

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BAGIAN UMUM PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JENEPONTO

DEVELOPMENT OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) OF GENERAL SECTION AT THE REGIONAL SECRETARIAT OF JENEPONTO REGENCY

Khairinil Akliya¹ dan Jessica Fransisca Tonapa²

¹Politeknik STIA LAN Makassar
email: khairinilakliya@gmail.com

²Politeknik STIA LAN Makassar
email: jessicatonapa@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Tugas serta tanggung jawab pemerintah selain menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan ialah pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif, adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan telaah dokumen. Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung bagaimana proses dan alur pelayanan, wawancara dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang terkait dengan SOP Bagian Umum, sedangkan telaah dokumen dilakukan untuk memperoleh data berupa dokumen-dokumen terkait kegiatan SOP yang di susun. Adapun uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun di validasi kembali melalui presentasi dan sosialisasi kepada pegawai untuk mendapatkan saran atau perbaikan tambahan. Penelitian ini menghasilkan tujuh SOP yaitu surat keluar, surat masuk, pembuatan Daftar Urut Kepangkatan (DUK), kenaikan gaji berkala, absensi, tunjangan KP4, dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintahan, Standar Operasional Prosedur

Abstract

The duties and responsibilities of the government in addition to organizing government and carrying out development are public services. One of the efforts to improve the quality of public services is to prepare Standard Operating Procedures (SOPs). This research aims to prepare Standard Operating Procedures (SOP) in the General Section of the Regional Secretariat of Jeneponto Regency in order to increase effectiveness, efficiency, and accountability in the implementation of government administration. This research was carried out using a qualitative method approach, while the data collection methods in this study were observation, interviews and document review. Observation is carried out by directly seeing how the process and flow of services, interviews are conducted by interviewing several informants who have main duties and functions related to the General Section SOPs, while document reviews are carried out to obtain data in the form of documents related to SOP activities that are prepared. The data validity test uses triangulation techniques, Standard Operating Procedures (SOP) that have been prepared are revalidated through presentations and socialization to employees to get suggestions or additional improvements. This research produced seven SOPs, namely exit letters, entry letters, creation of Rank Sequence List (DUK), periodic salary increases, attendance, KP4 allowances, and Employee Performance Targets (SKP).

Keywords : *Public Service, Government, Standard Operating Procedures*

PENDAHULUAN

Good governance adalah suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dengan mendasarkan pada prinsip-prinsip dasar seperti, akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, kepatuhan terhadap hukum (Rohman & Hanafi, 2019:54). Pertama, akuntabilitas yaitu pemerintahan yang bertanggung jawab penuh atas setiap keputusan dan kebijakan yang telah disepakati bersama. Kedua, transparansi dimana pemerintahan yang baik bersikap terbuka kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan serta pelaksanaan kebijakan yang diterapkan. Ketiga, keterbukaan yang berarti pemerintah harus memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, baik dalam bentuk kritik maupun saran. Keempat, kepatuhan terhadap hukum yakni pemerintahan yang menjalankan tugasnya berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Saat ini, setiap lembaga atau instansi pemerintah berupaya memberikan pelayanan terbaik guna mencapai *good governance*. Upaya tersebut dilakukan dengan menjalankan program kerja yang sejalan dengan visi dan misi pemerintah, memberikan pelayanan secara profesional, serta menerapkan berbagai praktik tata kelola yang baik (Hayat, 2017).

Salah satu aktivitas konkret dari penerapan *good governance* adalah penyediaan pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan publik adalah alat yang sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan, karena produktivitas layanan publik dapat menjadi ukuran dukungan masyarakat terhadap pemerintah (Lestari & Santoso, 2022:52). Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai standar peraturan yang telah ditepatkan merupakan salah satu pendekatan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik. (Hilmi et al., 2024:2374). Dengan menerapkan SOP yang baik, pemerintah dapat lebih baik memenuhi kebutuhan warganya dan membangun kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan. Di lingkungan pemerintahan, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) membuat tindakan organisasi sebagai otoritas publik menjadi lebih produktif dan berhasil, serta mengurangi terjadinya anomali dalam pelaksanaan kewajiban dan praktik kinerja sehari-hari (Rijal et al., 2023:1410). Menurut Sailendra (Dewangkara & Hasin, 2023:9) Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai peta jalan bagi bisnis atau organisasi untuk diikuti agar layanan dan operasinya berjalan secara efisien. Standar Operasional Prosedur (SOP) dirancang untuk menjamin bahwa semua proses kerja dijalankan secara konsisten, efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

