

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kepegawaian di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli

Febiana Feniman Halawa¹, Syah Abadi Mendorfa², Heniwati Gulo³, Maria Magdalena Bate'e⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Des 2, 2025

Revised Des 23, 2025

Accepted Jan 10, 2026

Keywords:
Standar Operasional Prosedur
(SOP)
Penerimaan Pegawai
Administrasi Kepegawaian

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pimpinan klinik, sekretaris, tenaga farmasi, petugas rekam medik, perawat, dan petugas P-Care BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mulai dari tahap pengajuan kebutuhan tenaga kerja, seleksi administrasi, wawancara, magang, hingga penetapan Surat Keterangan (SK). Faktor pendukung penerapan SOP yaitu dukungan pimpinan, komitmen pegawai, dan evaluasi kerja berkala. Namun, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman pegawai baru terhadap alur SOP, terbatasnya sosialisasi, serta belum optimalnya ketertiban administrasi sehingga mengakibatkan keterlambatan pengumpulan berkas dan penerbitan SK. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli telah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal. Penguatan penerapan SOP diperlukan melalui peningkatan sosialisasi, pembinaan administrasi pegawai baru, serta pengawasan dan monitoring secara berkelanjutan agar tertib administrasi kepegawaian dapat tercapai secara efektif.

This is an open access article under the CC BY-NC license.



Corresponding Author:

Febiana Feniman Halawa

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Nias

Jln. Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli, Indonesia
Email: febianahalawa@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Adanya perkembangan global saat ini, segala sesuatu dapat diakses dengan mudah dan cepat. Salah satunya seperti mencari tau bagaimana standar operasional prosedur mengenai administrasi pegawai. Akan tetapi, meskipun adanya perkembangan tersebut, perusahaan tetap membuat dokumen atau arsip yang suatu saat akan dibutuhkan oleh beberapa pihak sebab administrasi menjadi asset dalam suatu perusahaan. Selain itu bahwa administrasi kepegawaian juga merupakan aspek yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) dan berperan dalam menjamin kelancaran operasional sebuah institusi, seperti fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini bertujuan untuk memberikan yang terbaik dalam persaingan global saat ini. Oleh sebab itu, agar segala proses administrasi di dalam perusahaan berjalan dengan baik, dilakukan sesuai dengan

tujuan perusahaan, maka perlu menerapkan yang namanya standar operasional perusahaan (SOP). Tentu saja untuk pelaksanaan administrasi kepegawaian perlu ditunjang oleh standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan juga sistematis guna menciptakan tertib administrasi, efisiensi kerja, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Sebelum membahas mengenai standar operasional prosedur dalam administrasi, terlebih dahulu memahami mengenai administrasi. Untuk lebih dipahami bahwa administrasi berkaitan dengan organisasi. Menurut KBBI administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata usaha. Dalam buku Ilmu Administrasi oleh Dr. Hj. Mariati Rahman, M.Si. bahwa administrasi sebagai segenap rangkaian penataan terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerjasama dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sehingga dapat diartikan bahwa administrasi suatu sistem pengetahuan dimana manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat yang dapat memengaruhi hasil pada suatu keadaan dimana setiap orang bekerjasama secara teratur untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Administrasi dapat dikatakan bahwa itu suatu proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien. Tentu saja dalam kegiatan ini, tidak hanya melibatkan satu orang, tetapi lebih dari satu orang. Dalam kegiatannya melibatkan beberapa orang dengan prosedur yang ada di dalam suatu perusahaan. Oleh sebab itu, perlu yang namanya kerjasama dalam tim, karena diharapkan mampu dikerjakan dalam kelompok, karena pada dasarnya administrasi sebagai objek studi ilmu administrasi, sebagian rangkaian kegiatan harus dijalankan oleh administrator dan mempunyai aspek-aspek atau unsur-unsur yang saling terkait satu sama lain. Didalam kegiatan administrasi, tentu saja ada kaitanya dengan administrasi kepegawaian khususnya pada penerimaan pegawai baru. Perlu diketahui bahwa pegawai merupakan kekayaan suatu perusahaan (*asset*), karena tanpa keikutsertaan mereka, aktifitas tidak terjadi, sedangkan kepegawaian merupakan suatu badan yang mengurus administrasi pegawai. Dimana keberadaan kepegawaian ini hanya lebih berfungsi pada urusan administrasi seperti pengangkatan, kepangkatan, mutase, pemberhentian, dan pensiunan.

Perkembangan dunia kerja saat ini menuntut setiap organisasi untuk memiliki sistem pengelolaan sumber daya manusia yang *professional*, tertib, dan berbasis administrasi. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah administrasi penerimaan pegawai, yaitu serangkaian proses *administrative* yang mengatur pencatatan, seleksi, penempatan, hingga penetapan status pegawai baru. Administrasi penerimaan pegawai bukan hanya memastikan terpenuhinya kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga menjamin bahwa setiap proses pengangkatan pegawai dilakukan sesuai prosedur, terdokumentasi dengan baik, dan dapat dipertanggungjawabkan atau dapat disebut dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Putri & Santoso (2021) Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai salah satu panduan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja yang dilakukan secara rutin maupun non rutin dalam sebuah perusahaan.

