

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Fihna Olivia Handayani¹, Syamsir²

Universitas Negeri Padang^{1,2}

fihnaolivia28@gmail.com¹, Syamsirsaili@yahoo.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menelaah penerapan SOP dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. Pendekatan yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan acuan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan terpilih secara purposive. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah berjalan sesuai ketentuan, namun efektivitasnya belum maksimal akibat keterbatasan SDM, minimnya sosialisasi, serta adanya penolakan terhadap perubahan prosedur. Meskipun demikian, penerapan SOP berkontribusi positif terhadap efisiensi kerja, ketepatan waktu pelayanan, dan kejelasan peran pegawai. Disimpulkan bahwa efektivitas implementasi SOP dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi, regulasi, dan komitmen pelaksana.

Kata Kunci: **Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Kinerja Pegawai**

ABSTRACT

This research examines how Standard Operating Procedures (SOPs) influence employee performance at the West Sumatra Industry and Trade Office. Using a descriptive qualitative approach and Van Meter & Van Horn's (1975) policy implementation model, data were gathered through interviews, observation, and documentation. Findings reveal that SOP implementation aligns with the guidelines but remains suboptimal due to limited personnel and inadequate socialisation, and resistance to procedural changes. Nevertheless, the implementation of SOPs has contributed positively to work efficiency, timeliness of service, and clarity of employee roles. It is concluded that the effectiveness of SOP implementation is influenced by factors such as resources, communication, regulations, and the commitment of implementers.

Keywords: *Implementation, Standard Operating Procedures, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Untuk mencapai good governance, tiap instansi harus memberi layanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kuncinya ialah SOP panduan operasional baku yang memastikan tugas dijalankan konsisten dan terstandar (Junita & Atmoko, 2019). Implementasi SOP yang baik berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan. Namun, dalam praktiknya, penerapan SOP sering kali menghadapi kendala seperti rendahnya pemahaman pegawai, lemahnya pengawasan, dan budaya kerja yang kurang disiplin (Dwiyanto, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SOP dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi, dan karakteristik organisasi. Gulo, Baene, and Tel (2024) menemukan bahwa penerapan SOP di Kantor Camat Ma'U Kabupaten Nias telah berjalan tetapi belum efisien akibat kurangnya monitoring. (Amiruddin et al., 2024) juga mengidentifikasi lemahnya pelatihan pegawai dan kurangnya pengawasan sebagai penyebab implementasi SOP yang tidak optimal di Dinas Pendidikan Biak Numfor. Sementara itu, (Priyodigdo et al., 2025) menekankan bahwa implementasi SOP berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Perumahan Provinsi Kalimantan Tengah, namun masih terkendala pada aspek koordinasi lintas bidang. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP telah disusun dengan baik, realisasi di lapangan sering tidak berjalan sesuai harapan.

Kesenjangan antara prosedur tertulis dan pelaksanaan nyata juga ditemukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan laporan kinerja tahun 2023, hanya 78% layanan yang diselesaikan tepat waktu, sedangkan 22% lainnya mengalami keterlambatan. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan nilai 74%, masih di bawah standar nasional sebesar 85%. Wawancara dengan pegawai dan masyarakat mengungkap bahwa keterlambatan perizinan usaha disebabkan oleh kurangnya disiplin pejabat, pemahaman SOP yang belum merata, dan tidak adanya sistem penghargaan maupun sanksi yang tegas. Terlihat ada jurang antara aturan tertulis dan praktik lapangan, sehingga efektivitas layanan publik menurun.

Dari sisi teoretis, model implementasi kebijakan menurut Meter Van Horn Amir et al (2025: 121) Keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh enam aspek utama: mutu standar dan sasaran, ketersediaan sumber daya, efektivitas komunikasi antarinstansi, karakter pelaksana, situasi sosial ekonomi-politik, serta sikap pelaksana. Teori ini menegaskan bahwa, implementasi SOP yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui kejelasan peran, pengawasan yang baik, serta dukungan sumber daya manusia dan finansial yang memadai (Robbins and Coulter 2016). Namun, penelitian ini berupaya memperdalam pemahaman mengenai sejauh mana model tersebut relevan dalam konteks instansi pemerintah daerah di Sumatera Barat.