SOP berfungsi sebagai pedoman yang jelas bagi unit pelayanan dalam mengelola berbagai proses internal, sehingga setiap aktivitas dapat dilakukan dengan standar yang terarah dan tetap konsisten (Sihotang, 2023:198). Menurut Fatimah (Taufiq, 2019:58) Tujuan utama SOP adalah memandu setiap karyawan dalam menjalankan aktivitas perusahaan agar kinerja tetap konsisten dan

berkesinambungan. Selain itu, SOP juga memudahkan pemantauan kinerja dan memperjelas pembagian tanggung jawab antarunit.

Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto merupakan lembaga yang mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan daerah dan pelayanan publik di Kabupaten Jeneponto, Provinsi Sulawesi Selatan. Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto terdapat Bagian Umum mempunyai tugas pengelolaan administrasi, pengelolaan sumber daya manusia, menyiapkan dan mengatur kegiatan resmi, termasuk penerimaan tamu dan acara-acara penting. Bagian Umum terdapat tiga Sub Bagian yaitu Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian, Sub Bagian Perlengkapan, dan Sub Bagian Rumah Tangga.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan pada Februari 2025, informasi yang didapatkan adalah daftar kegiatan yang terdapat di bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto adalah surat masuk, surat keluar, daftar urut kepangkatan, kenaikan gaji berkala, absensi, tunjangan KP4 dan sasaran kinerja pegawai. Selama ini dalam pelaksanaan setiap kegiatan di Bagian Umum khususnya di Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto belum ada SOP yang bisa menjadi pedoman. Dikarenakan tidak adanya tim penyusun dan pihak Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto tidak ada yang mengetahui cara membuat SOP yang baik dan benar sehingga pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan tumpang tindih karena masing-masing pegawai saling menunggu siapa yang menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan jurnal penelitian terdahulu Chaniago et al., (2022:C16.5) Potensi tumpang tindih tugas dan wewenang di sebuah instansi dapat diatasi melalui pembagian fokus pekerjaan yang jelas dan perbaikan standar operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang mengatakan bahwa instansi tidak menerapkan SOP karena pegawai beranggapan bahwa semua pegawai pasti akan tau apa yang dikerjakan. Hal ini juga bertentangan dengan UU 30 tahun 2014 yang mengamanatkan semua lembaga pemerintah untuk membuat SOP dalam upaya untuk mengefisienkan dan meningkatkan cara pemerintah beroperasi. Maka dari itu penyusunan SOP untuk pelaksanaan kegiatannya sangat diperlukan.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyediaan sumber daya pelayanan meliputi teknologi, peralatan dan sumber daya lainnya beserta Standar Operasional Prosedur (SOP) dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hal ini dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Undang-Undang ini menekankan perlunya penyusunan dan pelaksanaan SOP. Sebagai upaya pemecahan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur dan sumber daya pelaksana tugas pokok dan fungsi Bagian Umum Bagian Umum Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto dan menuangkannya dalam Standar Operasional Prosedur.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Silalahi (Marliani, 2018:17) administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit maupun luas. Dalam arti sempit, administrasi sering kali dipahami sebagai aktivitas ketatausahaan. Pada dasarnya, ketatausahaan adalah pekerjaan yang berhubungan dengan pengelolaan informasi. Selain itu, ketatausahaan juga mencakup kegiatan seperti penulisan, pencatatan, penggandaan, dan penyimpanan, yang umumnya disebut sebagai *clerical work*. Kerjasama merupakan definisi luas dari administrasi. Ketika orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, mereka terlibat dalam kegiatan kolaboratif.