Gabriele (2018) SOP merupakan sebuah acuan yang dimiliki oleh selekta manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen suatu perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap kegiatan operasional perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan diharapkan dapat meminimalisasi kesalahan yang mungkin dilakukan karyawan. Menurut Nur'aini (2020) berpendapat pengimplementasian SOP selain untuk memudahkan organisasi dalam mengatur dan menjalankan alur kerja, SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh organisasi. Dalam sebuah perusahaan sudah pasti memiliki aturan yang dibuat dalam bentuk formal, yaitu Standar Operasional Prosedur atau yang kita kenal dengan sebutan SOP. SOP (Standar Operasional Prosedur) atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) merupakan salah satu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan kita.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisasi kesalahan Notoatmodjo (2012).

Oleh karena itu, administrasi penerimaan pegawai sangat berperan dalam menentukan kualitas tenaga kerja yang akan bekerja di suatu lembaga. Administrasi yang tertib akan

menghasilkan proses seleksi yang objektif, transparan, serta mengurangi resiko kesalahan seperti data pegawai yang tidak lengkap, keterlambatan berkas kontrak, hingga keterlambatan penerbitan surat Keputusan (SK). Oleh karena itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pegawai sangat diperlukan untuk memastikan seluruh tahapan rekrutmen dan administrasi dapat berjalan secara sistematis, konsisten, dan sesuai ketentuan organisasi.

Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama dengan jumlah pegawai kurang lebih 43 orang memiliki kebutuhan *administrative* yang kompleks, termasuk dalam hal penerimaan pegawai baru. Proses penerimaan pegawai di Klinik meliputi pengajuan kebutuhan tenaga, seleksi administrasi, wawancara, masa magang, hingga penetapan surat Keputusan pegawai. Dengan beban pelayanan kesehatan yang semakin tinggi, tertibnya administrasi penerimaan pegawai menjadi penentu kelancaran distribusi tenaga kerja dalam setiap unit pelayanan. Namun, berdasarkan fenomena di lapangan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa pegawai baru belum memahami secara menyeluruh alur administrasi yang berlaku, sehingga pengajuan berkas *administrative* sering terlambat dan menyebabkan keterlambatan penerbitan Surat Keterangan (SK) pegawai. Selain itu, sosialisasi dan pengawasan pelaksanaan SOP belum berlangsung secara optimal sehingga prosedur administrasi terkadang berjalan tidak sesuai SOP. Kondisi ini menunjukkan bahwa SOP telah tersedia, namun penerapannya belum berjalan secara konsisten. Apabila kondisi ini tidak diperbaiki, maka akan berdampak pada ketidaktertiban administrasi kepegawaian.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan analisis mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, untuk mengetahui sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan sesuai ketentuan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan tata kelola administrasi kepegawaian agar lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada upaya memahami fenomena secara mendalam dengan menitikberatkan pada proses dan makna dari sudut pandang partisipan. Sebagaimana diungkapkan oleh Koyan (2022), pendekatan kualitatif sangat relevan untuk mengeksplorasi fenomena sosial melalui perspektif partisipan itu sendiri. Metode ini dipilih untuk menggambarkan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara rinci, faktual, dan akurat dalam konteks yang alamiah.

Variabel Penelitian

Menurut Koyan (2022), variabel adalah objek atau atribut yang bervariasi antara satu entitas dengan entitas lainnya. Dalam penelitian kualitatif, konsep variabel berfungsi sebagai konsep penting yang membimbing fokus studi. Adapun variabel yang diteliti meliputi Administrasi Kepegawaian yang mengacu pada indikator perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja (Hasibuan, 2020). Selain itu, variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah baku dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dengan indikator yang mengacu pada efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga, peta kerja, dan batas pertahanan menurut (E. Sutrisno, 2017).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, Jalan Nilam No. 06 Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara. Jadwal penelitian disusun mulai bulan April 2025 mencakup tahapan pengajuan judul dan konsultasi bimbingan proposal.

Sumber Data

Menurut Sugiyono (2022), sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer yang dikumpulkan langsung melalui wawancara dengan pimpinan dan pegawai Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli serta melalui

observasi lapangan, dan data sekunder yang diperoleh dari literatur, artikel, jurnal, dokumentasi, dan situs internet yang relevan dengan penelitian.

Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Menurut Zulfikar et al (2024), teknik ini dilakukan secara sengaja dengan memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

No	Nama	Jabatan	Status Informan
1.	Dr. Roslina Laia	Pimpinan	Informan Kunci
2.	Tati Waruwu	Sekretaris	Informan Kunci
3.	Jasni Zebua, S. Farm	Farmasi	Informan Utama
4.	Briyan Krisyanto Ziliwu, Amd.Kep	P-Care BPJS	Informan Pendukung

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), pada pendekatan kualitatif, peneliti berperan langsung sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Peneliti harus memiliki kepekaan teoretis, kemampuan analitis, serta kecermatan dalam berinteraksi dengan informan agar data yang diperoleh valid dan mendalam (Moleong, 2021). Untuk mendukung peran peneliti sebagai instrumen kunci, digunakan pula instrumen pendukung seperti pedoman wawancara terstruktur, catatan lapangan, perekam suara, dan dokumentasi kegiatan di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian karena mempunyai tujuan utama dalam memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan mencatat kejadian atau tingkah laku yang digambarkan, dimana menurut Sugiyono (2022) observasi sebagai metode pengumpulan data tidak terbatas pada orang atau makhluk hidup. Selanjutnya adalah wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, yang menurut Sugiyono (2022) ideal digunakan untuk studi pendahuluan dan ketika jumlah informan sedikit. Terakhir adalah dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan, arsip foto, hasil rapat, dan jurnal kegiatan, dimana Sugiyono (2022) menyatakan bahwa dokumen dapat berupa tulisan atau gambar yang merekam peristiwa masa lalu.

Teknik Analisis Data

Mengacu pada Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022), teknik analisis data kualitatif yang digunakan meliputi tiga alur kegiatan yaitu reduksi data sebagai proses pemilihan dan penyederhanaan data dengan melakukan seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan sehingga data yang relevan diorganisasikan menjadi sekumpulan informasi yang faktual. Kemudian penyajian data yaitu menampilkan data yang telah terorganisir dalam bentuk tabel, bagan, maupun deskriptif naratif sehingga data tersaji relatif jelas dan informatif untuk menarik kesimpulan. Terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai tahap interpretasi untuk mencari makna dari data yang disajikan, dimana kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah ketika bukti baru ditemukan sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sebelum memaparkan hasil penelitian, peneliti terlebih dahulu menjelaskan tahapan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias kepada Pimpinan Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Setelah mendapatkan surat balasan, peneliti langsung terjun ke lapangan untuk melakukan penggalian data. Penelitian yang dilakukan berfokus pada Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Observasi lapangan dilaksanakan pada tanggal 19 Oktober 2025 dengan tujuan menganalisis penerapan SOP penerimaan pegawai serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Metode utama dalam pengumpulan data adalah wawancara mendalam. Peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan pokok sesuai rumusan masalah penelitian, seperti pelaksanaan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli dan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Pedoman wawancara berfungsi sebagai kerangka acuan agar proses wawancara berjalan sistematis, namun tetap fleksibel untuk memungkinkan peneliti menggali jawaban lebih dalam dari para informan.

Hasil Wawancara dengan Informan Kunci

Wawancara pertama dilakukan dengan informan kunci, yaitu Pimpinan Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Ketika ditanya mengenai bagaimana pelaksanaan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, beliau mengatakan: "Pelaksanaan SOP penerimaan pegawai telah dijalankan sesuai dengan tahapan yang ditetapkan mulai dari pengajuan kebutuhan tenaga kerja, seleksi administrasi, wawancara, magang hingga penetapan pegawai. Proses ini dilakukan agar penerimaan pegawai baru sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan klinik."

Terkait pemahaman pegawai terhadap alur SOP penerimaan pegawai, informan kunci menjelaskan: "Sebagian besar pegawai memahami alur SOP karena sudah dijelaskan pada awal masa kerja melalui sosialisasi dan pengarahan. Namun, beberapa pegawai baru masih perlu pendampingan lebih lanjut agar lebih memahami alur kerja yang berlaku." Mengenai proses penyusunan dan pembaruan SOP, beliau menyatakan: "Proses penyusunan dilakukan bersama pimpinan, sekretaris, dan staf terkait dengan mengacu pada pedoman dari Dinas Kesehatan. Pembaruan dilakukan jika ada perubahan kebijakan atau kebutuhan baru di klinik."

Ketika peneliti menanyakan kendala utama dalam penerapan SOP di klinik, informan kunci mengungkapkan: "Kendala yang sering dihadapi adalah kurangnya pemahaman pegawai baru terhadap SOP serta kurangnya pengawasan langsung dalam pelaksanaannya karena keterbatasan waktu pimpinan." Untuk mengatasi kendala tersebut, beliau menjelaskan: "Kami mengadakan rapat evaluasi rutin setiap dua bulan sekali untuk membahas kendala yang muncul dan mencari solusi bersama agar penerapan SOP berjalan lebih baik."

Mengenai pengawasan terhadap penerapan SOP, informan kunci menegaskan: "Ya, pimpinan melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung melalui laporan dari sekretaris dan kepala bagian. Setiap pelanggaran SOP segera ditindaklanjuti." Terkait keterlibatan pegawai, beliau mengatakan: "Seluruh pegawai dilibatkan dalam penerapan SOP melalui tugas masing-masing. Kami tekankan kerja sama tim agar setiap prosedur dijalankan dengan baik."