Unsur baru studi ini ada pada kajian penerapan SOP menggunakan kerangka Van Meter Van Horn pada ranah pemerintah daerah khususnya Disperindag Sumatera Barat yang sejauh ini jarang dieksplorasi. Penelitian ini juga menyoroti keterkaitan langsung antara pelaksanaan SOP dengan peningkatan kinerja pegawai, bukan hanya aspek administratif, tetapi juga pada efektivitas kerja dan kepuasan masyarakat.

Berdasar uraian sebelumnya, penelitian ini menyoal: (1) sejauh mana penerapan SOP meningkatkan kinerja pegawai di Disperindag Provinsi Sumatera Barat; (2) faktor pendorong serta penghambat implementasi SOP yang berimbas pada kinerja

Penelitian ini mengkaji penerapan SOP sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat, serta menyusun rekomendasi strategis untuk memperkuat efektivitas layanan publik daerah.

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi

Implementasi adalah tahap krusial dalam kebijakan publik yang memastikan program berjalan sesuai tujuan. Umumnya dilakukan setelah kebijakan diformulasikan secara jelas dan terarah (Maharaksa et al., 2025). Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi merupakan lanjutan dari keputusan yang telah ditetapkan, yaitu proses penerjemahan kebijakan menjadi tindakan nyata dalam periode tertentu guna mewujudkan perubahan sesuai sasaran yang telah direncanakan (Dewi, 2019).

Dengan demikian, implementasi dapat dimaknai sebagai proses pelaksanaan kebijakan yang berfokus pada pemenuhan kepentingan publik. Suatu kebijakan baru dapat dinilai dampak dan manfaatnya secara nyata setelah tahap implementasi dilakukan dan hasilnya terlihat di lapangan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang menjabarkan langkah-langkah kerja yang harus dijalankan oleh pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Dokumen ini dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti bagan alur proses, uraian spesifikasi material, dan bentuk lainnya yang mendukung pelaksanaan kegiatan. Secara umum, SOP dapat diartikan sebagai pedoman utama yang berfungsi mengarahkan pelaksanaan aktivitas kerja, baik yang bersifat rutin maupun nonrutin, dalam suatu organisasi atau perusahaan (Rahmawati & Suryana, 2024).

Menurut Silva & Rosdiana (2025) SOP memiliki tujuan untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan proses kerja, meningkatkan efektivitas serta efisiensi waktu, meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan, dan memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas maupun pemberian layanan.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas atau fungsi pekerjaan dalam periode tertentu (Astrakusuma & Asyhari, 2025). Secara umum, kinerja mencerminkan kemampuan individu maupun organisasi dalam merealisasikan target secara efektif dan efisien.

Kinerja pegawai tidak hanya berfungsi sebagai indikator terhadap pendapatan yang diterima oleh seseorang, tetapi juga dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai perkembangan suatu proyek, dasar pemberian insentif atau bonus, serta sebagai alat untuk menilai perilaku pegawai. Penilaian terhadap kinerja pegawai dilakukan dengan tujuan

memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan rencana kariernya melalui identifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki (Toto, 2024). Selain itu, hasil penilaian kinerja juga menjadi dasar bagi organisasi dalam menentukan kebijakan terkait pemberian gaji, promosi jabatan, maupun evaluasi perilaku pegawai.

METODE PENELITIAN

Studi ini memakai pendekatan kualitatif-deskriptif menyorot praktik implementasi SOP dalam peningkatan kinerja pegawai tanpa olah data statistik untuk mengeksplorasi proses, hambatan, dan penentu pelaksanaannya di Disperindag Provinsi Sumatera Barat. Analisis memakai model Van Meter & Van Horn yang meliputi enam aspek: tujuan, sumber daya, komunikasi, karakter, konteks, dan sikap pelaksana.

Data studi meliputi primer hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, dan penelusuran dokumentasi pelaksanaan SOP serta kinerja pegawai serta sekunder dari laporan kinerja tahunan, naskah SOP, peraturan daerah, dan literatur terkait. Informan dipilih secara purposive, berjumlah 10 orang: 5 pegawai Disperindag dan 5 pengguna layanan perizinan usaha.

Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, disertai *member check* kepada informan untuk menjamin ketepatan informasi. Proses analisis memakai model interaktif (Saleh, 2023) yang meliputi tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini membantu peneliti menggambarkan secara menyeluruh pelaksanaan SOP serta faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur Disperindag Sumbar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Peningkatan Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP di Disperindag Provinsi Sumatera Barat telah berjalan selaras dengan ketentuan yang ditetapkan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. SOP di instansi ini berfungsi sebagai pedoman baku dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pegawai agar kegiatan administrasi serta pelayanan publik berjalan lebih efektif, efisien, dan terstandarisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Hasil dialog bersama Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Bapak Novrial, S.E., M.Ak, diketahui bahwa SOP di Disperindag terbagi menjadi dua jenis, yaitu SOP yang bersifat rutin dan SOP yang bersifat khusus. SOP rutin mencakup kegiatan administratif harian seperti pengarsipan, pelayanan surat menyurat, dan pengelolaan data, sedangkan SOP khusus digunakan untuk kegiatan tertentu seperti pelatihan, bimbingan teknis, serta sosialisasi kebijakan.

Meskipun SOP telah disusun dengan jelas, hasil observasi menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan. Sebagian

pegawai masih bekerja berdasarkan kebiasaan lama tanpa mengacu pada SOP secara konsisten. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Ine Pebriana, selaku Pranata Kearsipan, yang menyampaikan bahwa masih ada pegawai yang menjalankan pekerjaan berdasarkan pengalaman pribadi, bukan pada pedoman tertulis. Selain itu, menurut Ibu Haryunanda Mutiara, S.T., selaku Analis Aparatur SDM, kegiatan sosialisasi SOP di lingkungan dinas belum dilakukan secara rutin, sehingga pegawai baru belum memahami sepenuhnya standar kerja yang berlaku. Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan SOP belum sepenuhnya dipahami dan diinternalisasi oleh seluruh pegawai, sehingga efektivitas implementasi masih terbatas.

Standar dan Sasaran Kebijakan

Hasil wawancara dengan informan kunci menunjukkan bahwa penyusunan SOP Disperindag telah sejalan dengan visi dan misi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam menciptakan tata kelola yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepala Dinas menjelaskan bahwa penyusunan SOP merupakan turunan langsung dari kebijakan strategis gubernur dan ditujukan untuk mencapai sasaran kinerja dinas. Dengan demikian, secara konseptual, standar dan tujuan kebijakan SOP sudah sesuai dengan arah pembangunan daerah. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar prosedural dengan kondisi faktual di lapangan.

Masyarakat pengguna layanan perizinan usaha, seperti Ibu Esi dan Bapak Agus, mengaku bahwa meskipun alur pelayanan sudah jelas dan informasi prosedur tersedia di kantor dinas, waktu penyelesaian izin sering melebihi ketentuan yang tercantum dalam SOP. Misalnya, izin usaha sederhana yang seharusnya selesai dalam satu hari kerja, membutuhkan waktu hingga tiga hingga empat hari karena pejabat berwenang sedang tidak hadir, hal ini menandakan bahwa pelaksanaan SOP belum sepenuhnya mampu memastikan efisiensi waktu pelayanan. Berdasarkan pandangan Van Meter dan Van Horn, terjadi kesenjangan antara aturan kebijakan dan penerapannya di lapangan dapat menurunkan efektivitas implementasi kebijakan publik. Oleh sebab itu, meski tujuan kebijakan telah dirumuskan dengan jelas, keberhasilan penerapan SOP tetap memerlukan kedisiplinan dan konsistensi aparat pelaksana.

Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Novrial, S.E., M.Ak., diketahui bahwa dukungan sumber daya finansial untuk implementasi SOP telah dirancang melalui mekanisme penganggaran yang ketat, mulai dari penyusunan rencana kerja hingga finalisasi dokumen pelaksanaan. Namun demikian, dari aspek sumber daya manusia, jumlah pegawai Sumber yang ada belum seimbang dengan volume tugas yang harus ditangani.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Nonong Hanugrah, Kepala Sub Bagian Umum, yang mengungkapkan bahwa beberapa bidang, khususnya bagian administrasi pelayanan publik, masih mengalami kekurangan staf. Selain itu, keterbatasan anggaran juga berdampak pada kurang optimalnya pembaruan fasilitas kerja, terutama peralatan teknologi informasi, sehingga efisiensi pelaksanaan SOP berbasis digital menjadi terhambat. Sesuai perspektif Van Meter dan Van Horn, ketersediaan tenaga kerja, dukungan finansial, serta fasilitas merupakan faktor determinan dalam efektivitas implementasi kebijakan. Kekurangan pada aspek-aspek tersebut secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan dan produktivitas pegawai.

Manajemen SDM yang efisien berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja pegawai guna mendorong kemajuan organisasi serta mewujudkan visi dan misi yang dituju (Fatyandri & Muchsinati, 2024).

