

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar
Nama Mahasiswa : KASMAWATI
No. Stambuk/NIM : 105721116916
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diteliti, diperiksa didepan panitia penguji Ujian Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 28 Oktober 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Oktober 2020

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Mahmud Nuhung, S.E., M.A
NIDN : 0902025701


Nasrullah, S.E., M.M.
NIDN : 0914049104

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi


Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903 078


Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M.
NBM: 108 5576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Kasmawati, NIM : 105721116916, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0011/SK-Y/61201/091004/2020 M, Tanggal 11 Rabi'ul Awal 1442 H / 28 Oktober 2020 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

11 Rabi'ul Awal 1442 H

Makassar,

28 Oktober 2020 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse. M., Ag. (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulongg, SE., MM. (.....)
(Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM. (.....)
(WD 1 Fak. Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, SE., MA (.....)
2. Muh. Nur Rasyid, SE., MM (.....)
3. Dr. Siti Nurbaya, SPd., MM (.....)
4. Hj. Nurinayati, ST., M.M (.....)

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulongg, SE., MM
NBM. 903 078



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : KASMAWATI
Stambuk : 105721116916
Program studi : Manajemen
Dengan Judul : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur
(SOP) Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota
Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 28 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan :

METERAI
TEMPEL
00009AHF737912505
6000
ENAM RIBU RUPIAH

KASMAWATI

Diketahui Oleh,



Dekan Fakultas Ekonomi

Ismail Rasulong, SE., MM.
NBM. 903078

Ketua Program Studi

Muh. Nur Rasyid, SE., MM.
NBM : 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah penulis panjat kan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “ Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua terkasih bapak Arsyad Kunusi dan Ibu Nurhasisah dan juga kepada Ibunda Haedar atas segala cinta dan kasih sayang yang telah diberikan serta segenap doa yang dipanjatkan dalam mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh keikhlasan. Juga untuk ketiga sudaraku Kaharuddin, Kasman dan Syahid Arsyad dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Muh Nur Rasyid, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Mahmud Nuhung, S.E.,M.A, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Nasrullah, SE., MM, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Ibu Sitti Marhumi, SE.,MM, selaku Penasehat Akademik yang senantiasa membimbing penulis selama masa perkuliahan.
8. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
9. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman beserta staf yang telah bersedia menerima penulis untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
10. Sahabat-sahabatku Nuraini, Shinta Devi, Kasmawati, Indah herawati, Jumali akbar Nadi, Aidil Fitrawan, Fitrah Ariansyah dan Ilham Hidayat yang selalu

menemaniku berjuang dan selalu memberikan dukungan dan bantuan selama ini.

11. Keluarga besar Teman Bede', Squad Cetar dan Team BRT yang sudah menemani dalam menapaki kehidupan di tanah rantau dan selalu memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
12. Terimakasih untuk semua rekan, sahabat dan saudara yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Oktober 2020

Kasmawati

ABSTRAK

Kasmawati (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional (SOP) untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh bapak H. Mahmud Nuhung dan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pentingnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar Jalan Sultan Alauddin No 309 Kota Makassar dengan mengumpulkan data dan informasi dari narasumber yakni Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Staf. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yakni menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil wawancara dengan para narasumber dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku. SOP yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dibuat untuk memenuhi tahapan kegiatan yang diinginkan oleh *stakeholder* sehingga pelaksanaan dari kegiatan tersebut dapat terkontrol. Pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar rata-rata sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan aturan, tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menerapkannya. Penerapan Standar operasional prosedur akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari dokumen Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang di dalamnya terdapat capaian kinerja pegawai dan rincian kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pegawai. SOP yang sudah disusun diimplementasikan ke semua bidang dan semua seksi yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

Kata Kunci : SOP, Kualitas Kerja

ABSTRACT

Kasmawati (2020). Analysis of the Application of Operational Standards (SOP) to Improve the Quality of Work of the Employees of the Makassar City Housing and Settlement Service, Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Mr. H. Mahmud Nuhung and Nasrullah.

This study aims to determine the importance of implementing standard operating procedures (SOPs) to improve the quality of work of the Makassar City Housing and Settlement Service employees. This research was conducted at the Department of Housing and Settlements of Makassar City, Jl Sultan Alauddin No 309 Makassar City by collecting data and information from sources, namely the Head of the Department, Head of the General and Civil Service Sub-Division and Staff. This type of research is qualitative research. The data collection techniques used were observation, in-depth interviews and documentation.

The results of interviews with resource persons in this study indicate that the Standard Operating Procedure (SOP) is a guideline that contains the flow or stages in carrying out activities in accordance with applicable rules. SOPs in the Department of Housing and Settlement of Makassar City are made to meet the stages of activities desired by *stakeholders* so that the implementation of these activities can be controlled. On average, employees at the Housing and Settlement Areas of Makassar City are able to apply Standard Operating Procedures in accordance with the regulations, but there are still some employees who have not been maximal in implementing them. The application of standard operating procedures will have an impact on improving the quality of employee work. This can be seen from the Employee Work Goals (SKP) document in which there are employee performance achievements and details of what activities are carried out by employees. The SOP that has been prepared is implemented in all sectors and all sections in the Makassar City Housing and Settlement Service.

Keywords: SOP, Quality of Work

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9
2. Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP).....	10
3. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP).....	12
4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
5. Prinsip Dasar Penyusunan SOP.....	14
6. Jenis-Jenis Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
7. Hambatan Dalam Penyusunan SOP.....	19
C. Kualitas Kerja.....	21
1. Pengertian Kualitas Kerja.....	21
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja.....	23
3. Unsur-Unsur Kualitas Kerja.....	25
4. Penilaian Kinerja.....	26
D. Tinjauan Empiris.....	29
E. Kerangka Konsep.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus penelitian.....	35
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Lokasi Penelitian.....	41
2. Visi Dan Misi.....	43
3. Struktur Organisasi.....	43
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Karakteristik Informan.....	44
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan).....	59

BAB VPENUTUP	69
---------------------------	-----------

A. Kesimpulan.....	69
--------------------	----

B. Saran.....	71
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	29
Table 3.1	Aspek Pengkodean	39
Table 4.1	Karakteristik Informan	44



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penelitian
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4 SOP Dinas Perumahan Dan Kawasan
 Permukiman Kota Makassar
- Lampiran 5 Dokumentasi Sasaran Kerja Pegawai



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal dan mempunyai kinerja yang optimum kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Sementara itu, menurut Schuler et al yang dikutip oleh Edy Sutrisno (2016 : 8) dalam bukunya manajemen sumber daya manusia, setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu memperbaiki tingkat produktivitas, memperbaiki kualitas kehidupan kerja dan meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek – aspek legal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang dikarenakan kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral.

Perusahaan mempunyai kesempatan yang baik untuk bertahan dan maju jika mempunyai karyawan yang tepat, sehingga membutuhkan usaha yang terus-menerus untuk mencari, memilih, dan melatih calon atau

karyawan. Sebaliknya, karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat untuk mencari nafkah dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Partisipasi karyawan sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan untuk menghadapi perubahan. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor dominan dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan. Seorang manajer dan ruang lingkupnya harus menyiapkan pedoman yang menjadi acuan bagi karyawan dalam bekerja atau menyelesaikan tugas-tugasnya sehari-hari sehingga tercipta produktivitas yang efektif dan efisien. Acuan itu sendiri adalah sebuah pedoman atau aturan tertulis (SOP) sebagai dasar dalam melakukan pekerjaan dan sistem penghargaan yang diberikan kepada karyawan untuk menunjang produktivitas kerja.

Menurut Ekotama (2015:41) *Standard Operating Procedure* adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir. Tujuannya utama dari penyusunan SOP pada dasarnya adalah agar kegiatan usaha yang dilakukan bisa terkontrol dengan baik. Kesalahan prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan kecelakaan atau kerusakan pada mesin perusahaan yang hal ini akan dapat merugikan karyawan dan perusahaan itu sendiri. Sebaliknya implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan. Begitu juga halnya dengan kinerja yang berarti sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat

meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang. Manajer harus mampu membuat SOP yang jelas, terarah, sistematis agar mudah dimengerti. Sehingga terjadi keseimbangan dalam kinerja para karyawan. Melalui keseimbangan tersebut, maka perusahaan akan tumbuh secara produktif dan berada pada batas wajar, bahkan agama Islam sendiri telah mengajarkan bahwa kesuksesan perusahaan tergantung oleh produktivitas yang dimiliki SDM. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja yang mengacu pada kemudahan karyawan dalam bekerja. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Hal itu tentu saja membutuhkan komitmen dan

konsistensi keterlibatan staf sumber daya manusia yang lebih besar, sehingga akan mendukung kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola organisasi usaha yang bertahan.

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Perusahaan menggunakan penilaian kualitas kerja kinerja bagi para pegawainya dengan maksud sebagai langkah administratif dan pengembangan.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan perlu diadakan penilaian kinerja yang telah dicapai setiap pekerja dan ini dimaksudkan untuk mengukur hasil kerja masing-masing kegiatan dalam rangka mengembangkan hasil kualitas kerja mereka. Demikian juga dalam mewujudkan pekerjaan yang profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di dalam bekerja.

Seringkali Standar Operasional Prosedur yang diterapkan mengalami hambatan di dalam menjalankan tugasnya untuk melengkapi tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, salah satu

permasalahan yang sering ditemui adalah kebiasaan yang sudah menjadi tradisi bagi beberapa pegawai untuk menjalankan pekerjaannya kurang mengacu pada standar operasional prosedur yang telah diterapkan sebagai patokan untuk mengerjakan suatu pekerjaan dan prioritas pekerjaan mana yang harus didahulukan, yang mana yang harus menunggu untuk dikerjakan dalam penyelesaiannya serta semakin banyak pekerjaan yang mengantri untuk dikerjakan semakin menunda untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga kualitas kerja yang dicapai belum maksimal.

Permasalahan dan hal tersebut harus perlahan dikikis agar perbaikan dapat berjalan sebagaimana mestinya, dan salah satunya adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut : **" Bagaimana Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar?"**

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah untuk menyelesaikan masalah yang ada dalam suatu organisasi sehingga ilmu yang dikuasai tidak hanya bersifat teoritis belaka.

2. Bagi Perusahaan/Instansi

Sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan pengaruh Standar Operasional Prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

3. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi tambahan bagi yang tertarik di bidang manajemen dan melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah yang sama di masa yang akan datang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai peranan yang cukup penting. Apa yang dilakukan oleh manajer SDM menggambarkan bagaimana aktivasi pengelolaan SDM di lingkungan perusahaan maupun instansi pemerintahan. Manajemen SDM adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya tersebut agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada. Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan *responsif* terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.

Menurut Mathis & Jackson dalam Suparno Eko Widodo (2015 : 5) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Kunci peningkatan kinerja adalah dengan memastikan

aktivitas sumber daya manusia mendukung usaha organisasi yang terfokus pada tiga macam, yaitu:

1. Produktivitas. Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas yang tinggi yaitu aspek kemampuan manajemen tenaga kerja, aspek efisiensi tenaga kerja, dan aspek kondisi lingkungan pekerjaan.
2. Kualitas Kesuksesan suatu barang maupun jasa akan sangat mempengaruhi kesuksesan jangka panjang organisasi. Jika suatu organisasi mempunyai suatu reputasi menyediakan barang maupun jasa yang buruk kualitasnya, hal ini akan mengurangi perkembangan dan kinerja organisasi tersebut.
3. Pelayanan Sumber daya manusia sering kali terlibat dalam proses produksi barang atau jasa, manajemen sumber daya manusia harus diikuti sertakan pada saat merancang proses operasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. MSDM ini sendiri didefinisikan sebagai proses mengelola memotivasi dan membangun sumber daya manusia untuk menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur biasanya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu. Sehingga, banyak juga yang menyebutnya sebagai prosedur, atau dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai prosedur operasional standar. Dalam KBBI, "prosedur" diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Sailendra, (2015:11) menyatakan *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Menurut Fatimah dkk. (2015:48) SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Atmoko (dalam Fatimah, 2015:48) SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu dokumen tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional sebuah perusahaan atau organisasi digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

2. Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Unsur-unsur dalam standar operasional prosedur akan sangat menentukan terhadap efektivitas penyusunan serta penerapan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur yang terdapat di dalamnya diabaikan, maka SOP tersebut tidak berarti lagi.

Adapun unsur-unsur Standar Operasional Prosedur yang biasa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan SOP adalah:

a. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan di dalam SOP.

b. Kebijakan

Pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

c. Petunjuk operasional

Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

d. Pihak yang terlibat

Sebagai pihak penyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

e. Formulir

Formulir disini adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Di dalam SOP, blanko atau dokumen merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Jadi, formulir ini berfungsi sebagai kontrol SOP serta pelaksanaan audit.

f. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan atau syarat prosedur.

g. Proses

Tujuan proses disini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

h. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen lainnya. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

i. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dalam

melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah valid.

j. Kontrol

Kontrol bisa dilakukan dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasi, prosedurnya, kepatuhannya dan lainnya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

3. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan utama dalam pembuatan SOP pada dasarnya adalah untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Menurut Fatimah (2015:51) Tujuan penyusunan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut :

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- d. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja
- e. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.

- f. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
- g. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja
- h. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
- i. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- j. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja
- k. Menghemat waktu program training, karena *standard operating procedure* tersusun secara sistematis.

Menurut Fatimah (2015) fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

- a. Melancarkan tugas pegawai atau tim atau unit kerja
- b. Merupakan dasar hukum jika terjadi penyimpangan
- c. Untuk mengetahui dengan pasti hambatan-hambatannya dan cepat terlacak
- d. Memberi arah pegawai untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja
- e. Sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan rutin

4. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Fatimah, dkk. (2015;52) Manfaat SOP (*Standard Operating Procedure*) antara lain:

- a. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- b. Mempermudah peserta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan.