Ketika ditanya apakah pelaksanaan SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai, informan kunci menjawab: "Ya, SOP berpengaruh besar terhadap kinerja karena menjadi pedoman kerja yang jelas dan menghindarkan kesalahan administrasi." Mengenai cara sosialisasi SOP, beliau menjelaskan: "Sosialisasi dilakukan melalui rapat rutin, briefing pagi, dan juga pelatihan singkat untuk pegawai baru agar memahami SOP dengan baik."

Terkait evaluasi penerapan SOP, informan kunci menyatakan: "Ya, evaluasi dilakukan secara berkala setiap dua bulan untuk memastikan pelaksanaan SOP berjalan sesuai ketentuan dan memperbaiki jika ada kekurangan." Mengenai faktor pendukung utama keberhasilan penerapan SOP, beliau menjelaskan: "Dukungan penuh dari pimpinan, kerja sama seluruh pegawai, serta adanya komitmen terhadap disiplin kerja menjadi faktor utama keberhasilan penerapan SOP." Harapan ke depan yang disampaikan adalah: "Harapannya, seluruh pegawai semakin disiplin dan memahami pentingnya SOP dalam mendukung pelayanan yang profesional dan berkualitas."

Hasil Wawancara dengan Informan Utama

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan utama, yaitu Sekretaris Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Mengenai pelaksanaan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, beliau mengatakan: "Pelaksanaan SOP rekrutmen pegawai mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinan, dimulai dari pengumuman kebutuhan tenaga kerja hingga proses seleksi dan magang. Semua tahapan dikontrol agar tidak terjadi kesalahan administrasi."

Terkait pemahaman pegawai terhadap alur SOP penerimaan pegawai, informan utama menjelaskan: "Pegawai sudah diberikan arahan mengenai SOP, tetapi belum semua memahami secara menyeluruh. Biasanya kami jelaskan kembali saat rapat atau saat ada pegawai baru masuk." Mengenai proses penyusunan dan pembaruan SOP, beliau menyatakan: "SOP disusun berdasarkan

kebutuhan operasional dan kebijakan pimpinan. Jika ada perubahan aturan atau evaluasi hasil kerja, maka dilakukan revisi SOP agar tetap relevan."

Ketika ditanya mengenai kendala utama dalam penerapan SOP di klinik, informan utama mengungkapkan: "Kendala utamanya adalah kurangnya sosialisasi mendalam dan kadang keterlambatan penyesuaian prosedur terhadap perubahan kebijakan baru." Untuk mengatasi kendala tersebut, beliau menjelaskan: "Setiap kendala yang muncul dibahas dalam rapat staf, dan dilakukan perbaikan serta pendampingan terhadap pegawai yang kurang paham."

Mengenai pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap penerapan SOP, informan utama menegaskan: "Pimpinan secara rutin memantau pelaksanaan SOP, baik melalui evaluasi laporan maupun saat kunjungan kerja ke setiap unit pelayanan." Terkait keterlibatan pegawai, beliau mengatakan: "Pegawai dilibatkan sejak awal melalui arahan dan pembagian tugas sesuai bidang masing-masing agar penerapan SOP berjalan efektif."

Ketika ditanya apakah pelaksanaan SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai, informan utama menjawab: "SOP membantu meningkatkan disiplin dan tanggung jawab pegawai karena semua kegiatan memiliki standar dan prosedur yang harus dipatuhi." Mengenai cara sosialisasi SOP, beliau menjelaskan: "Biasanya sosialisasi dilakukan setiap kali ada perubahan SOP atau saat ada pegawai baru bergabung." Terkait evaluasi penerapan SOP, informan utama menyatakan: "Evaluasi rutin dilakukan bersama seluruh pegawai untuk membahas efektivitas penerapan SOP dan kendala di lapangan."

Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan pendukung, yaitu staf administrasi Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Mengenai pelaksanaan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, beliau mengatakan: "SOP penerimaan pegawai sudah dijalankan dengan baik. Kami melihat tahapan seleksi dan magang dilaksanakan secara transparan, dan pegawai yang diterima benar-benar sesuai kebutuhan pelayanan."

Terkait pemahaman pegawai terhadap alur SOP penerimaan pegawai, informan pendukung menjelaskan: "Pemahaman terhadap SOP masih bervariasi. Ada yang sudah paham betul, ada juga yang hanya tahu sebagian, sehingga penting dilakukan sosialisasi rutin." Mengenai proses penyusunan dan pembaruan SOP, beliau menyatakan: "Biasanya pembaruan SOP dilakukan setelah evaluasi rutin, terutama bila ada kendala di lapangan yang perlu diperbaiki dalam prosedur kerja."