Komunikasi Antarorganisasi dan Kegiatan Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, komunikasi antarunit di lingkungan Disperindag telah berjalan cukup baik melalui rapat koordinasi dan disposisi surat menyurat internal. Namun, koordinasi lintas instansi, terutama dengan lembaga eksternal seperti Ombudsman dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), masih perlu diperkuat. Kurangnya komunikasi lintas lembaga menyebabkan keterlambatan dalam proses validasi izin usaha dan rekomendasi teknis.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa belum semua pegawai memahami alur komunikasi formal sesuai SOP. Beberapa informasi kebijakan masih disampaikan secara lisan tanpa dokumentasi tertulis, sehingga menimbulkan kesalahan dalam penyampaian instruksi. Hal ini memperkuat pandangan (Dwiyanto, 2021) bahwa lemahnya komunikasi antarorganisasi dapat menjadi faktor penghambat implementasi kebijakan publik karena mengurangi konsistensi pelaksanaan dan efektivitas koordinasi lintas sektor.

Karakteristik Badan Pelaksana

Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat terbentuk secara utuh dan terstruktur, terdiri dari beberapa bidang dan unit pelaksana teknis. Berdasarkan Output studi, struktur birokrasi yang ada sudah mendukung pembagian tugas yang jelas, namun belum diikuti oleh pengawasan internal yang kuat. Sebagian pegawai belum menunjukkan kedisiplinan kerja yang konsisten. Dari hasil wawancara dengan pegawai pelaksana, diketahui bahwa absennya sistem reward and punishment menyebabkan rendahnya motivasi pegawai untuk bekerja sesuai SOP. Ibu Riski Oktaviani, selaku Pengelola Barang Milik Daerah (BMD), menyebut bahwa belum ada sistem penghargaan bagi pegawai berprestasi atau sanksi tegas bagi pelanggar prosedur. Kondisi ini memperlemah budaya kepatuhan terhadap standar kerja dan berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan dinas.

Menurut teori organisasi Robbins & Coulter (2016), karakteristik birokrasi yang efektif harus mencakup pembagian peran yang jelas, pengawasan yang ketat, serta mekanisme evaluasi kinerja yang transparan. Dalam konteks penelitian ini, kelemahan dalam pengawasan dan kurangnya motivasi kerja menjadi penghambat utama efektivitas pelaksanaan SOP.

Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik

Penelitian membuktikan bahwa kondisi sosial dan politik juga memengaruhi implementasi SOP. Dalam konteks Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dinamika sosial masyarakat pelaku usaha dan tekanan dari pemangku kepentingan eksternal terkadang menyebabkan perubahan prioritas kerja. Misalnya, ketika ada permintaan percepatan izin usaha dari pihak tertentu, pegawai cenderung menyesuaikan prosedur tanpa mengikuti alur SOP yang berlaku. Praktik semacam ini dapat menimbulkan ketidakkonsistenan dalam penerapan aturan.

Selain itu, kondisi ekonomi daerah turut memengaruhi kemampuan dinas dalam menyediakan sumber daya. Anggaran yang terbatas membatasi pelaksanaan pelatihan dan pembaruan perangkat kerja, sehingga berdampak pada efektivitas implementasi SOP. Faktor sosial, ekonomi, dan politik menjadi pengaruh luar yang turut menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik. Dalam hal ini, dukungan politik dan pengawasan publik yang kuat diperlukan agar pelaksanaan SOP dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Disposisi Pelaksana

Karakter dan komitmen pelaksana menjadi kunci utama efektifnya implementasi SOP. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, namun tingkat kepatuhan terhadap SOP masih bervariasi. Pegawai yang memiliki pengalaman kerja lebih lama cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan pribadi, sedangkan pegawai baru lebih mengikuti instruksi formal. Rendahnya pelatihan rutin mengenai SOP turut menyebabkan ketimpangan pemahaman antarpegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurhakimah and Zaini (2025) yang menunjukkan bahwa pemahaman dan sikap pelaksana menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas SOP di lembaga koperasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkala, penguatan budaya organisasi yang berbasis kinerja, serta penerapan sistem penghargaan bagi pegawai yang patuh terhadap prosedur.