- c. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- d. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- e. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- f. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.
- g. Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan

5. Prinsip Dasar Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan dalam Fatimah (2015:65) dalam menyusun *standard operating procedure* terdapat beberapa prinsip untuk menerapkan SOP :

a. Konsisten

Penerapan SOP harus dijalankan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam situasi apapun oleh semua jajaran.

b. Komitmen

SOP harus diterapkan dengan penuh komitmen dari semua jajaran organisasi dari tingkatan paling bawah hingga tingkatan paling atas.

c. Perbaikan Yang Berkelanjutan

Penerapan SOP harus terbuka pada penyempurnaan untuk mendapatkan prosedur yang benar-benar efektif dan efisien.

d. Mengikat

SOP harus dapat mengikat para pelaksana dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur standar yang sudah ditetapkan.

e. Semua Unsur Memiliki Peranan Penting

Semua pegawai memiliki peran tertentu dalam prosedur yang telah distandarkan. Bila terdapat pegawai tidak menjalankan perannya dengan baik maka dapat mengganggu keseluruhan proses sehingga pada akhirnya akan berakibat pada proses berjalannya perusahaan.

f. Terdokumentasi Dengan Baik

Semua prosedur yang telah distandarkan tersebut harus terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk setiap orang yang membutuhkan.

Di samping prinsip penyusunan, ada pula asas-asas penyusunan SOP, yakni :

- a. Asas pembakuan. SOP disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang standar atau baku dalam melakukan suatu pekerjaan.
- b. Asas pertanggungjawaban. SOP yang disusun harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi isi, bentuk, prosedur, standard dan sisi keabsahannya.
- c. Asas kepastian. Maksudnya adalah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.

- d. Asas keterkaitan. Dalam pelaksanaannya, SOP senantiasa terkait dengan administrasi kegiatan umum lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- e. Asas kecepatan dan kelancaran. Karena SOP berfungsi sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas, maka harus dapat digunakan untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan dengan tepat waktu dan tepat sasaran, serta menjamin kemudahan dan kelancaran proses kerja.
- f. Asas keamanan. SOP harus dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Asas keterbukaan. Keberadaan SOP dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan baik dari aparat sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

6. Jenis-Jenis SOP (*Standard Operating Procedure*)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah sistem atau tata cara yang harus diikuti sebagai alur produksi yang berorientasi pada visi dan misi suatu usaha. SOP yang berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin dapat dibagi menjadi beberapa jenis seperti berikut:

a. SOP Berdasarkan Sifat Kegiatan.

Berdasarkan sifat kegiatannya, SOP dapat dikategorikan ke dalam dua jenis yaitu SOP Teknis dan SOP Administratif.

- 1) SOP Teknis. SOP Teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

SOP teknis ini pada umumnya dicirikan dengan :

- a. Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu
- b. Berisi cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan SOP teknis diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal seperti: pemeliharaan sarana-prasarana, pemeriksaan keuangan, kearsipan dan lainnya.

- 2) SOP Administratif. SOP Administratif, adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

SOP administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

- a. Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal.

- b. Berisi tahapan atau langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro maupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

b. SOP Menurut Cakupan dan Besaran Kegiatan

Menurut cakupan dan besaran kegiatannya, SOP dikategorikan ke dalam dua jenis yaitu SOP Makro dan SOP Mikro.

1) SOP Makro. SOP Makro mencakup beberapa SOP mikro yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksana kegiatan.

2) SOP Mikro. SOP Mikro merupakan bagian dari sebuah SOP (SOP makro) atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP makro yang lebih besar cakupannya.

c. SOP Menurut Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan

SOP menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP Final dan SOP parsial.

1) SOP Final. SOP final adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

2) SOP Parsial. SOP parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

d. SOP Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

SOP menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis yakni SOP Generik dan SOP Spesifik.

1) SOP Generik. SOP Generik (umum) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang di SOP kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya. Variasi SOP yang ada hanya disebabkan perbedaan lokasi SOP itu diterapkan.

2) SOP Spesifik. SOP spesifik (khusus) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di SOP kan, tahapan kegiatan, aktor(pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut.

7. Hambatan Dalam Penyusunan dan Implementasi SOP

a. Hambatan Organisasional. Masalah yang berkaitan dengan manajemen organisasi dapat memunculkan hambatan. Hambatan tersebut seperti: gaya kepemimpinan, struktur organisasi yang terlalu gemuk, alur koordinasi yang panjang dan rumit, pola komunikasi organisasi yang kurang efektif, budaya organisasi yang kurang kondusif, kurangnya kedewasaan organisasi dan lain sebagainya..

b. Hambatan Operasional. Hambatan operasional muncul dari masalah yang berkaitan dengan operasional organisasi. Masalah tersebut dapat dating dari karakter konsumen, keterkaitan organisasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kurang matangnya perusahaan dan sebagainya.

c. **Hambatan Manajerial.** Hambatan yang muncul dari masalah yang berkaitan dengan manajerial organisasi adalah ketidakjelasan visi, misi, strategi, kebijakan serta aturan. Selain itu, dapat juga disebabkan oleh tidak adanya kontrol secara konsisten dan tidak adanya dukungan yang maksimal dari pihak-pihak terkait, serta tidak adanya pemantauan dan pengendalian yang baik mengenai sistem pelaksanaan SOP.

d. **Hambatan Personal.** Hambatan ini muncul dari masing-masing individu, yang mendukung adanya SOP di dalam organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh tidak adanya kemampuan untuk mengikuti perkembangan dan perubahan serta tidak adanya motivasi untuk berkembang atau dapat juga karena adanya kepentingan pribadi.

Adapun tips penyusunan SOP yang efektif dan efisien, antara lain :

- a. Memahami serta membayangkan siapa dan seperti apa pengguna SOP nantinya.
- b. Tujuan sudah diputuskan sebelum menulis SOP
- c. Membuat sebuah panduan sebelum menulis SOP (daftar topik yang harus dibahas, kemudian dikelompokkan)
- d. Jelas dan ringkas, menghindari kalimat yang panjang
- e. Komplit, berisi semua informasi penting yang digunakan untuk menjalankan kegiatan
- f. Objektif, berisi fakta bukan pendapat
- g. Koheren, menunjukkan alur dan urutan langkah yang jelas untuk menjalankan kegiatan
- h. Memulai dengan kata kerja dan menghindari kalimat pasif
- i. Membuat konsep terlebih dahulu

- j. Mengoreksi konsep tersebut setelah 24 jam penulisan
- k. Memposisikan diri sebagai pembaca dan pengguna SOP nantinya, apakah SOP tersebut membosankan atau tidak, apakah kurang menarik dan sebagainya

C. Kualitas Kerja

1. Pengertian Kualitas Kerja

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Sehingga sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh hasil kerja SDM yang berkualitas.

Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Menurut Sutrisno (2012:204) yang dikutip oleh Ceswirdani, dkk (2017) Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia mengacu pada Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan. *Abilities* yaitu kemampuan yang

terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

- 
- a. Perbaikan kinerja.
 - b. Penyesuaian kompensasi.
 - c. Keputusan penempatan.
 - d. Kebutuhan pelatihan.
 - e. Perencanaan dan pengembangan karir
 - f. Efisiensi proses penempatan staf.
 - g. Kesempatan kerja yang sama.

Kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual. Dari pendapat di atas, jelas bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kelengkapan

adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerjasama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi, dan hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya :

- a. Efektifitas dan efisiensi . Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
- b. Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.
- c. Disiplin. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang

terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya adalah mereka yang memiliki disiplin tinggi.

- d. Inisiatif. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi

Menurut Robbins (2015:103) berpendapat bahwa enam faktor utama yang menyebabkan menurunnya kualitas kinerja karyawan yaitu :

- a. Beban kerja berlebihan yaitu terlalu banyaknya pekerjaan. Sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem menghabiskan cadangan sumber daya dan berdampak pada menurunnya kualitas kinerja.
- b. Kurangnya wewenang yaitu besarnya tanggung jawab yang harus dipikul namun tidak disertai wewenang dalam membuat keputusan.
- c. Kompensasi yang tidak adil yaitu upah yang kecil tidak sebanding dengan volume pekerjaan, terjadi perubahan kebijakan yang buruk dari kebijakan sebelumnya.
- d. Hilangnya sambung rasa yaitu terjadinya pengkotak-kotakan penugasan yang berdampak pada meningkatnya isolasi sosial dalam lingkungan kerja.
- e. Perlakuan yang tidak adil yaitu perlakuan yang tidak sama dan bukan berdasarkan kompetensi.

- f. Terjadinya konflik nilai yaitu ketidaksesuaian antara prinsip pribadi dengan tuntutan pekerjaan

3. Unsur-Unsur Kualitas Kerja

Menciptakan lingkungan kerja penting untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu :

- a. Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
- b. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- c. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi/perusahaan.
- d. Komunikasi terbuka dan kerjasama tim baik.
- e. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan dalam mencapai target atau tidak. Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan-pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- b. Kualitas kerja yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.
- c. Ketepatan waktu yaitu persentasi laporan dari pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan.

- d. Disiplin kerja, kegiatan yang dilakukan untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karyawan, antara lain :

- a. Kompensasi
- b. Kesejahteraan
- c. Hubungan kerja
- d. Training bagi para manajer
- e. Survei opini
- f. Penilaian prestasi
- g. Jam kerja yang luwes
- h. Gugus kendali
- i. Dana pengeluaran

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan. Pada saat bersamaan, pegawai/karyawan juga membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Tak kalah penting, perusahaan pun perlu menganalisis sistem penilaian yang ada, apakah masih relevan atau masih ada kekurangan yang perlu diubah. Bagaimanapun juga, sistem penilaian

kinerja bertujuan memberikan gambaran dan memacu yang dinilai untuk tujuan dan kemajuan perusahaan.

Menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengukur secara kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya. Penilaian juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan kinerja yang terjadi, dan karena begitu pentingnya penilaian ini, maka perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada beberapa alasan, yaitu :

- a. Manajemen perlu mengetahui kemampuan karyawan (atau pihak yang dinilai) dalam menjalankan tugasnya.
- b. Manajemen perlu memastikan bahwa karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan
- c. Manajemen memberi sinyal kepada pegawai/karyawan bahwa setiap proses dan hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab gagalnya di dalam pelaksanaan penilaian kinerja dan harus dihindarkan yaitu :

- a. Standar penilaian yang digunakan dapat ditafsirkan berbeda, atau yang menilai menggunakan perasaan (*like and dislike*). Karena itu, perlu dibuat kriteria dan pedoman penilaian yang jelas sehingga tidak ditafsirkan subjektif bagi yang dinilai.
- b. Ukuran prestasi yang tidak tepat.
- c. Pemberian umpan balik secara buruk. Pada awal proses manajemen kinerja, standar harus dikomunikasikan kepada karyawan yang dinilai

untuk diketahui dan disepakati. Demikian pula seluruh proses penilaian dan hasil penilaian harus dikomunikasikan pula kepada mereka sesuai dengan prinsip dan tujuan program manajemen kinerja.

- d. Komunikasi yang negatif. Proses evaluasi ternyata terganggu oleh komunikasi yang didasari dengan sikap negatif seperti arogansi dan kekakuan pada pihak penilai dan sikap membela diri dan ketertutupan pada pihak yang dinilai.

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain:

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi. Penilaian kinerja pada tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- b. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi. Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik pendidikan maupun pelatihan.
- c. Pemeliharaan sistem. Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

d. Dokumentasi. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajer sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

D. Tinjauan Empiris

Kajian empiris adalah kajian yang diperoleh dari observasi atau percobaan. Kajian empiris adalah informasi yang membenarkan suatu kepercayaan dalam kebenaran atau kebohongan suatu klaim empiris. Dalam pandangan empiris seseorang hanya dapat mengklaim memiliki pengetahuan saat seseorang memiliki sesuai kepercayaan yang benar berdasarkan bukti empiris. Dalam arti lain, Kajian empiris sama artinya dengan hasil dari suatu percobaan untuk asumsi perbandingan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Buchori (2019)	Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Indomobil Finance	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien Regresi variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja memberikan kontribusi terhadap

		Lampung Timur	yaitu suatu metode yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dimana analisis ini untuk menganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara Lampung Timur	peningkatan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara Lampung Timur. Dari hasil analisis di atas, pada tabel Model Summary di dapat hasil R2 sebesar 0,186, artinya ada pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan sebesar 18,6%, sedangkan yang 81,4% dipengaruhi oleh faktor lain.
--	--	---------------	--	--

2	Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani (2019)	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)	Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan alat pengungkap utama adalah observasi (sumber data primer), teknik penunjang studi wawancara dan dokumentasi (sumber data sekunder)	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapi, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal di kantor imigrasi kelas I TPI kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.
3	Olga Riza Roszita, Cholifah, Indah Noviandari (2018)	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Disiplin, Dan	Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan	Dari hasil penelitian ini diketahui pengaruh Penerapan Standar Operasional prosedur, disiplin dan komitmen kerja

		Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV Bintang Timur Raya Sidoarjo	kuesioner dengan pengukuran skala likert kepada 46 responden pada pegawai CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada tingkat signifikansi 5%.	mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja pegawai pada CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo. Yang mana variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai adalah variabel disiplin, ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh yaitu dengan nilai 0,708.
4	Gabriele (2018)	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada	Metode penelitian adalah kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisa si kesalahan, penyelesaian	Hasil analisis menunjukan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. adapun tentang hal pokok dalam SOP departemen marketing dan HRD memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi

			n masalah, dan batasan pertahanan	dalam SOP marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP departemen marketing dan HRD.
5	Tri lestari Pakpahan, Agatha Ayiek Sih Sayekti, Listiyani (2016)	Kajian Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada karyawan panen dan muat TBS di PT. Tebo Indah Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo Provinsi Jambi	Penelitian ini menggunaka n metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menggunaka n data primer dan sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP karyawan panen dan muat TBS sudah diterapkan dengan baik. Hambatan dari penerapan SOP pada karyawan panen dan muat TBS adalah karyawan kurang memperhatikan dan menjaga perlengkapan yang diberikan perusahaan, kondisi jalan kurang baik, fasilitas transportasi kurang dan peralatan muat TBS yang digunakan kurang

				baik.
--	--	--	--	-------

E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep akan mengarahkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi jalur pemikiran penelitian Analisis penerapan Standar operasional produksi (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar. Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah :



Gambar 2.1

Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016: 6)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian masalah dilihat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yaitu bagaimana penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai.