Ketika ditanya mengenai kendala utama dalam penerapan SOP di klinik, informan pendukung mengungkapkan: "Kendala biasanya diatasi dengan komunikasi langsung dan koordinasi antarbagian agar kesalahan tidak terulang." Mengenai pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap penerapan SOP, beliau menjelaskan: "Pengawasan dilakukan oleh pimpinan dan sekretaris. Kami di bagian bawah juga melaporkan jika ada ketidaksesuaian pelaksanaan SOP." Terkait keterlibatan pegawai dalam penerapan SOP, informan pendukung menyatakan: "Kami semua dilibatkan, terutama dalam pelaksanaan administrasi pelayanan harian yang berhubungan dengan pasien dan data pegawai."

Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada 19 Oktober 2025, peneliti menemukan bahwa penerapan SOP penerimaan pegawai telah berjalan sesuai dengan dokumen prosedural yang ditetapkan Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Informan kunci, seperti pimpinan klinik dan sekretaris, menjelaskan bahwa setiap tahapan mulai dari pengajuan kebutuhan tenaga kerja hingga magang calon pegawai telah dilaksanakan secara konsisten. Hasil wawancara juga menunjukkan adanya kesesuaian antara SOP tertulis yang tercantum dalam dokumen klinik dengan praktik di lapangan. Hal ini terlihat dari pola rekrutmen yang dimulai dari proses pengumuman lowongan, seleksi administrasi, wawancara, hingga magang sebelum pegawai ditetapkan secara resmi. Selain itu, keterlibatan seluruh unit dalam proses penerimaan pegawai memperlihatkan adanya koordinasi internal yang baik. Namun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa masih terdapat pegawai baru yang belum memahami seluruh alur SOP secara menyeluruh. Hal ini terjadi karena penjelasan mengenai SOP belum dituangkan secara rinci dan terstruktur sehingga pegawai memerlukan pendampingan tambahan. Kondisi ini menunjukkan

bahwa meskipun SOP telah disusun dengan baik, implementasinya masih perlu diperkuat terutama dalam aspek sosialisasi dan monitoring.

Pembahasan

Analisis dilakukan dengan menggunakan model Miles & Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari lapangan dapat diolah secara sistematis dan menghasilkan temuan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, serta memfokuskan data penting yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Proses reduksi data ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan berhubungan langsung dengan rumusan masalah penelitian. Data yang telah direduksi kemudian dikelompokkan berdasarkan tema dan indikator penelitian untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil reduksi data, ditemukan bahwa pelaksanaan SOP sudah sesuai prosedur dan dilaksanakan secara konsisten untuk memastikan rekrutmen pegawai memenuhi kebutuhan klinik. Pemahaman pegawai terhadap alur SOP dinilai cukup baik, tetapi pegawai baru masih memerlukan pendampingan dan sosialisasi tambahan agar memahami seluruh alur SOP. Penyusunan SOP dilakukan secara kolaboratif berdasarkan pedoman resmi, sementara pembaruan belum berjalan berkala dan hanya dilakukan bila terdapat perubahan kebijakan.

Hambatan utama penerapan SOP adalah keterbatasan pemahaman pegawai baru serta pengawasan pelaksanaan SOP yang belum optimal. Meskipun pengawasan SOP telah dilakukan, intensitasnya masih perlu ditingkatkan agar seluruh prosedur dipatuhi secara konsisten. Keterlibatan pegawai dinilai cukup baik melalui pembagian tugas dan koordinasi antarbagian untuk memastikan penerapan SOP berjalan tepat. SOP memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja, terutama dalam ketertiban administrasi dan kualitas pelayanan.

Efisiensi SOP cukup baik, namun optimalisasi perlu dilakukan melalui sosialisasi rutin dan peningkatan pembinaan. Pelaksanaan SOP umumnya konsisten, tetapi belum merata sehingga perlu peningkatan pengawasan dan koordinasi. Dukungan penuh dari pimpinan dan kerja sama seluruh pegawai menjadi faktor pendukung utama keberhasilan penerapan SOP. Kesalahan terutama disebabkan ketidaktelitian dan kurangnya pemahaman pegawai baru terhadap SOP. Harapan ke depan adalah adanya peningkatan disiplin pegawai, penyempurnaan SOP, serta sosialisasi dan evaluasi yang lebih rutin. Terkait rumusan masalah pertama tentang bagaimana penerapan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, penyajian data menggambarkan seluruh temuan penting mengenai pelaksanaan SOP, pemahaman pegawai, serta dampak SOP terhadap tata kelola administrasi kepegawaian. Data wawancara menunjukkan bahwa SOP pelaksanaan rekrutmen telah diterapkan mulai dari tahap kebutuhan tenaga kerja, seleksi berkas, wawancara, masa magang, hingga proses penetapan pegawai. Pimpinan dan sekretaris memastikan setiap tahapan dijalankan sesuai pedoman, dan observasi mendukung bahwa alur SOP tersebut dipatuhi dalam praktik.