Menurut Vina dan Nilam (Widiyanti, Utami, & Widyawati, 2022:C18.1) kumpulan individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama disebut organisasi. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam setiap organisasi, karena untuk mencapai kinerja optimal, organisasi perlu memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas akan mendukung kelancaran operasional organisasi, sehingga tujuan bersama dapat tercapai. Tujuan organisasi tidak akan tercapai dengan baik jika pengelolaan sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik (Pahira & Rinaldy, 2023:810).

Alur kerja yang lebih lancar dan penyelesaian tugas yang lebih cepat merupakan hasil dari pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan yang baik dilakukan dengan memberikan tugas yang sesuai dengan posisi masing-masing, serta menganalisis setiap jabatan untuk memberikan gambaran tentang syarat yang diperlukan bagi pekerja dalam posisi tersebut (Widiyanti, Utami, & Widyawati, 2022:C18.1). Agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal, penting untuk membagi tugas secara adil. Pembagian kerja yang merata merupakan salah satu faktor kunci sehingga karyawan dapat melaksanakan tugas mereka dengan optimal. Pembagian yang tepat juga dapat meminimalkan risiko terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Dengan demikian, pembagian tugas dan wewenang yang efektif dapat membantu mengatasi berbagai kemungkinan yang muncul (Chaniago et al., 2022:C16.2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dimaksudkan sebagai salah satu dasar hukum bagi Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan, Warga Masyarakat dan pihak-pihak lain yang terkait dengan Administrasi Pemerintahan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pejabat Pemerintahan sesuai dengan kewenangannya wajib menyusun dan melaksanakan pedoman umum Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Tambunan (Erawati, 2021:79) SOP adalah panduan prosedur standar dalam suatu organisasi, yang bertujuan memastikan setiap keputusan, tindakan dan pemanfaatan fasilitas dilaksanakan secara efisien, efektif dan sistematis oleh anggotanya. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah seperangkat instruksi terdokumentasi untuk melaksanakan suatu

kegiatan organisasi tertentu. SOP harus mencakup langkah-langkah yang harus diambil, kapan melakukannya, di mana melakukannya dan bagaimana menyelesaiakannya, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012.

Sedangkan menurut Tathagati (Ajusta & Addin, 2018:182) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang merinci kegiatan operasional yang dilakukan setiap hari. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap tugas dijalankan dengan benar, tepat dan konsisten sehingga dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah instansi berfungsi sebagai instrumen berisi proses dan prosedur kegiatan, dirancang untuk memastikan pelaksanaan kegiatan yang efektif, efisien dan sesuai standar yang ditetapkan.

SOP disusun berdasarkan PERMENPAN RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dengan tujuan memberikan pedoman bagi instansi pemerintah dalam menyusun SOP administrasi pemerintahan secara sistematis, tertib dan terdokumentasi dengan baik, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah, menjamin konsistensi dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan, mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui prosedur kerja yang transparan, terukur dan dapat dievaluasi. Format dokumen SOP AP menggunakan diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) yang terdiri dari lima simbol, yaitu empat simbol dasar *flowcharts* dan satu simbol penghubung untuk pergantian halaman.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto, penyusunan SOP ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif untuk mempermudah proses pengumpulan data. pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung serta mengembangkan pertanyaan tersebut hingga memperoleh jawaban yang paling efektif. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan telaah dokumen. Menurut Nasution (2023:64) observasi adalah metode pengamatan langsung terhadap objek penelitian guna mencermati aktivitas atau peristiwa yang berlangsung. Dalam metode penelitian ini, peneliti melakukan proses observasi terhadap pemberian layanan, kualitas pelayanan dan alur pelayanan yang terjadi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto. Menurut Sahir (2022:28) sebagai metode pengumpulan data, wawancara dilakukan melalui interaksi tanya jawab dengan narasumber yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan

penelitian. Informan penelitian berasal dari unsur pengelola administrasi dan kepegawaian pada unit kerja terkait, yang terdiri atas pejabat struktural dan pelaksana teknis. Informan mencakup satu pejabat yang bertanggung jawab pada fungsi umum, satu pejabat yang membidangi tata usaha pimpinan, staf ahli dan kepegawaian, serta beberapa petugas operasional yang secara langsung menangani administrasi kepegawaian. Keterlibatan informan dari berbagai jenjang jabatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai alur kerja, permasalahan yang dihadapi, serta kebutuhan prosedural yang relevan dalam penyusunan SOP.