C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang berlokasi di Jalan Sultan Alauddin No 309, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian dilakukan selama bulan Juni sampai Oktober 2020.

D. Sumber Data dan Pemilihan Informan

Sumber data yang digunakan peneliti dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap responden yang dalam hal ini pegawai.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada di perusahaan tersebut, dan hasil penelitian kepustakaan dan dari instansi lainnya yang terkait
3. Informan Penelitian. Untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini yaitu dari orang yang berpotensi dan mempunyai pedoman sebagai informan mengenai penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang terdapat dalam penelitian ini yang dilakukan secara langsung melalui metode atau langkah sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan melalui tanya jawab secara langsung dan mendalam kepada pihak yang terkait dengan objek penelitian.

2. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Hasil observasi terdiri dari aktivitas, kejadian, peristiwa, dan objek, serta perasaan seorang informan. Observasi ini dilakukan untuk dapat memperoleh gambaran yang lebih riil dari suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan dari peneliti.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen, buku, artikel, dan media informasi lain yang terkait dengan masalah yang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Penulis menggunakan teknis pengelolaan data hasil penelitian ini menggunakan alat kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang sedang berlangsung. Penelitian disajikan secara apa adanya objek yang diteliti dan diuraikan secara jelas oleh karena itu peneliti ini tidak langsung sedang menguji suatu hipotesis tetapi untuk mengungkapkan suatu dugaan dengan menganalisis,

menilai dan memberi kesimpulan sebagai jawaban sementara atas permasalahan yang bersangkutan.

G. Teknik Analisis Data

Membahas masalah yang dikemukakan sebelumnya, penulis akan menganalisis data dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis Deskriptif kualitatif. Analisa ini berdasarkan data yang dinyatakan dalam bentuk uraian informasi kemudian dikembangkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan atau menguatkan suatu gambaran dalam hal ini yaitu mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas kerja pegawainya. Semua data akan didapatkan dari hasil pengamatan, dokumentasi dan wawancara dengan semua pihak yang terlibat dalam penelitian nantinya.

Proses analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara dengan semua pihak yang terlibat terkait dengan penganalisaan penerapan Standar operasional prosedur di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.
2. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Peneliti menyajikan analisis pengumpulan data menggunakan sistem pengkodean. Sistem pengkodean ini dibuat berdasarkan teknik pengumpulan data , sumber data, fokus penelitian

terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

- a. Perbaikan kinerja.
- b. Penyesuaian kompensasi.
- c. Keputusan penempatan.
- d. Kebutuhan pelatihan.
- e. Perencanaan dan pengembangan karir.
- f. Efisiensi proses penempatan staf.
- g. Kesempatan kerja yang sama.

Kualitas kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual. Dari pendapat di atas, jelas bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kelengkapan

adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerjasama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi, dan hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya :

- a. Efektifitas dan efisiensi . Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
- b. Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.
- c. Disiplin. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang

terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya adalah mereka yang memiliki disiplin tinggi.

- d. Inisiatif. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi

Menurut Robbins (2015:103) berpendapat bahwa enam faktor utama yang menyebabkan menurunnya kualitas kinerja karyawan yaitu :

- a. Beban kerja berlebihan yaitu terlalu banyaknya pekerjaan. Sedikitnya waktu yang tersedia dan tidak adanya dukungan sistem menghabiskan cadangan sumber daya dan berdampak pada menurunnya kualitas kinerja.
- b. Kurangnya wewenang yaitu besarnya tanggung jawab yang harus dipikul namun tidak disertai wewenang dalam membuat keputusan.
- c. Kompensasi yang tidak adil yaitu upah yang kecil tidak sebanding dengan volume pekerjaan, terjadi perubahan kebijakan yang buruk dari kebijakan sebelumnya.
- d. Hilangnya sambung rasa yaitu terjadinya pengkotak-kotakan penugasan yang berdampak pada meningkatnya isolasi sosial dalam lingkungan kerja.
- e. Perlakuan yang tidak adil yaitu perlakuan yang tidak sama dan bukan berdasarkan kompetensi.

- f. Terjadinya konflik nilai yaitu ketidaksesuaian antara prinsip pribadi dengan tuntutan pekerjaan

3. Unsur-Unsur Kualitas Kerja

Menciptakan lingkungan kerja penting untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu :

- a. Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas .
- b. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- c. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi/perusahaan.
- d. Komunikasi terbuka dan kerjasama tim baik.
- e. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan dalam mencapai target atau tidak. Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan-pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- b. Kualitas kerja yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.
- c. Ketepatan waktu yaitu persentasi laporan dari pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan.

- d. Disiplin kerja, kegiatan yang dilakukan untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karyawan, antara lain :

- a. Kompensasi
- b. Kesejahteraan
- c. Hubungan kerja
- d. Training bagi para manajer
- e. Survei opini
- f. Penilaian prestasi
- g. Jam kerja yang luwes
- h. Gugus kendali
- i. Dana pengeluaran

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan. Pada saat bersamaan, pegawai/karyawan juga membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Tak kalah penting, perusahaan pun perlu menganalisis sistem penilaian yang ada, apakah masih relevan atau masih ada kekurangan yang perlu diubah. Bagaimanapun juga, sistem penilaian

kinerja bertujuan memberikan gambaran dan memacu yang dinilai untuk tujuan dan kemajuan perusahaan.

Menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengukur secara kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya. Penilaian juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan kinerja yang terjadi, dan karena begitu pentingnya penilaian ini, maka perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada beberapa alasan, yaitu :

- a. Manajemen perlu mengetahui kemampuan karyawan (atau pihak yang dinilai) dalam menjalankan tugasnya.
- b. Manajemen perlu memastikan bahwa karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan
- c. Manajemen memberi sinyal kepada pegawai/karyawan bahwa setiap proses dan hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab gagalnya di dalam pelaksanaan penilaian kinerja dan harus dihindarkan yaitu :

- a. Standar penilaian yang digunakan dapat ditafsirkan berbeda, atau yang menilai menggunakan perasaan (*like and dislike*). Karena itu, perlu dibuat kriteria dan pedoman penilaian yang jelas sehingga tidak ditafsirkan subjektif bagi yang dinilai.
- b. Ukuran prestasi yang tidak tepat.
- c. Pemberian umpan balik secara buruk. Pada awal proses manajemen kinerja, standar harus dikomunikasikan kepada karyawan yang dinilai

untuk diketahui dan disepakati. Demikian pula seluruh proses penilaian dan hasil penilaian harus dikomunikasikan pula kepada mereka sesuai dengan prinsip dan tujuan program manajemen kinerja.

- d. Komunikasi yang negatif. Proses evaluasi ternyata terganggu oleh komunikasi yang didasari dengan sikap negatif seperti arogansi dan kekakuan pada pihak penilai dan sikap membela diri dan ketertutupan pada pihak yang dinilai.

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain:

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi. Penilaian kinerja pada tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- b. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi. Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik pendidikan maupun pelatihan.
- c. Pemeliharaan sistem. Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

d. Dokumentasi. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajer sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

D. Tinjauan Empiris

Kajian empiris adalah kajian yang diperoleh dari observasi atau percobaan. Kajian empiris adalah informasi yang membenarkan suatu kepercayaan dalam kebenaran atau kebohongan suatu klaim empiris. Dalam pandangan empiris seseorang hanya dapat mengklaim memiliki pengetahuan saat seseorang memiliki sesuai kepercayaan yang benar berdasarkan bukti empiris. Dalam arti lain, Kajian empiris sama artinya dengan hasil dari suatu percobaan untuk asumsi perbandingan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Buchori (2019)	Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Indomobil Finance	Metode penelitian yang digunakan adalah menggunaka n metode penelitian deskriptif kuantitatif	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien Regresi variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja memberikan kontribusi terhadap

		Lampung Timur yaitu suatu metode yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dimana analisis ini untuk menganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara Lampung Timur	peningkatan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara Lampung Timur. Dari hasil analisis di atas, pada tabel Model Summary di dapat hasil R2 sebesar 0,186, artinya ada pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan sebesar 18,6%, sedangkan yang 81,4% dipengaruhi oleh faktor lain.
--	--	--	--

2	Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani (2019)	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)	Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan alat pengungkap utama adalah observasi (sumber data primer), teknik penunjang studi wawancara dan dokumentasi (sumber data sekunder)	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bawah penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapi, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal di kantor imigrasi kelas I TPI kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.
3	Olga Riza Roszita, Cholifah, Indah Noviandari (2018)	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Disiplin, Dan	Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan	Dari hasil penelitian ini diketahui pengaruh Penerapan Standar Operasional prosedur, disiplin dan komitmen kerja

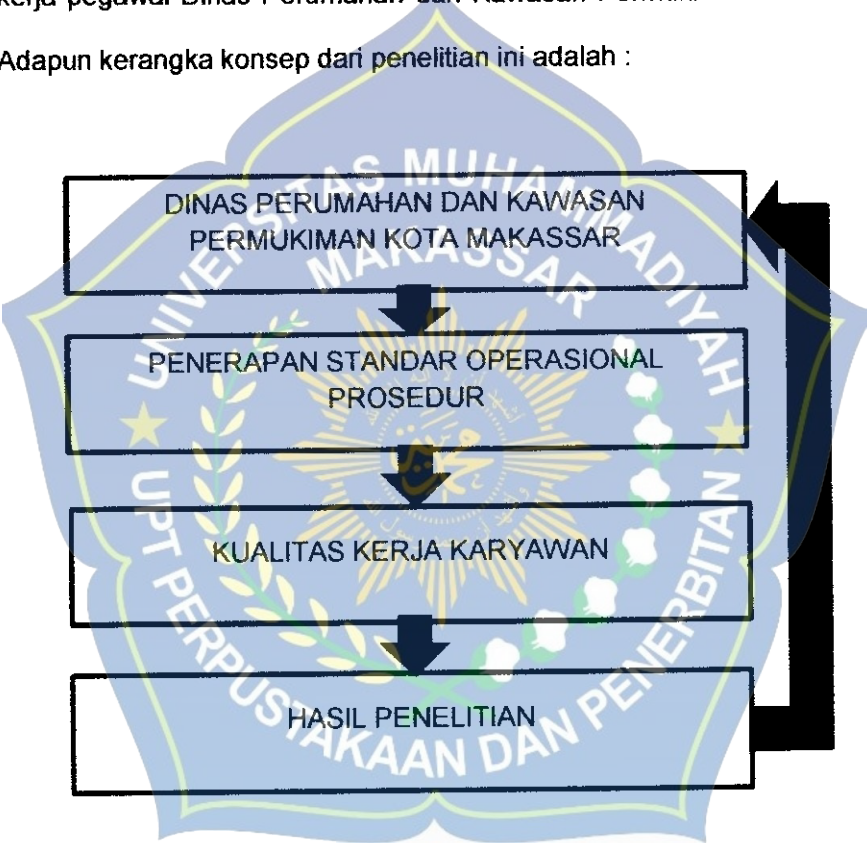
		Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV Bintang Timur Raya Sidoarjo	kuesioner dengan pengukuran skala likert kepada 46 responden pada pegawai CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada tingkat signifikansi 5%.	mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja pegawai pada CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo. Yang mana variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai adalah variabel disiplin, ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh yaitu dengan nilai 0,708.
4	Gabriele (2018)	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada	Metode penelitian adalah kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian	Hasil analisis menunjukan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. adapun tentang hal pokok dalam SOP departemen marketing dan HRD memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi

			n masalah, dan batasan pertahanan	dalam SOP marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP departemen marketing dan HRD.
5	Tri lestari Pakpahan, Agatha Ayiek Sih Sayekti, Listiyani (2016)	Kajian Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada karyawan panen dan muat TBS di PT. Tebo Indah Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo Provinsi Jambi	Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menggunakan data primer dan sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP karyawan panen dan muat TBS sudah diterapkan dengan baik. Hambatan dari penerapan SOP pada karyawan panen dan muat TBS adalah karyawan kurang memperhatikan dan menjaga perlengkapan yang diberikan perusahaan, kondisi jalan kurang baik, fasilitas transportasi kurang dan peralatan muat TBS yang digunakan kurang

				baik.
--	--	--	--	-------

E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep akan mengarahkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi jalur pemikiran penelitian Analisis penerapan Standar operasional produksi (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar. Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah :



Gambar 2.1

Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016: 6)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian masalah dilihat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yaitu bagaimana penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai.

C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang berlokasi di Jalan Sultan Alauddin No 309, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian dilakukan selama bulan Juni sampai Oktober 2020.

D. Sumber Data dan Pemilihan Informan

Sumber data yang digunakan peneliti dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap responden yang dalam hal ini pegawai.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada di perusahaan tersebut, dan hasil penelitian kepustakaan dan dari instansi lainnya yang terkait.
3. Informan Penelitian. Untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini yaitu dari orang yang berpotensi dan mempunyai pedoman sebagai informan mengenai penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang terdapat dalam penelitian ini yang dilakukan secara langsung melalui metode atau langkah sebagai berikut:

1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan melalui tanya jawab secara langsung dan mendalam kepada pihak yang terkait dengan objek penelitian.

2. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Hasil observasi terdiri dari aktivitas, kejadian, peristiwa, dan objek, serta perasaan seorang informan. Observasi ini dilakukan untuk dapat memperoleh gambaran yang lebih riil dari suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan dari peneliti.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen, buku, artikel, dan media informasi lain yang terkait dengan masalah yang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Penulis menggunakan teknis pengelolaan data hasil penelitian ini menggunakan alat kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang sedang berlangsung. Penelitian disajikan secara apa adanya objek yang diteliti dan diuraikan secara jelas oleh karena itu peneliti ini tidak langsung sedang menguji suatu hipotesis tetapi untuk mengungkapkan suatu dugaan dengan menganalisis,

menilai dan memberi kesimpulan sebagai jawaban sementara atas permasalahan yang bersangkutan.

G. Teknik Analisis Data

Membahas masalah yang dikemukakan sebelumnya, penulis akan menganalisis data dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis Deskriptif kualitatif. Analisa ini berdasarkan data yang dinyatakan dalam bentuk uraian informasi kemudian dikembangkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan atau menguatkan suatu gambaran dalam hal ini yaitu mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas kerja pegawainya. Semua data akan didapatkan dari hasil pengamatan, dokumentasi dan wawancara dengan semua pihak yang terlibat dalam penelitian nantinya.

Proses analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil wawancara dengan semua pihak yang terlibat terkait dengan penganalisaan penerapan Standar operasional prosedur di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.
2. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Peneliti menyajikan analisis pengumpulan data menggunakan sistem pengkodean. Sistem pengkodean ini dibuat berdasarkan teknik pengumpulan data , sumber data, fokus penelitian

serta waktu kegiatan. Kode tersebut dicantumkan peneliti di akhir catatan lapangan. Contoh (W.H.Sop/14-08-2020)

Tabel 3.1
Aspek Pengkodean

Kode	Cara Membaca
W	Menunjukkan jenis teknik pengumpulan data
H	Menunjukkan identitas informan
Sop	Menunjukkan fokus penelitian
14-08-2020	Menunjukkan waktu kegiatan penelitian

- Menyajikan data dalam bentuk tabel dan sebagainya serta uraian singkat yang menjelaskan hubungan antar masing-masing kategori.
- Pemeriksaan keabsahan data, yaitu data yang diperoleh perlu diperiksa kembali untuk memeriksa keabsahan data sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan metode triangulasi yang dimana tingkat kebenaran data diperoleh dari sudut pandang yang berbeda.
- Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti

kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang sudah kredibel atau dapat dipertanggungjawabkan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar

Awalnya Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman bernama Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah Makassar yang mulai terbentuk sejak tanggal 13 Desember 2013 didasari perda Nomor 7 Tahun 2013 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, akan berupaya mewujudkan visi misi kota Makassar dalam sektor perumahan dan gedung pemerintah daerah guna mewujudkan makassar sebagai kota dunia. Dinas perumahan dan gedung daerah akan ikut berperan dalam upaya mengantisipasi berbagai masalah kota, utamanya melalui penataan perumahan dan bangunan milik pemerintah untuk memberikan arah pembangunan sejalan dengan kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam RPJP Tahun 2005-2025 maupun RPJMD Tahun 2014-2019.

Kemudian pada tahun 2016 perubahan nama Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah menjadi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagai organisasi perangkat daerah berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), Peraturan Daerah Kota

Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Walikota Makassar Nomor 86 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi.

Perumahan dan Kawasan Permukiman berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2011 adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Pembinaan Penyelenggaraan perumahan, penyelenggaraan kawasan permukiman, pemeliharaan dan perbaikan, pencegahan dan peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan permukiman kumuh, penyediaan tanah, pendanaan dan sistem pembiayaan serta peran masyarakat.

Bila kita melihat turunan dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 dalam bentuk peraturan pemerintah nomor 14 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan perumahan dan Kawasan Permukiman maka dapat kita dimaknai bahwa penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman perlu dilakukan perencanaan, dibangun dengan baik, dimanfaatkan, dan dikendalikan dengan baik termasuk di dalamnya mengenai kelembagaan, pendanaan dan sistem pembiayaan serta peran serta masyarakat yang terpadu dan terkoordinasi dengan baik. Dalam hal ini maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan perumahan rakyat dan kawasan permukiman mempunyai tahapan-tahapan yang dikoordinir oleh pemerintah agar arah dan tujuan pemenuhan perumahan dan kawasan permukiman berjalan dan terintegrasi.

2. Visi dan Misi Organisasi

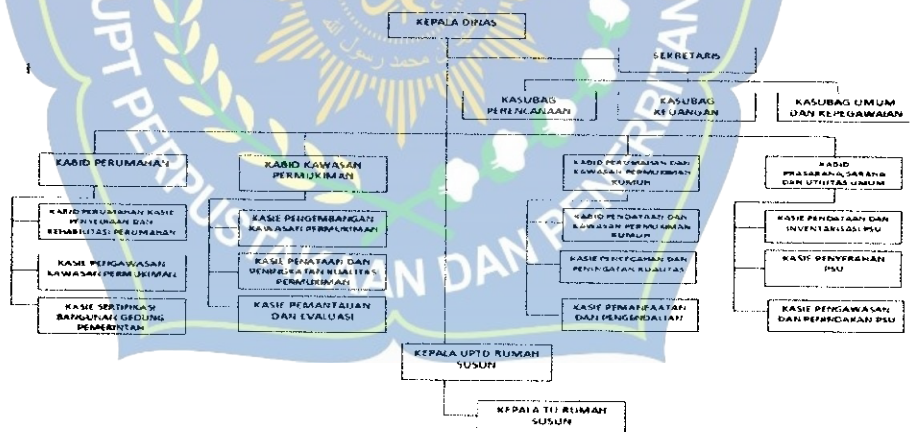
a. **Visi:**

Terpenuhinya Perumahan Layak dan Terjangkau yang Didukung dengan Prasarana, Sarana dan Utilitas yang Berwawasan Lingkungan Menuju Kota Dunia

b. Misi:

- 1) Mengupayakan terwujudnya pemenuhan perencanaan perumahan dan kawasan permukiman yang baik sesuai standar.
- 2) Mewujudkan lingkungan perumahan yang sehat dan aman.
- 3) Mewujudkan kawasan permukiman yang berkualitas.
- 4) Mengupayakan ketersediaan rumah tidak layak huni yang terjangkau.
- 5) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan dan pengelolaan perumahan dan kawasan permukiman.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Karakteristik Informan

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 4 orang. Berikut merupakan data-data dari informan :

Tabel 4.1
Karakteristik Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	H. Fathur Rahim, ST, MT	FH	Kepala Dinas
2	Hj. Sitti Hasnah Gunara, S.Sos	SH	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Ridhawati	R	Pengadministrasian perkantoran
4	Sri Utari, S.Kom	SU	Staf

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar

Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP biasanya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja tertentu. Sehingga,

banyak juga yang menyebutnya sebagai prosedur. Dalam KBBI, prosedur merupakan tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan, maka harus memiliki standar kerja sebagai dasarnya.

Berdasarkan teori tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan FH bahwa standar operasional prosedur adalah tahapan dalam menjalankan kegiatan. Berikut penjelasannya :

"SOP itu standar operasional kerja berupa tahapan-tahapan atau aturan-aturan yang mengatur segala aktivitas pelaksanaan kegiatan, yang jika SOP tersebut dilaksanakan dan dipatuhi oleh setiap pegawai maka pelaksanaan dari kegiatan tersebut akan berjalan dengan baik, tetapi jika sebaliknya SOP tersebut diabaikan atau tidak dipatuhi maka dalam pelaksanaan kegiatan itu ada kemungkinan tidak berjalan lancar". (W.FH.Sop/19-08-2020)

Kemudian di perkuat oleh informan R dalam wawancara sebagai berikut:

"SOP kan standar operasional prosedur, dan di dalam SOP ini berisi tahapan ataupun alur sebuah kegiatan, jadi kita bekerja sesuai dengan aturan yang ada di dalam SOP tersebut. Misalnya dalam hal pengendalian surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar semua hal itu ada alurnya di dalam SOP. (W.RI.Sop/14-08-2020).

Demikian pula informan SH menyatakan pada wawancara sebagai berikut:

"Seperti yang saya ketahui SOP ialah acuan atau landasan yang menjadi pedoman dalam Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dalam merumuskan ataupun menjalankan suatu kegiatan sehingga ada standarisasi yang harus dipenuhi". (W.SH.SOP/14-08-2020).

Dan dari pernyataan informan SU dalam wawancara menyatakan seperti berikut:

"SOP adalah prosedur yang diterapkan dalam menentukan standar kerja pegawai sehingga pegawai dalam bekerja sudah ada pedomannya"(W.SU.Sop/13-08-2020)

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik yang memiliki kriteria tertentu. Pernyataan ini didukung oleh SH dalam wawancara berikut:

"Kalau bagaimana menyusun SOP yang baik pastinya ada kriteria-kriterianya. Dimana SOP itu tentunya harus spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain itu SOP tersebut juga harus mudah dipahami oleh setiap *stakeholder*, dimana *stakeholder* itu adalah orang-orang yang terkait dalam kegiatan tersebut. (W.SH.SOP/14-08-2020).

Sementara itu SOP yang baik adalah SOP yang diinginkan oleh *stakeholder* dalam hal ini yang berwenang membuat SOP adalah Kadis dan *stakeholder* yang terkait. Sebagaimana yang dikatakan SH dalam wawancara sebagai berikut :

"Yang berwenang membuat SOP itu ya Pak Kepala Dinasnya, pejabat-pejabat yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dan juga para stafnya".(W.SH.Sop/14-08-2020)

Pendapat tersebut diperkuat oleh R dalam wawancara sebagai berikut :

"Yang berwenang dalam membuat SOP adalah pimpinan ya dek, seperti pak Kadis dan jajarannya sekaligus uraian tupoksi dan SOPnya masing-masing bidang diatur oleh Kabid masing-masing"(W.R.Sop/14-08-2020)

Demikian juga disampaikan oleh informan SU dalam wawancara berikut :

"Menegenai pembuatan SOP itu dari atasan dek, dari bapak Kepala dinas dan jabatan-jabatan lain yang terkait."(W.SU.Sop/13-08-2020)

Dari ketiga pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa SOP dibuat oleh Kepala dinas dan *stakeholder* yang terkait. Pernyataan tersebut diperjelas lagi oleh H sebagai berikut :

"Dalam penyusunan SOP, semua bidang, semua seksi terlibat dalam penyusunan SOP. Jadi isi SOP itu adalah buah pikiran dari masing-masing bidang karena kan sesungguhnya mereka yang mengetahui apa yang mau mereka kerjakan dan apa tugas pokoknya".(W.FH.Sop/19-08-2020)

Dalam pembuatan SOP setiap bidang memiliki SOP tersendiri, tetapi mereka juga memiliki SOP yang sama antara bidang yang satu dengan yang lain, misalnya terkait dengan SOP pengendalian surat. Seperti halnya yang disampaikan oleh FH sebagai berikut:

"Tentunya untuk SOP setiap bidang punya sendiri-sendiri, tapi dalam pelayanan secara umum ada juga yang sama misalnya ada layanan penerimaan surat, harus mengagenda surat masuk serta memberi lembar

disposisi dan sampai mendistribusikan surat masuk tersebut sesuai disposisi dan dicatat dalam buku ekspedisi. Nah kegiatan seperti itu kan sama di setiap bidang, harapannya semua SOP itu bisa ditaati oleh semua pegawai.”(W.FH.Sop/19-08-2020)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dari setiap bidang mempunyai SOP tersendiri sehingga bidang tersebut hanya mengikuti SOP dari bidang nya sendiri.

Untuk mensosialisasikan SOP yang sudah disepakati bersama, maka akan disosialisasikan ke semua kepala bidang terlebih dahulu , kemudian kepala bidang akan mensosialisasikan SOP ke semua stafnya dengan harapan semua pegawai mematuhi SOP yang telah dibuat. Seperti yang disampaikan oleh FH dalam wawancara sebagai berikut:

“Pada waktu kita buat. Sekaligus juga sebenarnya kita sudah sosialisasikan. Dalam pembuatan SOP kita bersama dibantu dengan tim khusus membuat SOP. Dari SOP yang sudah disepakati bersama kemudian setiap kepala bidang masing-masing mensosialisasikan atas hasil bersama dari penyusunan SOP ke seluruh staf/pegawainya untuk mematuhi SOP tersebut”.(W.FH.Sop/19-08-2020)

Tujuan utama dalam pembuatan SOP pada dasarnya adalah untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Dari teori di atas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh R dalam wawancara berikut :

"Tujuannya ya supaya pegawai bekerja tertib, sesuai aturan dan tidak menyimpang dek, jadi SOP itu dijadikan standarisasi untuk pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan begitu aktivitas setiap kegiatan dapat terkontrol dengan baik."(W.R.Sop/14-08-2020)

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan SOP yaitu agar pegawai bekerja sesuai aturan dan tidak menyimpang. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh SH sebagai berikut:

"Tujuannya agar dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai sudah ada standar kerja yang harus diikuti sehingga tidak semenah-menah dalam bekerja atau asalkan pekerjaan selesai, tetapi hasil kerja harus sesuai SOP itu sendiri" (W.SH.Sop/14-08-2020).