Pemahaman pegawai terhadap SOP umumnya baik, terutama bagi pegawai lama yang telah sering mengikuti proses tersebut. Namun, pegawai baru masih membutuhkan pendampingan dan sosialisasi tambahan. Hal ini terlihat dari beberapa kesalahan administrasi yang masih terjadi. SOP disusun oleh pimpinan, sekretaris, dan pegawai terkait berdasarkan pedoman Dinas Kesehatan. Pembaruan dilakukan hanya ketika ada perubahan kebijakan. Data dokumentasi menunjukkan bahwa SOP tidak diperbarui secara rutin setiap tahun.

Seluruh pegawai yang memiliki tugas terkait rekrutmen ikut terlibat dalam penerapan SOP. Koordinasi antarbagian, terutama antara pimpinan, sekretaris, dan staf administrasi, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan SOP. Data menunjukkan bahwa SOP memberikan dampak positif terhadap ketertiban administrasi, ketelitian pegawai, dan efektivitas kerja. Kesalahan prosedural menurun setelah SOP diberlakukan dan dipahami oleh pegawai. Kesimpulan untuk rumusan masalah pertama adalah bahwa penerapan SOP di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli sudah berjalan sesuai alur resmi. Namun, pemahaman pegawai baru masih menjadi titik lemah yang mempengaruhi konsistensi pemenuhan SOP. Secara umum, SOP berdampak positif terhadap peningkatan kinerja administrasi kepegawaian. Rumusan masalah kedua adalah apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita

Gunungsitoli. Penyajian data berikut merangkum temuan penting terkait kekuatan (supporting factors) dan kendala (hindering factors) berdasarkan hasil wawancara. Faktor pendukung pertama adalah komitmen dan pengawasan dari pimpinan. Pimpinan secara rutin memantau pelaksanaan SOP melalui rapat evaluasi dua bulan sekali dan laporan sekretaris. Komitmen pimpinan menjadi faktor utama dalam memastikan SOP dijalankan.

Faktor pendukung kedua adalah koordinasi dan kerja sama pegawai. Keterlibatan seluruh pegawai sesuai tugas masing-masing menjadi kekuatan penting dalam pelaksanaan SOP. Kerja sama antarbagian mempermudah penyelesaian proses rekrutmen. Faktor pendukung ketiga adalah adanya SOP yang jelas dan tertulis. SOP tersedia secara tertulis dan dapat dijadikan pedoman pegawai. Hal ini memudahkan proses kerja dan mengurangi subjektivitas dalam pelaksanaan rekrutmen. Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor penghambat pertama adalah kurangnya pemahaman pegawai baru. Pegawai baru masih sering keliru dalam mengikuti prosedur administrasi karena belum sepenuhnya memahami SOP. Hal ini menimbulkan ketidaksesuaian dalam proses kerja. Faktor penghambat kedua adalah keterbatasan waktu pimpinan untuk mengawasi. Pengawasan langsung belum optimal karena pimpinan memiliki banyak tugas lain. Akibatnya, beberapa kesalahan prosedural tidak segera terdeteksi.

Faktor penghambat ketiga adalah SOP tidak diperbarui secara berkala. SOP hanya diperbarui ketika ada perubahan kebijakan. Tidak adanya evaluasi berkala menyebabkan beberapa bagian SOP kurang sesuai dengan kebutuhan saat ini. Faktor penghambat keempat adalah minimnya sosialisasi dan pelatihan SOP. Sosialisasi SOP bagi pegawai baru belum dilakukan secara rutin sehingga pemahaman pegawai tidak merata. Kesimpulan untuk rumusan masalah kedua adalah bahwa penerapan SOP didukung oleh komitmen pimpinan, kerja sama pegawai, dan keberadaan SOP tertulis. Namun penerapan masih terhambat oleh kurangnya pemahaman pegawai baru, minimnya sosialisasi, dan terbatasnya pengawasan. Kondisi tersebut menyebabkan konsistensi pelaksanaan SOP belum optimal.

Penyajian data adalah proses mengorganisasikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis dan mudah dibaca, seperti dalam bentuk uraian naratif, tabel, matriks, bagan, atau gambar, agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan langkah analisis selanjutnya. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan temuan penelitian secara komprehensif.

Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor pendukung dan penghambat dianalisis berdasarkan teori analisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Steers (2017), bahwa faktor pendukung berjalanannya SOP semua dimulai dari karakter organisasi karena mencerminkan struktur yang harus diikuti oleh pegawai dengan demikian mampu mengubah interaksi dan perilaku pegawai yang berorientasi pada tugas. Klinik Pratama Tabita telah melakukan hal demikian bahwa ada kebiasaan melakukan pertemuan dengan para pegawai untuk melakukan evaluasi dan membahas tentang SOP yang berlaku di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, ini merupakan salah satu bentuk pendukung SOP dapat terealisasi dengan baik.