Hubungan Implementasi SOP dengan Kinerja Pegawai

Penelitian membuktikan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang konsisten mengikuti prosedur kerja menunjukkan disiplin waktu, ketelitian, dan tanggung jawab lebih baik dibanding mereka yang abai terhadap

aturan. Selain itu, SOP berperan penting dalam mengurangi kesalahan administrasi dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Namun, ketidakkonsistenan pelaksanaan SOP di beberapa bidang menyebabkan pelayanan publik belum mencapai standar optimal.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kejelasan tugas, kemampuan individu, dan dukungan sistem kerja yang baik. Dalam konteks penelitian ini, implementasi SOP yang tepat dapat memperjelas peran pegawai dan meningkatkan akuntabilitas, tetapi perlu diimbangi dengan pengawasan, pelatihan, dan dukungan fasilitas.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa penerapan SOP di Disperindag Sumatera Barat berjalan baik secara administratif namun belum efektif secara operasional. Kinerja implementasi terhambat oleh keterbatasan SDM, kurangnya sosialisasi, serta absennya sistem reward–punishment. Mengacu pada model Van Meter–Van Horn, seluruh unsur implementasi saling berinteraksi dan menentukan keberhasilan kebijakan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai apabila SOP dijalankan secara konsisten, disertai pelatihan yang memadai, komunikasi yang efektif, dan pengawasan berkelanjutan. Apakah kamu ingin saya bantu buat versi tabel ringkas

SIMPULAN

Analisis data mengindikasikan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur di Dinas Perdagangan Kota Padang telah berjalan sesuai arah kebijakan pemerintah dalam peningkatan layanan publik, khususnya bidang perizinan usaha dan penguatan UMKM, meskipun belum optimal. Secara umum, SOP telah mendukung efektivitas pelayanan, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat. Dari aspek sumber daya, jumlah dan kompetensi pegawai serta ketersediaan infrastruktur sudah cukup memadai, tetapi masih terkendala keterbatasan SDM dan kemampuan teknologi. Komunikasi dan koordinasi antarbidang telah terjalin, namun belum sepenuhnya konsisten dalam penerapan SOP. Selain itu, disiplin dan komitmen pegawai cukup tinggi, meski masih terdapat resistensi terhadap perubahan prosedur baru. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi SOP masih dipengaruhi oleh dinamika regulasi, keterbatasan sumber daya, kesiapan teknologi, dan latar sosioekonomi publik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, penguatan koordinasi lintas bidang, serta pembaruan sistem teknologi agar pelaksanaan SOP dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, A. L., Sapri, & Hardianti. (2025). Implementasi kebijakan terhadap penanganan sampah kecamatan panca rijing kabupaten sidenreng rappang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(3), 1219–1232.

- Amiruddin, Dadang, A. M., & Maswati, R. (2024). Identifikasi Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Nufor. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 276–292.
- Astrakusuma, A. R., & Asyhari. (2025). Peran Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Berprestasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dengan Mediasi Komitmen Afektif pada Puskesmas Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 13(3), 1109–1121.
- Dewi, D. S. K. (2019). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. UM Jakarta Press, 268.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Fatyandri, A. N., & Muchsinati, E. S. (2024). Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 79–90.
- Gulo, N., Baene, E., & Tel, A. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ma' u Kabupaten Nias. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 6(2), 373–379.
- Junita, & Atmoko, T. (2019). *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*. 3(2). https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf
- Maharaksa, M. S., Triharjono, H. D., Fadhilah, F. N., Solihat, S. A. Z. K., Firda, S. M., & Hidayat, Z. A. (2025). Jurnal Penelitian Nusantara Implementasi Kebijakan Publik : Pengertian , Model-model dan Penerapannya Dalam Contoh studi kasus Model dan Pendekatan Implementasi kebijakan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 69–73.
- Nurhakimah, & Zaini, A. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja pada Lembaga Koperasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 45–56.
- Priyodigdo, A. A., Saipul, S., & Aquarini, A. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. *Anterior Jurnal*, 24(1), 22–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/anterior.v24iSpecial-1.9110>
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15.
- Robbins, S. ., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Person Education.
- Rondeau, A. (1992). James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly Jr., Organizations: Behavior, Structure, Processes. *Relations Industrielles-Industrial Relations*, 47, 166–170.
- Saleh, S. (2023). *Mengenal Penelitian Kualitatif: Panduan bagi Peneliti Pemula*. AGMA

(Anggota IKAPI No 054/SSL/2023.

- Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Non-Kependudukan Di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(35), 85–110.
- Toto, M. I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*, 7, 504–518.