Salah satu tujuan SOP menurut Fatimah, dkk (2015:51) yaitu mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh H sebagai berikut :

"Dengan adanya SOP ini memudahkan kita dalam memahami peran serta tanggung jawab dikarenakan di dalamnya sudah diterangkan secara rinci tugas dari masing-masing individu, jadi jika ada kasus penyalahgunaan wewenang, maka SOP ini bisa dijadikan dasar hukum yang kuat untuk melacak kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan pegawai." (W.FH.Sop/19-08-2020)

Informan SU juga menambahkan bahwa tujuan SOP adalah untuk menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja seperti yang dikemukakan dalam wawancara berikut :

"Tujuan dari penerapan SOP ya salah satunya adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses kerja, pekerjaan yang saya lakukan menjadi lebih terstruktur dan terarah, pokoknya lebih memudahkan kita lah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan." (W.SU.Sop/13-08-2020)

Jenis-jenis SOP dalam administrasi perkantoran terbagi menjadi dua yakni SOP administratif dan SOP teknis. Tetapi SOP di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar ada banyak jenisnya. Seperti yang dikemukakan oleh SH dalam wawancara berikut :

"Kalau untuk jenisnya ya banyak karena setiap bidang memiliki SOP tersendiri, ada SOP khusus untuk bagian Sekretariat yang menaungi beberapa subbagian, ada SOP khusus untuk bidang Perumahan, SOP untuk bidang Kawasan Permukiman, SOP untuk bidang perumahan dan kawasan permukiman kumuh, SOP bidang prasarana sarana dan utilitas umum dan SOP untuk bidang UPTD Rumah susun." (W.SH.Sop/14-04-2020)

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh R dalam wawancara berikut:

"Jadi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar ini ada banyak macam-macam SOPnya, ada SOP Pengendalian surat masuk dan surat keluar, ada SOP peningkatan Kompetensi Pegawai, ada SOP Pembinaan Pegawai" (W.R.Sop/14-08-2020)

Pernyataan yang dikemukakan oleh R itu juga diperkuat dari data yang dikumpulkan melalui dokumentasi yaitu dokumen SOP di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, khususnya Sub

Bagian Umum dan Kepegawaian meliputi SOP Pengendalian Surat Masuk dan Surat Keluar, SOP usulan Permohonan Izin Belajar dan Tugas Belajar PNS, SOP Usulan Kenaikan Pangkat PNS, SOP Usulan Kenaikan Gaji Berkala PNS, SOP Peningkatan Kompetensi Pegawai, SOP Pembinaan Pegawai, SOP Usulan Pensiun PNS, SOP Usulan Mutasi PNS, dan SOP Usulan Rotasi PNS.

b. Peningkatan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar

Peneliti kembali melakukan wawancara dengan Informan FH pada hari Rabu, 19 Agustus 2020. Menurut FH penilaian kinerja dibagi tiga yaitu kinerja berdasarkan laporan harian, kinerja berdasarkan laporan bulanan dan kinerja berdasarkan laporan tahunan. Seperti yang disampaikan oleh FH dalam cuplikan wawancara berikut :

"Kita punya penilaian pegawai berbasis kinerja. Dan mereka sudah punya masing-masing tugasnya. Jadi jelas tolak ukurnya. Si A kerjanya apa, Si B tugasnya apa, itu sudah jelas. Jadi yang dinilai itu kalau mereka mampu menyelesaikan tupoksinya. Kalau untuk penilaian kinerja pegawai itu dapat dilihat dari hasil laporan tahunan itu seperti SKP (Sasaran Kerja Pegawai), SKP itu sendiri ada 4 yang pertama ada formulirnya, misal seperti kontak dengan Kasubag pada bulan Januari saya mengerjakan ini setelah ada formulir kemudian penilaian sasaran kinerja dan dinilai dari Kasubag. Penilaian SKP ada 2 yaitu dari integritas dan komitmen. Yang kedua yaitu laporan bulanan, nah laporan bulanan ini yaitu rekapan dari laporan harian. Yang ketiga yaitu laporan kinerja harian". (W.FH.Kk/19-08-2020)

Dari pendapat di atas mengenai kinerja tahunan yang tertuang dalam SKP merupakan hasil rekapan kinerja bulanan. Pendapat yang dikemukakan oleh informan FH diperkuat dengan hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Dalam dokumen itu berisi rekapan kinerja masing-masing pegawai dalam satu tahun kemudian uraian pekerjaan tersebut dinilai oleh atasan masing-masing.

Dalam pelaksanaan pekerjaan yang baik ada 3 kriteria pegawai seperti yang dijelaskan oleh FH dalam wawancara berikut ini :

" Kalau saya lihat, Alhamdulillah ya disini teman-teman pelaksanaan kinerja nya itu sudah bagus, pertama mereka sudah menyamakan visi misi kita, kemudian sudah bisa menyamakan persepsi kita, dan juga kebersamaan yang terjalin untuk mencapai hasil kinerja yang bagus."(W.FH.Kk/19-08-2020)

Pendapat yang lain juga disampaikan oleh Informan SU dalam cuplikan wawancara berikut:

"Saya bersyukur kinerja dari setiap pegawai sudah baik, dan saya melihat kalau pegawai disini saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pernah ketika saya baru bekerja disini saya belum terlalu paham dengan pekerjaan saya, rekan saya membantu saya. Jadi dengan begitu saya bisa paham untuk menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada saya."(W.SU.Kk./13-08-2020)

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, kinerjanya sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa di dalam dokumen SKP yang berisi

capaian kinerja pegawai, masing-masing pegawai mendapat nilai rata-rata 80. Hal ini membuktikan bahwa hasil kinerja pegawai memang sudah bagus.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai bagaimana pendapat Bapak tentang peningkatan kualitas kerja pegawai di instansi ini ? Lalu informan FH menjawab seperti dalam wawancara berikut :

"Ya peningkatannya cukup bagus, apalagi setelah pemerintah kota makassar menerapkan kerja berbasis kinerja. Jadi semua pegawai sudah ada tugas masing-masing, sudah ada tolak ukurnya masing. Jadi kelihatan mana pegawai yang satu hari itu tidak melaksanakan atau kurang melaksanakan tugas pokoknya , karena kita tiap hari menginput laporan apa yang kita kerja hari itu. Itu yang namanya sistem berbasis kinerja".(W.FH.Kk/19-08-2020)

Peneliti kembali bertanya tentang strategi untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai. Lalu Informan FH mengemukakan pendapatnya wawancara berikut :

"Ya dengan memberikan motivasi kepada pegawai, disini peranan penting bagi setiap kasubag bagaimana dia mampu mengarahkan dan meningkatkan kinerja anggotanya, biasanya kita memberikan semacam *reward* dan itu bisa menjadi motivasi untuk lebih meningkatkan performa kerja mereka, selain itu kita juga mengadakan pelatihan terhadap job yang dianggap penting".(W.FH.Kk/19-08-2020)

Kemudian peneliti bertanya apakah kualitas kerja pegawai memberikan kontribusi yang baik bagi instansi? Lalu informan FH memberikan pernyataan sebagai berikut:

"Ya sudah cukup baik, karena tugas pokok Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman adalah bagaimana membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang perumahan, dan kawasan permukiman. Jika kualitas kerja pegawai menunjukkan hasil yang baik maka visi dan misi instansi dapat tercapai".(W.FH.Kk/19-08-2020)

Kemudian peneliti kembali bertanya Apakah kuantitas pekerjaan yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan? Lalu informan FH pun menjawab sebagai berikut :

"Kalau kuantitas pekerjaan pegawai dapat kita lihat dari ketepatan kerja pegawai, dimana memang masih ada staf yang lalai dari jam kerjanya". (W.FH.Kk/19-08-2020)

Peneliti kemudian kembali bertanya bagaimana cara mengatasi jika ada pegawai yang tidak bekerja sesuai tugas dan fungsinya? Lalu informan FH mengemukakan pendapatnya dalam wawancara berikut :

"Nah disini kita memiliki aturan yang mencakup semua pegawai, dimana setiap pegawai harus mematuhi dan menjalankan aturan tersebut. Ketika ada pegawai yang melanggar maka akan diberikan teguran atau SP. Kalau saya lebih menekankan kepada pendekatan persuasif artinya jika saya melihat pegawai seperti itu ya saya panggil kemudian saya ajak ngobrol baik-baik diselingi bincang-bincang yang mengarah pada masalah tersebut. Kan pendekatan persuasif itu macam-macam *stylenya*, nah kalau saya sembari mengajak staf saya makan di luar kemudian nanti di jalan saya mulai percakapan biasa tapi diselingi dengan teguran dan juga penyelesaiannya.". (W.FH.Kk/19-08-2020)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh informan FH menunjukkan bahwa seorang pemimpin memiliki *style* sendiri untuk mengingatkan pegawainya yang bekerja tidak sesuai dengan aturan. Hal tersebut disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi kualitas kerja seseorang. Seperti yang disampaikan oleh FH dalam wawancara berikut:

"Terkait kualitas kerja pegawai, ada hubungannya dengan *work life balance* antara keluarga dan pekerjaan. Dan itu memang kalau ada masalah di keluarga pasti sedikit banyaknya berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan di kantor. Belum lagi kalau pekerjaan tersebut adalah pekerjaan yang membutuhkan keahlian khusus sedangkan kapasitas pegawai tersebut tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. . (W.FH.Kk/19-08-2020)

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Informan SH dalam wawancara berikut :

"Kalau menurut saya faktor yang mempengaruhi kualitas kerja seseorang ya ada dua . Yaitu faktor dari individunya dan dari kesesuaian latar belakang pendidikan. Kalau dari individunya itu dilihat dari semangat dalam bekerja, masa kita kerja sudah digaji tetapi kita masih malas-malasan dalam bekerja. kemudian kesesuaian latar belakang pendidikan itu juga penting ya, kalau latar belakang pendidikan itu sesuai dengan pekerjaan yang kita lakukan saat ini, tentunya kita akan menjalaninya dengan senang hati dan tidak ada tekanan."(W.SH.Kk/14-08-2020).

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh SU dalam wawancara berikut:

"Menurut saya ya faktor kesehatan yang paling utama. Kan kalau sakit jelas kita tidak bisa bekerja, kemudian beban kerja yang berlebihan dan juga kedisiplinan dalam bekerja itu juga penting. Kalau tidak disiplin ya bagaimana mau bagus kualitas kerjanya."(W.SU.Kk/13-08-2020)

c. Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar

Setiap instansi pemerintah wajib memiliki Standar Operasional Prosedur. Sama halnya dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar juga menerapkan peraturan tersebut. Seperti yang dikemukakan SH sebagai berikut :

"Untuk pembuatan SOP setiap kegiatan dibuat di masing-masing bidang nah kemudian nanti dikumpulkan terus kemudian disosialisasikan terlebih dulu, oh nanti cara pembuatannya seperti ini maka ada cap seperti itu sehingga apa yang dilakukan pertama kedua dan ketiga dan seterusnya nah seperti itu, setelah itu baru diserahkan kepada kelompok-kelompok kecil dan masing-masing bidang dan mengacu pada apa yang telah disampaikan oleh Kadis tapi untuk menyusun secara operasional." (W.SH.Pen/14-08-2020)

R juga mengatakan jika SOP yang sudah disusun sudah diterapkan sesuai dengan standar yang diterapkan. Seperti yang disampaikan dalam cuplikan wawancara berikut :

"Menurut saya sebenarnya sudah tepat sasaran, SOP yang sudah disusun sudah diterapkan sesuai standar yang berlaku. Kalau tidak tepat sasaran kan akan menyimpang kemana-mana."(W.R.Pen/14-08-2020)

Pernyataan di atas didukung SH dalam wawancara berikut :

"SOP yang berlaku sudah tepat sasaran ya . sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan SOP ini juga memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya". (W.SH.Pen/14-08-2020)

Dalam hal penilaian terhadap kemampuan pegawai menerapkan SOP, informan H mengemukakan pendapatnya dalam wawancara berikut:

"Untuk penerapannya, belum semua masih ada beberapa yang tidak menerapkannya. Masih sekitar delapan puluh persen yang menerapkannya". (W.FH.Pen/19-08-2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan SU dalam cuplikan wawancara berikut:

" Menurut saya belum semuanya, tapi kemampuan pegawai dalam menerapkan SOP sudah baik, sekitar 70 sampai 80 persen yang sudah menerapkan SOP sesuai aturan. Bahkan saya banyak belajar ke mereka, jika ada yang tidak saya pahami, saya akan menanyakannya ke rekan saya atau ke kasubag". (W.SU.Pen/13-08-2020)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai sudah memiliki kemampuan dalam menerapkan SOP, hal ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh R dalam wawancara berikut:

"Sangat berpengaruh, karena dari SOP kita dapat melihat bagaimana pegawai bisa mengikuti peraturan yang telah diberikan dan diberlakukan. SOP yang sudah diterapkan dengan baik maka kualitas kerja yang dihasilkan juga akan berdampak baik". (W.R.Pen/14-08-2020)

Informan FH juga menambahkan pendapat serupa, seperti dalam cuplikan wawancara berikut:

"Ya sangat berpengaruh karena di SOP itu sudah kelihatan tahapan, urutan, pekerjaan apa yang dikerjakan duluan, sehingga pekerjaan pegawai lebih terarah". (W.FH.Pen/19-08-2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan SH dalam wawancara berikut :

"Sangat berpengaruh ya, karena SOP itu kan dasar ya dalam melakukan pekerjaan, kalau tidak ada SOP maka pekerjaan itu akan rancau, sehingga hasilnya tidak akan sesuai dengan yang diinginkan. hal ini tentunya pasti mempengaruhi hasil kerja seseorang". (W.SH.Pen/14-08-2020)

Informan SU juga mengemukakan pendapatnya mengenai penerapan SOP dengan baik dapat meningkatkan kinerja karena memiliki pengaruh yang signifikan. Seperti yang dikemukakan dalam cuplikan wawancara berikut:

"Otomatis pasti sangat berpengaruh ya. Saya asumsikan kalau prosedur itu sudah dipatuhi pastikan akhirnya akan bagus tetapi kalau tidak, ya pasti ada sesuatu yang tidak puas ya. Jadi erat hubungannya, seperti ada korelasi positif antara penerapan SOP dengan peningkatan kualitas kerja, sehingga hasil kerja dapat dinilai bagus kalau sudah melaksanakan SOP yang berlaku, dan hasil kerja seseorang dapat dinilai tidak bagus apabila tidak melaksanakan sesuai SOP. Kan SOP ada untuk ditaati dan dilaksanakan, jadi seperti itu ya". (W.SU.Pen/13-08-2020)

Tujuan Penyusunan standar operasional prosedur menurut Fatimah (2015:51) adalah :

- a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- d. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
- e. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.