Telaah dokumen merupakan metode pelengkap dalam penelitian kualitatif, melengkapi data dari observasi dan wawancara. Kepercayaan terhadap hasil observasi atau wawancara akan meningkat secara signifikan apabila didukung oleh dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Untuk memastikan keabsahan dan validitas data dalam penelitian kualitatif, serta agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan sebagai karya ilmiah, uji keabsahan data perlu dilaksanakan. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilakukan peneliti adalah menggunakan Teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dan mengecek kebenaran data atau informasi yang didapatkan. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis triangulasi yang akan diterapkan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Dengan menerapkan triangulasi sumber, peneliti berupaya memadukan dan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan berbeda. Ini bertujuan untuk memastikan akurasi dan kebenaran data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian ini akan diperiksa kembali dengan narasumber yang telah diwawancarai. Sementara itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun akan divalidasi kembali melalui presentasi dan sosialisasi kepada pegawai untuk mendapatkan saran atau perbaikan tambahan. Menurut (Nurfajriani, Mahendra, & Sirodj, 2024:829) Teknik triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi kebenaran informasi dari sumber yang sama menggunakan berbagai teknik. Artinya, peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh informasi dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen secara bersamaan untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

HASIL PENELITIAN

Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto merupakan lembaga yang mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan daerah dan pelayanan publik di Kabupaten Jeneponto, Provinsi Sulawesi Selatan. Sekretaris Daerah bertanggung jawab langsung kepada Bupati dan mengepalai Sekretariat Daerah. Sekretaris Daerah bertanggung jawab untuk memberikan dukungan administratif kepada Bupati,

termasuk membantu mengembangkan kebijakan dan mengawasi pelaksanaan tugas dan layanan aparatur daerah. Adapun tahapan yang dilakukan dalam menyusun SOP sebagai berikut:

Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian kebutuhan merupakan langkah awal dalam penyusunan SOP AP yang bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kebutuhan akan SOP AP tersebut. Bagi organisasi yang telah memiliki SOP AP, tahap ini berfungsi untuk meninjau kembali SOP yang ada serta mengenali perubahan yang perlu dilakukan. Sementara itu, bagi organisasi yang belum memiliki SOP AP sama sekali, tahap ini sepenuhnya difokuskan pada proses identifikasi kebutuhan akan SOP AP. Pada penilaian kebutuhan terbagi menjadi 3 langkah yaitu melakukan penilaian kebutuhan, membuat daftar mengenai SOP AP dan membuat dokumen penilaian kebutuhan. Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto khususnya pada bagian umum belum memiliki SOP, maka dibuatkan penilaian kebutuhan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi yang kemudian dirangkum melalui tabel penilaian kebutuhan berikut:

Tabel 1. Penilaian Kebutuhan
Penilaian Keterkaitan Dengan

Satuan kerja	Bidang	Prosedur	Penilaian Keterkaitan Dengan				Prioritas kebutuhan
			Tupoksi	Peraturan Perundang-Undangan	Stakeholder (pegawai)	Prosedur lainnya	
Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto	Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Surat Masuk	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
		Surat Keluar	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
	Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Pembuatan Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
		Kenaikan gaji berkala (KGB)	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
	Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Absensi	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
		Tunjangan KP4	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait
		Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)	Sangat Terkait	Sangat Terkait	Terkait	Sangat Terkait	Sangat Terkait