Tetapi, ada juga yang menjadi penghambat efektivitas pelaksanaan SOP sebagaimana diungkapkan dalam teori Rivai (2009), dan A. Sutrisno (2022) bahwa dimulai dari pemahaman pegawai dan juga dari segi prosedur formal dalam perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli sudah tersusun dengan baik, tetapi terkadang pegawai tidak memahami lebih dalam hingga akhir prosedur selanjutnya, sehingga terkadang terjadi kelalaian dalam kegiatan administrasi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Rani et al (2024) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli terbukti efektif dalam memperbaiki alur Standar Operasional Prosedur yang lebih terperinci hingga akhir. Kebijakan ini sesuai dengan penelitian terdahulu Iran, Gunawan & Jamal Bake (2023) yang menegaskan bahwa penerapan SOP layanan administrasi kepegawaian telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Faktor pendukung yang paling menonjol adalah adanya komitmen pimpinan melalui rapat evaluasi rutin yang dilakukan minimal satu kali dalam dua bulan. Rapat ini membantu mengidentifikasi

penyimpangan SOP dan merumuskan solusi perbaikan. Selain itu, budaya kerja yang mengutamakan koordinasi antardivisi juga menjadi faktor penting dalam memastikan SOP berjalan sesuai ketentuan.

Di sisi lain, penghambat utama berasal dari kurangnya pemahaman pegawai baru, kurangnya sosialisasi, serta penuhnya beban kerja pimpinan yang menyebabkan pengawasan belum optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Anita (2019) yang menekankan bahwa rendahnya pemahaman pegawai terhadap SOP dapat menjadi pemicu terjadinya kelalaian administrasi.

Analisis Efektivitas Penerapan SOP Terhadap Kinerja Administrasi Kepegawaian

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti telah melihat bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli sudah dijalankan dengan baik. Temuan ini sejalan dengan teori menurut Tambunan (2018) yakni adanya ketetapan program, sosialisasi program, tujuan program, dan adanya pemantauan program.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat berjalan dengan baik ketika sudah sesuai dengan teori yang telah disampaikan Suryawahyuni (2023). Jika dianalisis berdasarkan teori Suryawahyuni (2023), efektivitas program dapat dilihat dari ketetapan prosedur, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan. Berdasarkan hasil penelitian, keempat indikator tersebut telah dijalankan, namun beberapa di antaranya masih perlu diperkuat. Misalnya, sosialisasi SOP masih terbatas pada pengenalan awal dan belum dilakukan secara berkala sehingga pegawai baru membutuhkan proses adaptasi yang lebih lama. Meskipun demikian, berdasarkan wawancara dengan informan, penerapan SOP telah memberikan dampak positif terhadap tertib administrasi dan memperkecil potensi kesalahan dalam proses rekrutmen pegawai. Hal ini membuktikan bahwa SOP yang terimplementasi dengan baik dapat meningkatkan efektivitas administrasi kepegawaian. Dalam penelitian ini, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan pertama adalah keterbatasan jumlah informan. Penelitian ini hanya melibatkan enam informan kunci, utama dan pendukung, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan pengalaman seluruh pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Keterbatasan kedua adalah keterbatasan waktu penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang terbatas, sehingga peneliti tidak dapat menggali dinamika jangka panjang dengan para pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli.

Keterbatasan ketiga adalah keterbatasan lokasi penelitian. Penelitian difokuskan pada Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli, sehingga tidak dapat menggali perbedaan kegiatan SOP dengan instansi yang sama di bidang kesehatan. Keterbatasan keempat adalah keterbatasan metode penelitian. Penelitian ini hanya menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tanpa melibatkan instrumen kuantitatif. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah proses reduksi dan penyajian data selesai. Pada bagian ini peneliti membandingkan hasil penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli dengan dua penelitian terdahulu yang relevan sebagaimana tercantum dalam Bab II. Perbandingan ini dilakukan untuk melihat persamaan, perbedaan, serta kontribusi penelitian terhadap pengembangan pengetahuan terkait implementasi SOP dalam administrasi kepegawaian.

Pada penelitian terdahulu yang pertama berjudul "Analisis Penerapan SOP dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Ma'u Kabupaten Nias" terdapat kesamaan dengan hasil penelitian peneliti di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Pertama, SOP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam meningkatkan ketertiban administrasi, ketelitian, dan efektivitas pelayanan. Kedua, pemahaman pegawai menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SOP. Kedua lokasi penelitian mengalami kendala kurangnya pemahaman, khususnya pada pegawai baru. Ketiga, pengawasan pimpinan merupakan faktor pendukung yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan SOP.

Pada penelitian terdahulu yang kedua berjudul "Analisis Implementasi SOP Layanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Kendari" terdapat kesamaan dengan hasil penelitian peneliti di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli. Pertama, keberadaan SOP tertulis membantu pegawai memahami prosedur kerja, sehingga mengurangi kesalahan administrasi. Kedua, kurangnya sosialisasi SOP menjadi kendala utama dalam implementasi. Kedua penelitian menunjukkan bahwa pegawai baru cenderung lebih sering

melakukan kesalahan karena kurangnya pelatihan dan bimbingan. Ketiga, koordinasi antarpegawai menjadi faktor pendukung penting, baik dalam penelitian ini maupun penelitian terdahulu.