Hal ini sesuai dengan tujuan penyusunan Standar Operasional di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yaitu :

- a. Agar pegawai bekerja tertib sesuai aturan dan tidak menyimpang
- b. Sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Agar pegawai mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya
- d. Untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan proses kerja

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Standar Operasional Prosedur sudah tidak terbagi ke dalam beberapa tipe tetapi Standar Operasional Prosedur dibagi berdasarkan kegiatan di Bidang masing-masing . Seperti dalam bidang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam kegiatannya ada SOP Pengendalian Surat Masuk dan Surat Keluar,SOP

usulan Permohonan Izin Belajar dan Tugas Belajar PNS, SOP Usulan Kenaikan Pangkat PNS, SOP Usulan Kenaikan Gaji Berkala PNS, SOP Peningkatan Kompetensi Pegawai, SOP Pembinaan Pegawai, SOP Usulan Pensiun PNS, SOP Usulan Mutasi PNS, dan SOP Usulan Rotasi PNS.

b. Peningkatan kualitas Kerja Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar

Penilaian kerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Menilai kinerja karyawan dapat dilakukan dengan mengukur secara kualitatif dan kuantitatif, yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu bahwa penilaian kerja yang diterapkan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah berbasis kinerja. Penilaian tersebut dapat dilihat dari dokumen SKP atau Sasaran Kerja Pegawai, yang di dalamnya terdapat capaian kinerja pegawai dan rincian kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pegawai. Setiap hari pegawai menginput laporan kegiatan apa saja yang dilakukan hari itu. Pencapaian kinerja pegawai sudah dapat dikatakan bagus karena dari dokumen SKP dapat dilihat bahwa rata-rata pegawai mendapatkan nilai 80. Hal ini membuktikan bahwa kualitas kerja pegawai sudah bagus. Dalam hal peningkatan kualitas kerja pegawai, strategi yang dilakukan di Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar adalah dengan memberikan

motivasi seperti penghargaan atas pencapaian yang telah diraih oleh pegawai, selain itu juga pegawai diberikan pelatihan. Dengan adanya pelatihan maka pegawai diajarkan bagaimana sebenarnya pekerjaan yang harus dia lakukan, serta pengetahuan dan pengalaman baru yang didapatkan pegawai setelah mengikuti pelatihan maka akan dilakukan tes kepada pegawai untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan sudah dipahami dan akan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kualitas kerja pegawai.

Mayoritas pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya, namun jika ada pegawai yang bertindak sesukanya atau melanggar maka akan diberikan teguran. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar memiliki gaya sendiri untuk menghadapi pegawai yang demikian, yaitu dengan cara melakukan pendekatan persuasif, yaitu pendekatan dengan cara baik-baik seperti diajak ngobrol tetapi diselingi teguran secara halus dan diberikan penyelesaiannya, dengan demikian pegawai tersebut akan paham dengan sendirinya.

Permasalahan tersebut ditimbulkan karena adanya faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Faktor yang mempengaruhi kualitas kerja diantaranya :

- a. Kesesuaian latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan
- b. Motivasi atau semangat dalam bekerja
- c. Kondisi fisik dan psikis seseorang

- d. Kedisiplinan
- e. Beban kerja yang berlebihan
- c. **Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar**

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur sejak instansi ini ada, tetapi untuk secara resminya atau secara dokumen itu baru sekitar 3 tahun.

Standar Operasional Prosedur yang sudah disusun dan disetujui untuk diimplementasikan ke semua bidang maupun semua seksi sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.

Kemampuan yang dimiliki pegawai di Dinas Perumahan dan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar rata-rata sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan aturan, tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menerapkannya.

Dengan menerapkan Standar operasional prosedur maka akan berdampak baik bagi peningkatan kualitas kerja pegawai karena SOP adalah pedoman berisi alur atau tahapan dalam melaksanakan pekerjaan di setiap job masing-masing. Jika prosedur sudah dipenuhi maka hasil akhirnya akan memuaskan begitu juga sebaliknya jika prosedur tidak ditaati maka hasil yang dicapai tidak akan sesuai dengan yang diharapkan. Jadi antara penerapan SOP dengan peningkatan kualitas kerja pegawai

memiliki hubungan yang erat, hasil kerja seseorang dapat dinilai bagus ketika ia sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan hasil kerja seseorang dapat dinilai tidak bagus apabila ia tidak mematuhi standar operasional yang ada.

Ketika ada masalah di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar akan diselesaikan dengan cara berdiskusi bersama-sama dengan rekan kerja, tetapi jika belum menemukan solusi untuk penyelesaiannya maka akan dikonsultasikan ke Kepala Bagian.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani (2019) yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari) yang tertera pada penelitian terdahulu. Metode penelitian yang digunakan sama dengan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu wawancara. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapi, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal di kantor imigrasi kelas I TPI kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku. SOP

yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dibuat untuk memenuhi tahapan kegiatan yang diinginkan oleh *stakeholder* sehingga pelaksanaan dari kegiatan tersebut dapat terkontrol. Sedangkan kelemahan dari penelitian Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani adalah dalam penerapannya masih ada pegawai yang melakukan kesalahan-kesalahan dalam bekerja dikarenakan tidak mematuhi SOP yang ada. Hal tersebut serupa dengan apa yang dipaparkan oleh bapak H. Fathur Rahim, ST., MT dalam sesi wawancara. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani serupa dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Buchori (2019) yang berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Indomobil Finance Lampung Timur. Metode analisis yang digunakan peneliti berbeda dengan yang digunakan oleh Buchori. Hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan PT. Indomobil Finance Cabang Way Jepara Lampung Timur. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang menunjukkan bahwa SOP sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai karena di dalam SOP berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga pekerjaan pegawai jadi lebih terarah.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gabriele (2018) yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo

Persada. Metode penelitian yang digunakan sama dengan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. Hal tersebut serupa dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang menunjukkan bahwa mayoritas pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan aturan.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Iestari Pakpahan, Agatha Ayiek Sih Sayekti, Listiyani (2016) yang berjudul Kajian Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada karyawan panen dan muat TBS di PT. Tebo Indah Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Metode analisis data yang digunakan sama dengan yang digunakan peneliti yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP karyawan panen dan muat TBS sudah diterapkan dengan baik. Hal tersebut serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur di Dinas perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menerapkannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Olga Riza Roszita, Cholifah, Indah Noviandari (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Disiplin, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada CV Bintang Timur Raya Sidoarjo memiliki perbedaan dengan yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti terdahulu data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan

kuesioner dengan pengukuran skala likert kepada 46 responden pada pegawai CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada tingkat signifikansi 5%. Sedangkan peneliti menggunakan metode analisis deskriptif yaitu metode wawancara. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki sedikit kemiripan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Dari hasil penelitian terdahulu diketahui pengaruh Penerapan Standar Operasional prosedur, disiplin dan komitmen kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap kinerja pegawai pada CV. Bintang Timur Raya Sidoarjo. Yang mana variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai adalah variabel disiplin, ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh yaitu dengan nilai 0,708. Sedangkan hasil temuan peneliti yaitu bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa standar operasional prosedur yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar merupakan pedoman yang berisi alur atau tahapan-tahapan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam pembuatan SOP di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar yang berwenang adalah Kepala Dinas dan *stakeholder* yang terkait dibantu dengan tim khusus yang menangani tentang SOP. Semua bidang dan semua seksi terlibat dalam penyusunan SOP. Masing-masing bidang memiliki SOP tersendiri, sehingga bidang tersebut hanya mengikuti SOP dari bidangnya sendiri.
2. Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa penilaian kerja yang diterapkan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah berbasis kinerja. Penilaian tersebut dapat dilihat dari dokumen SKP atau Sasaran Kerja Pegawai, yang di dalamnya terdapat capaian kinerja pegawai dan rincian kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pegawai. Setiap hari pegawai menginput laporan kegiatan apa saja yang dilakukan hari itu. Mayoritas pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya, namun tidak dapat dipungkiri jika masih ada pegawai yang bertindak

sesukanya atau melanggar. Jika demikian maka yang bersangkutan akan diberikan teguran.

3. Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur yang sudah disusun dan disetujui untuk diimplementasikan ke semua bidang maupun semua seksi sudah diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku. Pegawai di Dinas Perumahan dan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar rata-rata sudah mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan aturan, tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menerapkannya. Dengan menerapkan Standar operasional prosedur maka akan berdampak baik bagi peningkatan kualitas kerja pegawai karena SOP adalah pedoman berisi alur atau tahapan dalam melaksanakan pekerjaan di setiap job masing-masing. jika prosedur sudah dipenuhi maka hasil akhirnya akan memuaskan begitu juga sebaliknya jika prosedur tidak ditaati maka hasil yang dicapai tidak akan sesuai dengan yang diharapkan. Jadi antara penerapan SOP dengan peningkatan kualitas kerja pegawai memiliki hubungan yang erat, hasil kerja seseorang dapat dinilai bagus ketika ia sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan hasil kerja seseorang dapat dinilai tidak bagus apabila ia tidak mematuhi standar operasional yang ada.

B. Saran

Berdasarkan pada permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai analisis penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, maka dari itu penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk terus mengembangkan kinerja pegawainya
2. Bagi staf yang bekerja di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar diharapkan untuk tetap memperhatikan SOP yang sudah ditetapkan, bekerja dengan mematuhi SOP yang ada.
3. Bagi Staf yang melanggar kiranya diberikan sanksi agar pegawai tetap disiplin dalam bekerja.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengumpulan data dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Rospianti, Abdul Kadir, Suriyani .2019.*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)*.Jurnal Rezipublica, Vol. 5 No.3
- Buchori.2019. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Indomobil Finance Lampung Timur*.Jurnal Dinamika Vol. 5 No. 2.ISSN:2460-3643
- Cerwisdani dkk. 2017. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol. 8 No.1. januari 2017. ISSN:2086-5031
- Edi Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Prenadamedia Group.
- Edi Sutrisno. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*Cetakan 10. Jakarta: Prenadamedia group
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Fatimah, dkk.2015 .*Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Gabriele. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada. Jurnal Agora Vol.6 No.1
- Hasibuan, S. P, Malayu. 2017. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara,
- Mathis dan Jackson, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 9, dialihbahasakan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Olga Riza Roszita, Cholifah, Indah Noviandari. 2018. *Pengaruh Penerapan SOP, Disiplin Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Cv. Bintang Timur Raya Sidoarjo*. Jurnal Manajemen Branchmark Vol.4 Issue 3

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP.Cetakan Pertama*.Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Stephen, Robbins 2015.*Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Tri lestari Pakpahan, Agatha Ayiek Sih Sayekti, Listiyani .2016 .*Kajian Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada karyawan panen dan muat TBS di PT. Tebo Indah Kecamatan Tebo Tengah Kabupaten Tebo Provinsi Jambi*. Jurnal Masepi. Vol 1 No 1

Purnamasari, Evita.2015. *Panduan Menyusun Sop*. Yogyakarta:Kobis (Komunitas Bisnis)



L A M P I R A N





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
JALAN SULTAN ALAUDDIN NO. 309
MAKASSAR

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 070/156.1 /Disperkim/VIII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. FATUR RAHIM, ST, MT
NIP : 19700310 199803 1 005
Pangkat / Golongan : Pembina Tk. I - IV/b
Jabatan : KEPALA DINAS

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : KASMAWATI
NIM/Jurusan : 105721116916 / Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
Judul : *"Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kualitas Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar"*

Telah melakukan penelitian pada Kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar terhitung mulai tanggal 13 Juli s/d 20 Agustus 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 19 Agustus 2020

KEPALA DINAS

H. FATUR RAHIM, ST, MT

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19700310 199803 1 005

Lampiran 1 Transkrip wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA I

Nama : H. Fathur Rahim, ST, MT

Jabatan : Kepala Dinas

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Agustus 2020

Jam : 10.00 WITA

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apa pendapat bapak mengenai Standar Operasional Prosedur ?
Informan FH	SOP itu standar operasional kerja berupa tahapan-tahapan atau aturan-aturan yang mengatur segala aktifitas pelaksanaan kegiatan, yang jika SOP tersebut dilaksanakan dan dipatuhi oleh setiap pegawai maka pelaksanaan dari kegiatan tersebut akan berjalan dengan baik, tetapi jika sebaliknya SOP tersebut di abaikan atau tidak dipatuhi maka dalam pelaksanaan kegiatan itu ada kemungkinan tidak berjalan lancar
Peneliti	Sejak kapan SOP di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar diberlakukan ?
Informan FH	Kita SOP itu Semenjak dispermim ada kita sudah lakukan, tetapi untuk secara resmi , secara dokumen itu baru sekitar 3 tahun yang lalu.
Peneliti	Menurut bapak bagaimana Penyusunan Sop yang baik ? Apakah ada kriteria tertentu ?
Informan FH	kalau bagaimana menyusun SOP yang baik pastinya ada kriteria-kriterianya. Dimana SOP itu tentunya harus spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi.Selain itu SOP tersebut juga harus mudah dipahami oleh setiap stakeholder, dimana stakeholder itu adalah orang-orang yang terkait dalam kegiatan tersebut