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas setiap prosedur dinilai "Sangat Terkait" pada hampir semua aspek, baik itu dari sisi regulasi, tugas pokok, dampaknya terhadap pegawai, maupun keterkaitannya dengan prosedur lain. Karena keterkaitan tinggi ini, semua prosedur ditetapkan sebagai berprioritas tinggi (Sangat Terkait) untuk ditetapkan atau distandardkan dalam bentuk SOP. Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh prosedur yang ada di Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian memiliki tingkat keterkaitan yang sangat tinggi terhadap

berbagai aspek penting, seperti regulasi, tugas pokok dan fungsi, serta dampak terhadap stakeholder. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur-prosedur tersebut memiliki urgensi tinggi untuk segera disusun SOP-nya. Berdasarkan tahap sebelumnya, hal yang harus dilakukan selanjutnya adalah membuat daftar semua SOP yang perlu dibuat. berdasarkan tahapan diatas, dapat disusun daftar SOP apa saja yang akan dibuat. Setiap SOP yang masuk ke dalam daftar disertai dengan pertimbangan dampak yang akan terjadi baik secara internal maupun eksternal apabila SOP ini dikembangkan dan dilaksanakan. Adapaun daftar SOP yang akan dibuat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP

Satuan Kerja	SOP AP yang akan dibuat		Alasan pengembangan
	Sekretariat	Prosedur	
1	2	3	4
Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Surat Masuk	Belum ada SOP yang resmi terkait surat masuk yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan surat masuk
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Surat Keluar	Belum ada SOP yang resmi terkait surat keluar yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan surat keluar
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	Belum ada SOP yang resmi terkait Daftar urut kepangkatan (DUK) yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses Pembuatan Daftar urut kepangkatan (DUK)
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	Belum ada SOP yang resmi terkait Kenaikan Gaji Berkala (KGB) yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Absensi	Belum ada SOP yang resmi terkait Absensi Pegawai yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan absensi pegawai.
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Tunjangan KP4	Belum ada SOP yang resmi terkait Tunjangan KP4 Pegawai yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan Tunjangan KP4 pegawai.
	Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian	Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)	Belum ada SOP yang resmi terkait Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengelolaan Sasaran Kerja Pegawai (SKP)

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Melalui analisis kebutuhan pengembangan sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 6, ditemukan bahwa seluruh prosedur tersebut hingga saat ini belum memiliki SOP resmi yang dapat dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan. Ketiadaan SOP ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan dalam proses administrasi serta menghambat efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Dengan memperhatikan hasil penilaian keterkaitan serta kondisi faktual di lapangan, maka seluruh prosedur administrasi yang tercantum dinyatakan memiliki urgensi tinggi untuk segera disusun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pengembangan SOP

Setelah melakukan tahap penilaian kebutuhan tahap selanjutnya adalah melakukan pengembangan SOP. Pada tahapan pengembangan SOP dilakukan pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif, analisis dan pemilihan alternatif, serta penulisan SOP. Pada tahap pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen, peneliti melakukan turun lapang di Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto untuk mengumpulkan data dan informasi terkait SOP dengan melakukan wawancara langsung dengan pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan serta melakukan telaah dokumen dengan melihat peraturan-peraturan yang terkait. Setelah informasi dan data terkumpul, selanjutnya identifikasi SOP AP satuan kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Identifikasi Satuan Kerja SOP

Satuan Kerja : Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian

Bidang	Prosedur	Aktivitas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6
Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian	Surat Masuk	1) Staf Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian menerima dan mencatat surat masuk dalam buku agenda	Surat masuk	5 Menit	Surat masuk
		2) Kabag memeriksa dan mendisposisi surat	Surat masuk	1 Hari Kerja	Surat masuk dan disposisi
		3) Kasubag menerima disposisi surat masuk dan mendistribusikan kepada pegawai	Surat masuk dan disposisi	30 Menit	Surat masuk
		4) Staff Mengarsipkan surat masuk	Surat masuk	10 Menit	Arsip surat masuk
Surat Keluar		1) Kasubag menerima Perintah atau disposisi Bupati untuk membuat surat	Disposisi	1 Jam	Disposisi
		2) Staff Membuat draft surat	Disposisi		Draft Surat