Berdasarkan perbandingan tersebut, penelitian ini memiliki kontribusi dalam beberapa aspek. Pertama, memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa SOP berperan penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi dan kinerja pegawai. Kedua, menambahkan perspektif baru tentang pentingnya pembaruan SOP secara berkala, sesuatu yang tidak banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Ketiga, memberikan fokus yang lebih spesifik pada SOP penerimaan pegawai, sehingga memperkaya literatur tentang administrasi kepegawaian di level organisasi pelayanan kesehatan. Keempat, mengidentifikasi permasalahan khas, yaitu minimnya pemahaman pegawai baru dan terbatasnya pengawasan pimpinan, yang dapat menjadi rekomendasi penting bagi penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum SOP penerimaan pegawai telah diterapkan, namun efektivitasnya sangat bergantung pada pemahaman pegawai dan konsistensi pengawasan. Hal ini sejalan dengan teori Steers (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas suatu prosedur dalam organisasi ditentukan oleh karakteristik organisasi, perilaku pegawai, serta peran manajemen dalam melakukan pengendalian. Penelitian ini juga mendukung temuan A. Sutrisno (2022) yang menyatakan bahwa penerapan SOP berpengaruh pada efektivitas kinerja pegawai. Keselarasan antara temuan penelitian terdahulu dan kondisi di lapangan memperkuat argumentasi bahwa SOP berperan penting dalam menciptakan proses kerja yang lebih terarah.

Berdasarkan hasil wawancara, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli dinilai lebih efisien apabila rutin diadakan pertemuan atau pembinaan khusus kepada pegawai yang baru. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli yaitu: pengajuan kepada Yayasan, membuka lowongan kerja, seleksi administrasi, petugas administrasi menyerahkan berkas kepada pimpinan, interview, magang, berkas diserahkan ke Yayasan.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan SOP penerimaan pegawai di Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli telah berjalan cukup baik dan mengikuti prosedur yang ditetapkan, mulai dari pengajuan kebutuhan tenaga kerja, seleksi administrasi, wawancara, masa magang, hingga penetapan pegawai baru. Namun demikian, penerapannya belum berlangsung secara maksimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman pegawai baru terhadap alur SOP yang belum dijabarkan secara rinci serta terbatasnya pengawasan dan sosialisasi dari pihak manajemen. Faktor pendukung dan penghambat berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan SOP penerimaan pegawai. Faktor pendukung di antaranya adalah kebijakan pimpinan, keterlibatan pegawai dalam proses rekrutmen, serta adanya evaluasi dan pertemuan rutin setiap dua bulan. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi kurangnya sosialisasi SOP, minimnya pengawasan, belum adanya pembaruan SOP secara berkala, dan masih adanya pegawai yang belum disiplin dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Manajemen Klinik Pratama Tabita Gunungsitoli perlu meningkatkan sosialisasi, bimbingan, dan pendampingan terkait SOP penerimaan pegawai, khususnya kepada pegawai baru. Penyediaan SOP dalam bentuk dokumen tertulis yang lebih rinci dan mudah dipahami, serta pelaksanaan briefing rutin, akan membantu menciptakan keseragaman pemahaman dan memperkecil kesalahan dalam pelaksanaan prosedur. Klinik diharapkan melakukan pengawasan dan evaluasi SOP secara lebih berkala serta melakukan pembaruan SOP sesuai kebutuhan dan perubahan kondisi organisasi. Penguatan fungsi monitoring oleh pimpinan dan koordinator unit juga diperlukan agar setiap tahapan SOP dapat dijalankan secara konsisten, sehingga administrasi kepegawaian menjadi lebih tertib dan efektivitas kerja dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, A. Y. (2019). Standar operasional prosedur tenaga kependidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(1), 11–20.
- Gabriele. (2018). Standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan pengendalian kegiatan operasional perusahaan. *Selektar Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 5(2), 16–24.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara.
- Koyan. (2022). *Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Media Akademi.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.

- Notoatmodjo, S. (2012). *Pengembangan sumber daya manusia*. Rineka Cipta.
- Nur'aini. (2020). *Standard operating procedure: Cara praktis dan efektif menerapkan SOP di segala macam bisnis*. Quadrant.
- Putri, D., & Santoso, H. (2021). Analisis efektivitas implementasi SOP dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 55–64.
- Rani, D., Setiawan, B., & Hidayat, R. (2024). Efektivitas kinerja internal dalam penerapan SOP perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen & Kinerja*, 12(1), 44–58.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Rajawali Pers.
- Steers, R. M. (2017). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Harper & Row.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Suryawahyuni, L. (2023). *Administrasi kepegawaian dan manajemen publik modern*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sutrisno, A. (2022). Evaluasi pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 87–94.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tambunan, R. M. (2018). *Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP)*. Maistas Publishing.
- Zulfikar, R., Permata, S., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori, Metode, dan Praktik*. Widina Media Utama.