Peneliti	Apakah setiap bidang memiliki SOP tersendiri ?
Informan FH	tentunya untuk SOP setiap bidang punya sendiri-sendiri, tapi dalam layanan secara umum ada juga yang sama misalnya ada layanan penerimaan surat, harus mengagenda surat masuk serta memberi lembar disposisi dan sampai mendistribusikan surat masuk tersebut sesuai disposisi dan dicatat dalam buku ekspedisi. nah kegiatan seperti itu kan sama disetiap bidang, harapannya semua SOP itu bisa ditaati oleh semua pegawai.”(
Peneliti	Mengapa SOP dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Informan FH	Tujuannya agar dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai sudah ada standar kerja yang harus di ikuti sehingga tidak semenah-menah dalam bekerja atau asalkan pekerjaan selesai, tetapi hasil kerja harus sesuai SOP itu sendiri
Peneliti	Siapa yang terlibat dalam pembuatan SOP ?
Informan FH	Yang berwenang membuat SOP itu ya Pak Kepala Dinasnya , pejabat-pejabat yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dan juga para stafnya
Peneliti	Apakah ada sosialisasi terkait pelaksanaan
Informan FH	Pada waktu kita buat. Sekaligus juga sebenarnya kita sudah sosialisasikan. Dalam pembuatan SOP kita bersama dibantu dengan tim khusus membuat SOP Dari SOP yang sudah disepakati bersama kemudian setiap kepala bidang masing-masing mensosialisasikan atas hasil bersama dari penyusunan SOP ke seluruh staf/pegawainya untuk mematuhi SOP tersebut
Peneliti	Bagaimana penilaian kinerja pegawai ?
Informan FH	Kita punya penilaian pegawai berbasis kinerja. Dan mereka sudah punya masing-masing tugasnya . jadi jelas tolak ukurnya. Si A kerjanya apa , Si B tugasnya apa . itu sudah jelas. Jadi yang dinilai itu kalau mereka mampu menyelesaikan tupoksinya . Kalau untuk penilaian kinerja pegawai itu dapat dilihat dari hasil laporan tahunan itu seperti SKP (Sasaran

	Kerja Pegawai), SKP itu sendiri ada 4 yang pertama ada formulirnya, misal seperti kontak dengan Kasubag pada bulan Januari saya mengerjakan ini setelah ada formuir kemudian penilaian sasaran kinerja dan dinilai dari Kasubag. Penilaian SKP ada 2 yaitu dari integritas dan komitmen. Yang kedua yaitu laporan bulanan, nah laporan bulanan ini yaitu rekapan dari laporan harian .yang ketiga yaitu laporan kinerja harian
Peneliti	Bagaimana pelaksanaan kinerja pegawai di instansi ini ?
Informan FH	Kalau saya lihat , Alhamdulillah ya disini teman-teman pelaksanaan kinerja nya itu sudah bagus, pertama mereka sudah menyamakan visi misi kita, kemudian sudah bisa menyamakan persepsi kita, dan juga kebersamaan yang terjalin untuk mencapai hasil kinerja yang bagus
Peneliti	Bagaimana peningkatan kualitas kerja pegawai di instansi ini ?
Informan FH	Ya peningkatannya cukup bagus, apalagi setelah pemerintah kota makassar menerapkan kerja berbasis kinerja. Jadi semua pegawai sudah ada tugas masing-masing, sudah ada tolak ukurnya masing. Jadi kelihatan mana pegawai yang satu hari itu tidak melaksanakan atau kurang melaksanakan tugas pokoknya , karena kita tiap hari menginput laporan apa yang kita kerja hari itu. Itu yang namanya sistem berbasis kinerja
Peneliti	Bagaimana strategi peningkatan kualitas kerja pegawai ?
Informan FH	Ya dengan memberikan motivasi kepada pegawai, disini peranan penting bagi setiap kasubag bagaimana dia mampu mengarahkan dan meningkatkan kinerja anggotanya, biasanya kita memberikan semacam <i>reward</i> dan itu bisa menjadi motivasi untuk lebih meningkatkan performa kerja mereka, selain itu kita juga mengadakan pelatihan terhadap job yang dianggap penting
Peneliti	Apakah peningkatan kualitas kerja pegawai sudah memberikan kontribusi yang baik bagi instansi ?
Informan FH	Ya sudah cukup baik , karena tugas pokok Dinas Perumahan dan Kawasan permukiman adalah bagaimana membantu

	pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang perumahan, dan kawasan permukiman. Jika kualitas kerja pegawai menunjukkan hasil yang baik maka visi dan misi instansi dapat tercapai
Peneliti	Apakah kuantitas pekerjaan yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan
Informan FH	Kalau kuantitas pekerjaan pegawai dapat kita lihat dari ketepatan kerja pegawai, dimana memang masih ada staf yang lalai dari jam kerjanya
Peneliti	bagaimana cara mengatasi jika ada pegawai yang tidak bekerja sesuai tugas dan fungsinya
Informan FH	Nah disini kita memiliki aturan yang mencakup semua pegawai, dimana setiap pegawai harus mematuhi dan menjalankan aturan tersebut. Ketika ada pegawai yang melanggar maka akan diberikan teguran atau SP. Kalau saya lebih menekankan kepada pendekatan persuasif artinya jika saya melihat pegawai seperti itu ya saya panggil kemudian saya ajak ngobrol baik-baik diselingi bincang-bincang yang mengarah pada masalah tersebut. Kan pendekatan persuasif itu macam-macam <i>stylenya</i> , nah kalau saya sembari mengajak staf saya makan diluar kemudian nanti di jalan saya mulai percakapan biasa tapi diselingi dengan teguran dan juga penyelesaiannya
Peneliti	Apakah semua pegawai sudah menerapkan SOP yang berlaku ?
Informan FH	Untuk penerapannya, belum semua masih ada beberapa yang tidak menerapkannya . masih sekitar 80 persen yang menerapkannya.
Peneliti	Apakah penerapan SOP ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai ?
Informan FH	Ya sangat berpengaruh karena di SOP itu sudah kelihatan tahapan, urutan, pekerjaan apa yang dikerjakan duluan, sehingga pekerjaan pegawai lebih terarah

TRANSKIP WAWANCARA II

Nama : Hj. Sitti Hasnah Gunara, S.Sos

Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian

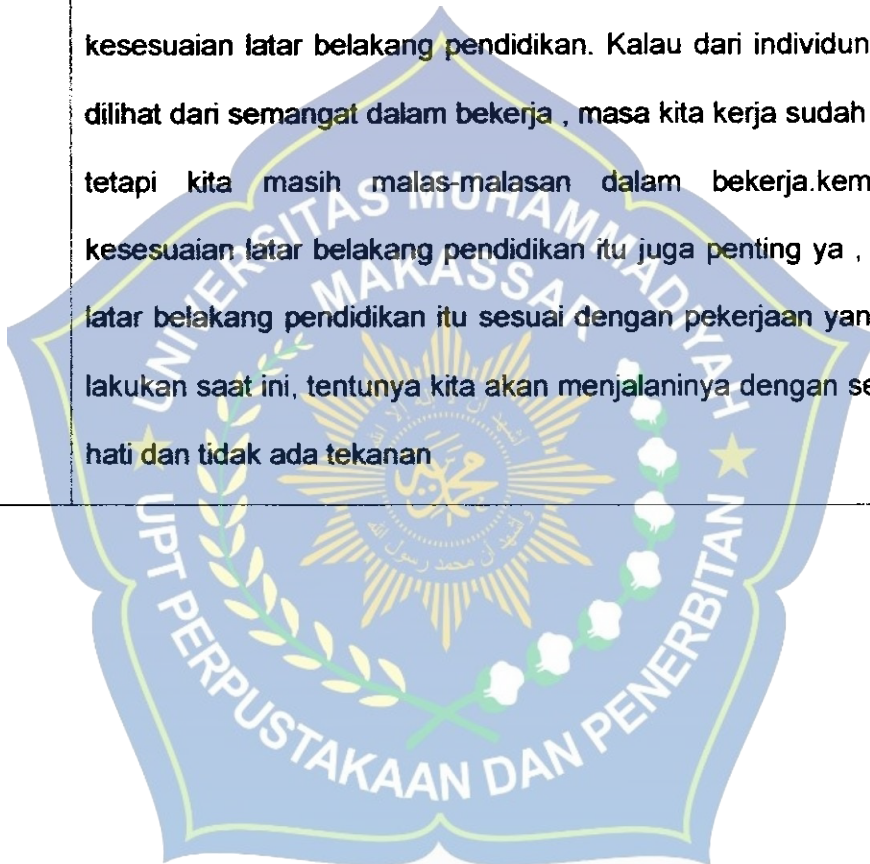
Hari/Tanggal : Jumat, 14 Agustus 2020

Jam : 14.00 WITA

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apa pendapat ibu mengenai Standar Operasional Prosedur ?
Informan SH	Seperti yang saya ketahui SOP ialah acuan atau landasan yang menjadi pedoman dalam Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dalam merumuskan ataupun menjalankan suatu kegiatan sehingga ada standarisasi yang harus di penuhi
Peneliti	Mengapa SOP dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Informan SH	Tujuannya agar dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai sudah ada standar kerja yang harus di ikuti sehingga tidak semenah-menah dalam bekerja atau asalkan pekerjaan selesai, tetapi hasil kerja harus sesuai SOP itu sendiri
Peneliti	Siapa yang terlibat dalam pembuatan SOP ?
Informan SH	Yang berwenang membuat SOP itu ya Pak Kepala Dinasnya , pejabat-pejabat yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar dan juga para stafnya
Peneliti	Jenis SOP apa yang diterapkan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar ?

Informan SH	kalau untuk jenisnya ya banyak karena setiap bidang memiliki SOP tersendiri . ada SOP khusus untuk bagian Sekretariat yang menaungi beberapa subbagian, ada SOP khusus untuk bidang Perumahan, SOP untuk bidang Kawasan Permukiman, SOP untuk bidang perumahan dan kawasan permukiman kumuh, SOP bidang prasarana sarana dan utilitas umum dan SOP untuk bidang UPTD Rumah susun
Peneliti	Apakah ada sosialisasi terkait penerapan SOP ?
Informan SH	Untuk pembuatan SOP setiap kegiatan dibuat di masing-masing bidang nah kemudian nanti dikumpulkan terus kemudian disosialisasikan terlebih dulu, oh nanti cara pembuatannya seperti ini maka ada cap seperti itu sehingga apa yang dilakukan pertama kedua dan ketiga dan seterusnya nah seperti itu, setelah itu baru diserahkan kepada kelompok-kelompok kecil dan masing-masing bidang dan mengacu pada apa yang telah disampaikan oleh Kadis tapi untuk menyusun secara oprasional."
Peneliti	Apakah SOP yang diterapkan sudah tepat sasaran ?
Informan SH	SOP yang berlaku sudah tepat sasaran ya . sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan SOP ini juga memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya
Peneliti	Apakah penerapan SOP ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai ?
Informan SH	Sangat berpengaruh ya, karena SOP itukan dasar ya dalam melakukan pekerjaan, kalau tidak ada SOP maka pekerjaan itu akan rancau, sehingga hasilnya tidak akan sesuai dengan yang

	diinginkan. Hal ini tentunya pasti mempengaruhi hasil kerja seseorang
Peneliti	Menurut ibu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai ?
Informan SH	Kalau menurut saya faktor yang mempengaruhi kualitas kerja seseorang ya ada dua . yaitu faktor dari individunya dan dari kesesuaian latar belakang pendidikan. Kalau dari individunya itu dilihat dari semangat dalam bekerja , masa kita kerja sudah digaji tetapi kita masih malas-malasan dalam bekerja.kemudian kesesuaian latar belakang pendidikan itu juga penting ya , kalau latar belakang pendidikan itu sesuai dengan pekerjaan yang kita lakukan saat ini, tentunya kita akan menjalaninya dengan senang hati dan tidak ada tekanan



TRANSKIP WAWANCARA III

Nama : Sri Utari, S.Kom

Jabatan : Staf

Hari/Tanggal : Jumat, 13 Agustus 2020

Jam : 09.45 WITA

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apa pendapat ibu mengenai Standar Operasional Prosedur ?
Informan SU	SOP adalah prosedur yang di terapkan dalam menentukan standar kerja pegawai sehingga pegawai dalam bekerja sudah ada pedomannya
Peneliti	Siapa yang terlibat dalam membuat SOP ?
Informan SU	mengenai pembuatan SOP itu dari atasan dek, dari bapak Kepala dinas dan jabatan-jabatan lain yang terkait.”
Peneliti	Mengapa SOP dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Informan SU	Tujuan dari penerapan SOP ya salah satunya adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses kerja, pekerjaan yang saya lakukan menjadi lebih terstruktur dan terarah , pokoknya lebih memudahkan kita lah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan
Peneliti	Bagaimana pelaksanaan kinerja pegawai di Instansi ini ?
Informan SU	Saya bersyukur kinerja dari setiap pegawai sudah baik, dan saya melihat kalau pegawai disini saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pernah ketika saya baru

	bekerja disini saya belum terlalu paham dengan pekerjaan saya, rekan saya membantu saya. Jadi dengan begitu saya bisa paham untuk menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan tusi yang diberikan kepada saya.
Peneliti	Apakah semua pegawai sudah menerapkan SOP yang berlaku ?
Informan SU	Menurut saya belum semuanya, tapi kemampuan pegawai dalam menerapkan SOP sudah baik, sudah sekitar 70-80 % lah yang menerapkan SOP sesuai aturan. Bahkan saya banyak belajar ke mereka, jika ada yang tidak saya pahami, saya akan menanyakannya ke rekan saya atau ke kasubag
Peneliti	Apakah penerapan SOP ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai ?
Informan SU	Otomatis pasti sangat berpengaruh ya . Saya asumsikan kalau prosedur itu sudah di patuhi pastikan akhirnya akan bagus tetapi kalau tidak, ya pasti ada sesuatu yang tidak puas ya. Jadi erat hubungannya, seperti ada korelasi positif antara penerapan SOP dengan peningkatan kualitas kerja , sehingga hasil kerja dapat dinilai bagus kalau sudah melaksanakan SOP yang berlaku, dan hasil kerja seseorang dapat dinilai tidak bagus apabila tidak melaksanakan sesuai SOP. Kan SOP ada untuk ditaati dan dilaksanakan .jadi seperti itu ya
Peneliti	Menurut ibu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas kerja ?
Informan SU	Menurut saya ya faktor kesehatan yang paling utama. Kan kalau sakit jelas kita tidak bisa bekerja, kemudian beban kerja yang

	berlebihan dan juga kedisiplinan dalam bekerja itu juga penting. Kalau tidak disiplin ya bagaimana mau bagus kualitas kerjanya
Peneliti	Bagaimana cara mengatasi ketika ada masalah terkait penerapan SOP ?
Informan SU	Kalau ada masalah kita berdiskusi menyelesaikannya, kalau sudah dapat solusinya kemudian kita konsultasikan dengan kasubag bagaimana baiknya