	3) Kabag mengecek dan memberi paraf pada draft surat yang dibuat jika setuju diserahkan ke Asisten 3, jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubag untuk diperbaiki	Draft Surat	1 Jam	Draft Surat
	4) Asisten 3 Memeriksa dan memberi paraf pada draft surat yang dibuat jika setuju diserahkan ke Sekda, jika tidak setuju menyerahkan kepada Kabag untuk diperbaiki	Draft Surat	1 Jam	Draft Surat
	5) Sekretaris Daerah mengecek dan memberi paraf pada draft surat yang dibuat jika setuju diserahkan ke Bupati, jika tidak setuju menyerahkan kepada Asisten 3 untuk diperbaiki	Draft Surat	1 Jam	Draft Surat
	6) Bupati menandatangani konsep surat	Draft Surat	1 Jam	Surat Keluar
	7) Staff mencatat, memberi nomor surat keluar dan mengirimkan surat	Surat Keluar	1 Jam	Arsip Surat Keluar
Pembuatan Daftar Urut Kepangkatan an (DUK)	1) Staff menginventarisasi perubahan data kepegawaian terkait kenaikan pangkat	Daftar Data Pegawai	1 Hari Kerja	Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
	2) Kasubag menyetujui perubahan data kepegawaian terkait kenaikan pangkat	Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	1 Hari Kerja	Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
	3) Staff mengarsipkan Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	Daftar Urut Kepangkatan (DUK)	10 Menit	Arsip Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
Kenaikan Gaji Berkala	1) Pegawai yang bersangkutan mengajukan permohonan kenaikan gaji berkala	Foto Copy SK terakhir, KGB terakhir, Daftar hadir 3 bulan terakhir	1 Hari Kerja	Berkas Lengkap
	2) Staff mengonsep dan mengetik surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)	Berkas Lengkap	30 Menit	Draft Surat KGB
	3) Kasubag memverifikasi dan memaraf KGB jika setuju diserahkan ke Sekda, jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubag untuk diperbaiki	Draft Surat KGB	60 Menit	Draft Surat KGB
	4) Kabag memverifikasi berkas pengusulan KGB jika setuju diserahkan ke	Draft Surat KGB	60 Menit	Draft Surat KGB

	Asisten 3, jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubag untuk diperbaiki			
	5) Asisten 3 memverifikasi berkas pengusulan KGB jika setuju diserahkan ke Sekda, jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubag untuk diperbaiki	Draft Surat KGB	60 Menit	Draft Surat KGB
	6) Sekda menandatangani surat kenaikan Gaji Berkala	Draft Surat KGB	1 Hari Kerja	Surat KGB
	7) Staff memberikan nomor surat KGB dan menggandakan KGB	Surat KGB	10 Menit	Surat KGB
	8) Pegawai yang bersangkutan menyerahkan kebagian perbendaharaan untuk di ampra gaji	Surat KGB	10 Menit	Surat KGB
	9) Staff mengarsipkan surat kenaikan gaji berkala	Surat KGB	10 Menit	Arsip KGB
Absensi	1) Staff mengumpulkan Absensi kemudian merekap dan mencetak absensi pegawai	Absensi Pegawai	2 Hari Kerja	Absensi Pegawai
	2) Kasubag mengoreksi Absensi yang telah direkap, jika setuju diserahkan ke Kabag, jika tidak setuju menyerahkan kepada Staff Sub Bagian untuk diperbaiki	Absensi Pegawai	1 Hari Kerja	Rekapan Absensi
	3) Kabag menandatangani absensi yang sudah dicetak	Rekapan Absensi	1 Hari Kerja	Rekapan Absensi
	4) Staff Mengarsipkan absensi	Rekapan Absensi	10 Menit	Arsip rekapan absensi
Tunjangan KP4	1) Kasubag menerima petunjuk dari asisten 3 untuk mengumpulkan data KP4 semua pegawai kemudian mengonsep surat	Disposisi	30 Menit	Draft surat KP4
	2) Staff mencetak surat KP4, kemudian mengirimkan ke 12 bagian	Draft surat KP4	30 Menit	Surat KP4
	3) Pegawai yang bersangkutan Mengumpulkan berkas yang dibutuhkan untuk KP4	Surat KP4	2 hari kerja	SK Terakhir, Kartu keluarga, KTP, KGB Terakhir

Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)	4) Kasubag mengoreksi KP4, jika sesuai diserahkan ke Atasan Pegawai yang Bersangkutan, jika tidak sesuai menyerahkan kepada pegawai yang bersangkutan untuk diperbaiki	SK Terakhir, Kartu keluarga, KTP, KGB Terakhir	60 Menit	KP4
	5) Atasan pegawai yang bersangkutan Menandatangani KP4	KP4	30 Menit	KP4
	6) Staff Menyerahkan ke bagian perbendaharaan dan mengarsipkan KP4	KP4	10 Menit	Arsip KP4
	1) Pegawai yang bersangkutan Mengisi uraian tugas, mengirim rencana hasil kerja, mengisi rencana aksi dan mengisi bukti dukung	Uraian tugas, rencana hasil kerja, rencana aksi dan bukti dukung	60 Menit	Data Lengkap
	2) Staff mengecek kelengkapan E-kinerja pegawai, jika setuju diserahkan ke Atasan Pegawai yang Bersangkutan, jika tidak setuju menyerahkan kepada Pegawai yang Bersangkutan untuk diperbaiki	Data Lengkap	60 Menit	SKP
	3) Atasan pegawai yang bersangkutan mengisi feedback perilaku dan menandatangani SKP, jika setuju diserahkan ke Staff Sub Bagian, jika tidak setuju menyerahkan kepada Pegawai yang Bersangkutan untuk diperbaiki	SKP	60 Menit	SKP
	4) Staff mencetak SKP	SKP	10 Menit	SKP
	5) Pegawai yang bersangkutan mengarsipkan SKP pada file pegawai masing-masing dan file kepegawaian	SKP	10 Menit	Arsip SKP

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Tabel 4 memuat identifikasi prosedur-prosedur yang dilaksanakan di Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto. Adapun bidang kegiatan Seperti surat masuk, surat keluar, Daftar Urut Kepangkatan (DUK), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), absensi, tunjangan KP4, dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Aktivitas/proses kerja adalah rangkaian langkah pelaksanaan prosedur yang dijalankan oleh staf,

kasubag, kabag, Asisten, Sekda, dan Bupati. Persyaratan atau kelengkapan adalah dokumen atau data pendukung yang dibutuhkan dalam tiap proses. Waktu pelaksanaan adalah durasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas. Sedangkan output adalah hasil akhir dari tiap aktivitas atau proses.

Tahap selanjutnya adalah tahapan analisis dan pemilihan alternatif pada tahap ini Prinsip-prinsip dalam penyusunan SOP dapat dijadikan pedoman untuk menentukan alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandardkan antara lain, yaitu kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukunan, dinamis, berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani), kepatuhan hukum dan kepastian hukum. Dengan menggunakan prinsip-prinsip tersebut setiap alternatif prosedur dapat diuji satu per satu. Berdasarkan hasil wawancara dan pemilihan alternatif, maka penulis memutuskan untuk menggunakan teknik wawancara sebagai sumber utama data penilitian SOP karya. Alasan pemilihan teknik wawancara adalah karena narasumber yang diwawancara terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan SOP yang akan disusun, sehingga mampu memberikan data atau jawaban yang jelas dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Penulis Menyusun SOP berdasarkan hasil wawancara kemudian dilanjutkan dengan proses *review* dan *crosscheck* kepada pegawai terkait, agar data dalam SOP yang disusun menjadi lebih akurat dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Setelah tahapan analisis dan pemilihan alternatif, selanjutnya adalah penulisan SOP Proses penulisan SOP disusun melalui perancangan prosedur SOP yang sesuai dengan format Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP AP yang terdiri dari bagian *flowchart* dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*) simbol kapsul (➡), simbol kotak (➡), simbol belah ketupat (➡), simbol segilima (➡), dan simbol arah (➡).

