP yang ada sudah seharusnya dapat berfungsi dalam membantu mempermudah pekerja, karena disusun berdasarkan pekerjaan nyata yang dilakukan oleh pegawai.² Tanpa adanya SOP, perusahaan atau organisasi tidak dapat memberikan pelayanan dan menjalani kegiatan secara konsisten sehingga dapat menimbulkan kesalahan dan ketidaksesuaian yang mengakibatkan kerugian sumber daya dan juga ketidakpastian program untuk masa mendatang. Dalam menciptakan pelayanan penyelenggaraan program atau kegiatan yang baik, perusahaan membutuhkan pelaksanaan implementasi SOP yang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kondisi nyata dan terkini.

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur No. 24 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur menyatakan bahwa setiap satuan kerja perangkat daerah/unit kerja perangkat daerah dalam pemberian pelayanan harus memberikan kepastian konsistensi, transparan, akuntabel, dan konsisten dalam pemberian pelayanan.

¹A.A Gede Ajasta dan Syahrial Addin. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama," Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). Mei 2018, Vol 2, No 3, hal 181-189.

²Suryono Ekotama, *Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018), hal 15.

Menurut Tjipto Atmoko dalam Arnina, SOP merupakan suatu pedoman dan acuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan alat penilaian kinerja dan fungsi instansi pemerintah dengan berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, sistem dan prosedur kerja pada bagian dan unit kerja yang bersangkutan.³ Manfaat SOP yaitu sebagai dokumen referensi bagi pegawai yang memiliki tugas dalam melakukan suatu kegiatan pekerjaan dan pelatihan untuk mengetahui bagaimana proses dan menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut. SOP juga dibuat untuk membantu evaluasi kinerja, kegiatan, dan lain-lain.⁴ SOP dapat membantu untuk memastikan konsistensi, dan keberlanjutan suatu kegiatan dan program dalam sebuah instansi.

Menurut Moenir dalam Muhammad Ali, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁵ Dalam kegiatan pemerintahan, pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam melaksanakan atau menyelenggarakan kegiatan terutama untuk memberikan suatu kepastian, konsistensi, transparan, akuntabel dan konsisten dalam pemberian pelayanan dalam kegiatan yang ada.

Program pelatihan merupakan salah satu kegiatan yang diadakan oleh UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pelatihan merupakan salah satu program yang dirancang pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang. Menurut Ali Chaerudin dalam buku Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM menyatakan bahwa “Pelatihan merupakan proses memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan sesungguhnya untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional”⁶

³Arnina, *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP* (Depok: Huta Publisher, 2016), hal 31.

⁴Priscyllia dan Panjaitan, *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X*. Jurnal Titra. Juli 2013, Vol. 1, No. 2, hal 227-232.

⁵ Muhammad Ali, dkk. *Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Maret 2019, Vol. 7, No. 1, hal 6.

⁶ Ali Chaerudin, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM* (Sukabumi: CV Jejak, 2019), hal 68.

Dalam pelaksanaannya, pelatihan memerlukan pedoman atau regulasi untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pelatihan dengan baik sehingga dapat dicapai hasil yang memuaskan untuk setiap orang yang terlibat. Salah satu langkah untuk menjamin pelaksanaan pelatihan yaitu dengan implementasi SOP. Dengan adanya SOP diharapkan pelayanan terhadap kegiatan yang ada tidak hanya berjalan dengan baik secara satu kali, tetapi juga memberikan dampak jangka panjang yang bersifat positif bagi penyelenggara maupun peserta. Peranan SOP sangat penting dalam kelancaran operasional program pelatihan, hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan hasil yang baik dan sistematis.⁷ Oleh karena itu dalam menjalani sebuah program atau kegiatan, SOP sangat diperlukan untuk menjamin pelaksanaan program yang lebih terarah dan jelas kedepannya.

Dalam hasil Grand Tour Observation (GTO) yang telah dilakukan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selama peneliti menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), peneliti menemukan hal unik untuk diteliti, karena UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan instansi yang melakukan implementasi SOP, peneliti menemukan informasi tentang SOP yang berkaitan dengan penerapan SOP di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan pada November 2023. Dalam hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, SOP telah ada dan dilaksanakan selama 4 tahun semenjak tahun 2019, penerapan SOP yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada peserta pelatihan mulai dari prosedur teknis dan administrasi pada awal pembukaan, inti pelatihan, dan penutupan oleh pihak penyelenggara pelatihan. Pihak penyelenggara pelatihan menyatakan bahwa implementasi SOP sudah dilaksanakan semaksimal mungkin dalam seluruh program pelatihan hingga saat ini.

Menurut pihak penyelenggara terdapat beberapa hal yang menyebabkan berbagai masalah dalam implementasi SOP, yaitu masalah

⁷ Abd. Rohman Taufiq, *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit*. Jurnal Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan. April 2019, Vol 12, No 1, hal 62.

terkait kepatuhan, keterbaruan, ataupun jumlah tenaga kerja. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini berkaitan dengan implementasi SOP yang dilakukan oleh penyelenggara pada pelayanan pelatihan, serta mengetahui manfaat, hambatan dan solusi yang terjadi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”**.

B. Fokus Penelitian dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus penelitian ini dibatasi pada aspek **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”**

2. Sub fokus Penelitian

Adapun Sub fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan berdasarkan indikator efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, dan penyelesaian masalah.
2. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan berdasarkan indikator perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan
3. Hambatan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
4. Solusi dari hambatan dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian tersebut maka peneliti memfokuskan permasalahan yang menjadi pertanyaan peneliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, dan penyelesaian masalah di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
3. Apa saja hambatan dalam implementasi SOP Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
4. Bagaimana solusi dari hambatan dalam implementasi SOP Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?

D. Tujuan Umum Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka dapat ditentukan tujuan umum yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu mengetahui, memperoleh dan menganalisis data-data dan informasi mengenai implementasi SOP berdasarkan indikator efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan, serta hambatan, dan solusi dari hambatan implementasi SOP di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui sejauh mana penerapan antara rencana SOP dan pelaksanaan yang terjadi di lapangan.
- 2) Untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan khususnya dalam memberikan informasi dan wawasan mengenai implementasi SOP.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pimpinan Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepala pimpinan dalam upaya peningkatan implementasi SOP guna meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan dan tujuan hasil program yang ada.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai pengetahuan dan informasi mengenai implementasi SOP dalam meningkatkan pelayanan pelatihan.

c. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi peneliti-peneliti lain untuk meneliti lebih dalam mengenai implementasi SOP dalam pada pelayanan pelatihan.

d. Bagi Program studi Manajemen Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu manajemen pendidikan serta dapat menambah wawasan karya ilmiah.