TRANSKRIP WAWANCARA IV

Nama : Ridhawati

Jabatan : Pengadministrasian Perkantoran

Hari/Tanggal : Jumat, 14 Agustus 2020

Jam : 09.00 WITA

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apa pendapat ibu mengenai Standar Operasional Prosedur ?
Informan R	SOP kan standar operasional prosedur, dan didalam SOP ini berisi tahapan ataupun alur sebuah kegiatan, jadi kita bekerja sesuai dengan aturan yang ada di dalam SOP tersebut. Misalnya dalam hal pengendalian surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar semua hal itu ada alurnya di dalam sop
Peneliti	Siapa yang terlibat dalam membuat SOP ?
Informan R	Yang berwenang dalam membuat SOP adalah pimpinan ya dek, seperti pak Kadis dan jajarannya sekaligus uraian tupoksi dan SOPnya masing-masing bidang diatur oleh Kabid masing-masing
Peneliti	Mengapa SOP dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan ?
Informan R	Tujuannya ya supaya pegawai bekerja tertib, sesuai aturan dan tidak menyimpang dek, jadi SOP itu dijadikan standarisasi untuk pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan begitu aktivitas setiap kegiatan dapat

	terkontrol dengan baik.”
Peneliti	Jenis SOP apa yang diterapkan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar
Informan R	jadi di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar ini ada banyak macam-macam SOPnya,ada SOP Pengendalian surat masuk dan surat keluar, ada SOP peningkatan Kompetensi Pegawai, ada SOP Pembinaan Pegawai
Peneliti	Apakah SOP yang diterapkan sudah tepat sasaran ?
Informan R	“ Menurut saya sebenarnya sudah tepat sasaran, SOP yang sudah disusun sudah diterapkan sesuai standard yang berlaku. Kalau tidak tepat sasaran kan akan menyimpang kemana-mana
Peneliti	Apakah semua pegawai sudah menerapkan SOP yang berlaku ?
Informan R	Menurut saya belum semuanya. Tapi kemampuan pegawai dalam menerapkan SOP sudah baik, sudah sekitar 70-80% lah yang menerapkan SOP sesuai aturan. Bahkan saya banyak belajar ke mereka, jika ada yang tidak saya pahami, saya akan menanyakannya ke rekan saya atau ke kasubag
Peneliti	Apakah penerapan SOP ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai ?
Informan R	Sangat berpengaruh, karena dari SOP kita dapat melihat bagaimana pegawai bisa mengikuti peraturan yang telah diberikan dan diberlakukan . SOP yang sudah diterapkan

	dengan baik maka kualitas kerja yang dihasilkan juga akan berdampak baik
Peneliti	Bagaimana cara mengatasi jika ada masalah terkait penerapan SOP ?
Informan R	Kalau ada masalah ya kita atasi bersama-sama. Kita diskusikan terlebih dengan teman-teman dibantu dengan kepala bagian, kemudian kita serahkan ke kepala pimpinan



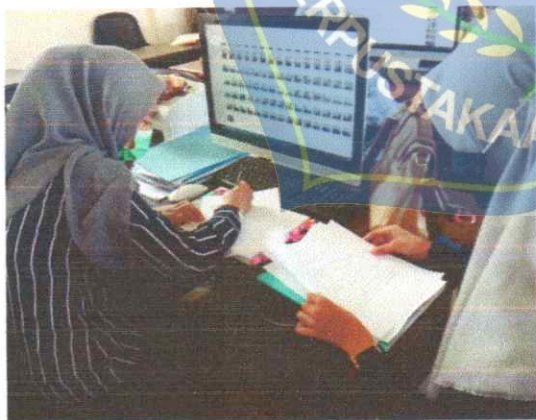
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan bapak H. Fathur
Rahim, ST, MT



Wawancara dengan Ibu Hj. Sitti
Hasnah Gunara, S.Sos

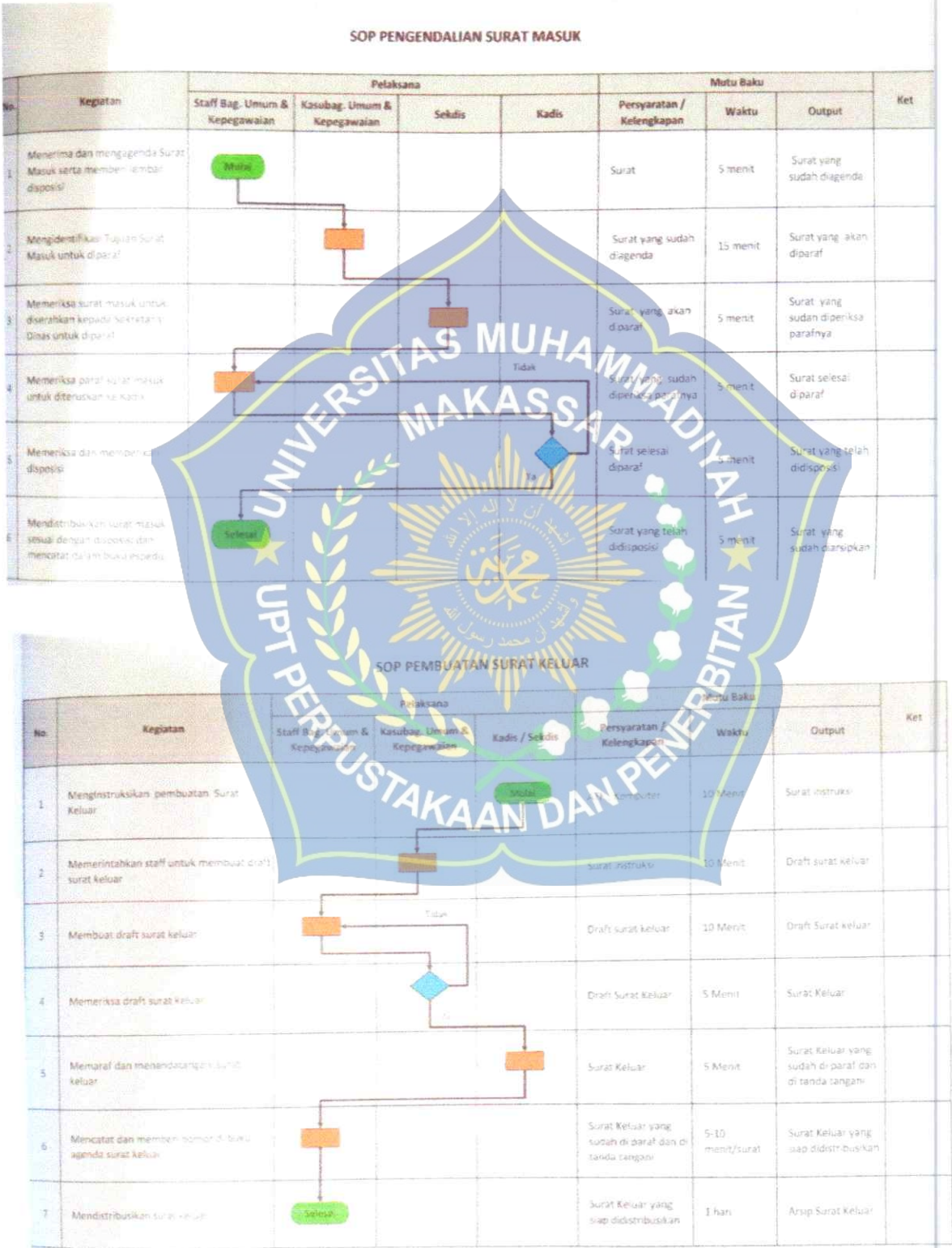


Wawancara dengan Ibu Ridhawati



Wawancara dengan Ibu Sri Utari, S.Kom

Lampiran 3 SOP di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar



SOP PEMBINAAN PEGAWAI

No	Aktifitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pegawai yang bersangkutan	Staf Petugas	Kasubag. Umum & Kepegawaian	Sekdis	Kepala Dinas	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mempersiapkan berkas/ data atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh PNS						Berkas Pelanggaran dan Rekapitulasi Absensi Pegawai	30 Menit	Laporan Pelanggaran	
2	Melakukan pemanggilan kepada pegawai yang bersangkutan						Laporan Pelanggaran	15 Menit	Surat Pemanggilan PNS	
3	Melaksanakan Pemeriksaan terhadap pegawai yang bersangkutan						Surat Pemanggilan PNS	60 Menit	Surat keterangan Pemeriksaan Pegawai yang bersangkutan	
4	Membuat konsep Surat Teguran						Surat keterangan Pemeriksaan Pegawai yang bersangkutan	15 Menit	Konsep Surat teguran	
5	Memeriksa konsep surat teguran						Konsep Surat Teguran	5 Menit	Konsep Surat teguran yang sudah diperiksa	
6	Membuat surat Teguran						Konsep Surat teguran yang sudah diperiksa	10 Menit	Surat teguran	
7	Menandatangani Surat Teguran						Surat Teguran	15 Menit	Surat teguran sudah di tandatangi	
8	Memberi nomor dan di stempel						Surat teguran sudah di tandatangi	5 Menit	Surat teguran sudah di tandatangi, diberi nomor & distempel	
9	Menyampaikan kepada yang bersangkutan dan instansi terkait						Surat teguran sudah di tandatangi, diberi nomor & distempel	15 Menit	Surat Teguran yang bersangkutan	
10	Mengarsipkan surat Teguran ybs						Surat Teguran yang bersangkutan	5 Menit	Surat Teguran yang di arsipkan	

SOP USULAN PERMOHONAN IZIN BELAJAR DAN TUGAS BELAJAR PEGAWAI NEGERI SIPIL

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Yang Bersangkutan	Staf Sub Bagian Umum & Kepegawaian	Kasubag Umum & Kepegawaian	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyerahkan berkas izin belajar atau tugas belajar kepada staf Kepegawaian	Siapa					Foto Copy SK Terakhir, Foto Copy SKP Terakhir, Surat Keterangan dan Sekolah, Foto Copy Rekap Absen, Pengantar dari Bidang atau UPTD, Surat Keterangan Lulus dari Universitas, Surat Keterangan siap menanggung Biaya sendiri	10 Menit	Berkas Persyaratan	
2	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin belajar atau tugas belajar						Berkas Persyaratan	15 Menit	Berkas Persyaratan Yang Lengkap	
3	Memeriksa draft usulan izin belajar dan tugas belajar beserta kelengkapannya						Berkas Persyaratan Yang Lengkap	30 Menit	Surat Pernyataan Kelengkapan berkas	
4	Memaraf pengesahan Surat Izin Belajar						Surat Pernyataan Kelengkapan berkas	30 Menit	Surat Pernyataan Kelengkapan berkas yg sudah diparaf	
5	Menandatangani Surat Izin Belajar						Surat Pernyataan Kelengkapan berkas yg sudah diparaf	30 Menit	Surat Izin Belajar yang sudah ditandatangani	
6	Menyampaikan yang bersangkutan						Surat Izin Belajar yang sudah ditandatangani	30 Menit	Surat Izin Belajar yang sudah diterima yg bersangkutan	
7	Mengarsipkan						Surat Izin Belajar yang sudah diterima yg bersangkutan	15 Menit	Arsip	

SOP PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI

No.	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku					Keterangan
			Staf Umum & Kepegawaian	Kasubag Umum & Kepegawaian	Sekretaris	Kadis	BKD	
1	Melakukan pendataan pegawai yang belum mengikuti diklat penjenjangan	Siapa						
2	Mengetik surat usulan diklat							
3	Memeriksa dan memaraf surat usulan diklat							
4	Memberikan persetujuan Surat Usulan							
5	Memberi nomor surat usulan							
6	Menerima surat usulan							

PEGAWAI NEGERI SIPIL

Jangka Waktu Penilaian 02 Januari s.d. 31 Desember 2017

[illegible]

UNSUR YANG DINILAI			Jumlah	
4. a. Sasaran Kerja Pegawai (SKP)				
		85,00	40%	34,00
b. Perilaku Kerja	1. Orientasi Pelayanan	84	(Baik)	
	2. Integritas	83	(Baik)	
	3. Komunikasi	85	(Baik)	
	4. Disiplin	83	(Baik)	
	5. Kepatuhan	83	(Baik)	
	6. Keperawatan	83	(Baik)	
	7. Jumlah	490		
	8. Nilai rata - rata	83,37	(Baik)	
	9. Nilai Perilaku Kerja	83,17	1	40%
				83,69
NILAI PRESTASI KERJA				(Baik)
5. KEBERATAN DARI PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG DINILAI (APAKAH ADA)				
Tanggul.....				

6. TANGGAPAN PELAJAR PENILAI ATAS KEBERATAN	
Tanggul.....	
7. KEPUTUSAN ATASAN PEABAT PENILAI ATAS KEBERATAN	
Tanggul.....	

BIOGRAFI PENULIS



Kasmawati, lahir pada tanggal 12 September 1998 di Pinrang. Anak ketiga dari empat bersaudara dan merupakan buah hati dari pasangan Arsyad dan Nurhasisah. Penulis sekarang bertempat tinggal di Jalan Talasalapang 2. Penulis menempuh pendidikan dasar pada tahun 2004 di SDN 184 Batulappa dan tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tanete Rilau dan tamat pada tahun 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah atas di SMK Negeri 2 Barru dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar program strata satu (S1).