Review dan Sosialisasi

Setelah tahapan pengembangan SOP, selanjutnya yaitu tahapan review dan sosialisasi *review* dilakukan dengan meninjau simbol SOP yang telah disusun berbentuk *flowchart* untuk memastikan kesesuaian alur, persyaratan, estimasi waktu, serta dasar hukum yang terdapat di SOP yang telah disusun apakah sudah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sosialisasi dilakukan untuk mempresentasikan isi dari SOP yang telah dibuat kepada pengelola layanan di Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian. Sosialisasi ini bertujuan untuk memastikan SOP yang telah disusun bahwa SOP tersebut telah sesuai dengan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 dan kebijakan yang berlaku. SOP yang telah disusun diharapkan dapat diterapkan oleh Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian di Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto.

Sosialisasi dilakukan di ruangan Bagian Umum dengan memaparkan hasil dari delapan SOP yang telah dibuat yaitu surat masuk, surat keluar, pembuatan daftar urut kepangkatan (DUK), Kenaikan Gaji berkala (KGB), absensi, tunjangan KP4, dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Dalam tahap ini, Peneliti menerima beberapa saran penulisan yang perlu perbaikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto telah dilakukan dan menghasilkan tujuh buah karya SOP yaitu, SOP Surat Masuk, SOP Surat Keluar, SOP Pembuatan Daftar Urut Kepangkatan (DUK), SOP Kenaikan Gaji Berkala, SOP Absensi, SOP Tunjangan KP4, dan SOP Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Setelah melakukan *review* dan sosialisasi dapat disimpulkan bahwa ketujuh SOP tersebut telah memenuhi delapan prinsip penyusunan SOP dan telah sesuai dengan proses pengelolaan layanan.

Penelitian ini melibatkan sumber informasi yang representatif dan relevan dengan tujuan penyusunan SOP. Keterlibatan pejabat struktural dan pelaksana teknis pada bidang administrasi dan kepegawaian memungkinkan diperolehnya pandangan yang menyeluruh, baik pada tataran kebijakan maupun pada pelaksanaan operasional sehari-hari. Dengan demikian, data yang dihimpun mampu menggambarkan secara komprehensif alur kerja yang berjalan, permasalahan yang muncul, serta kebutuhan prosedural yang diperlukan sebagai dasar penyusunan SOP yang lebih efektif dan aplikatif.

Berdasarkan hal tersebut, diharapkan dengan adanya ke tujuh SOP yang telah disusun dapat menjadi panduan yang efektif dan diimplementasikan dengan baik oleh Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Sekretariat Daerah, Staf Ahli Dan Kepegawaian di Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan pertimbangan dalam penyusunan SOP pada pelaksanaan kegiatan lainnya pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto, ataupun dapat dikembangkan lagi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik secara lebih mendalam.

REFERENSI

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.

Chaniago, S. F., Syaifuddin, M., Zakaria, R., & Rochani, R. (2022). Analisis Overlapping Job dan Rotasi Jabatan pada Perusahaan Percetakan (Studi Kasus PT XYZ). *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, (2016), 1–6.

Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap

Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis Dan Manajemen*, 02(02), 8–19.

Nasution, (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In M. Dr. Hj. Meyniar Albina (Ed.), *Sustainability (Switzerland)*.

Erawati, D. (2021). Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12, 46–63.

Hayat. (2017). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Raja Grafindo.

Hilmi, A. N., Fanida, E. H., Farid, M., Megawati, S., Eprilianto, D. F., Decavarya, M., & Taqwa, A. (2024). Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan untuk Optimalisasi Pelayanan Publik Desa. *Community Development Journal*, 5(1), 2374–2381.

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.

Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817.

Rijal, Hasim, D., Irwan, Djunaedi, & Jusman. (2023). Pengembangan SOP Pelayanan Administrasi Pemerintahan Kampung Berbasis Teknologi Informasi di Kampung Inofi. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 4(2), 1410–1417.

Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153.

Sahir, S. H. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022*.

Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 188–201.

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profitा*, 12(1), 56.

Widiyanti, A. B., Utami, G., & Widyawati, I. (2022). Analisis Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Perbaikan Fungsi Jabatan pada UD. XYZ. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 1–7.

Wiyanda Vera Nurfajriani, Muhammad Wahyu Ilhami Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, M. W. A. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 826–833.