

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Fitri Pidiyah Mahesa^{1*}, Neti Karnati², Masduki Ahmad³

¹Universitas Negeri Jakarta

²Universitas Negeri Jakarta

³Universitas Negeri Jakarta

*Corresponding author: Fitri Pidiyah Mahesa

(E-mail: fitripidiyahmahesa@mhs.unj.ac.id)

Abstrak: Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan sebagai langkah kerja bagi instansi yang bergerak dalam memberikan pelatihan. Penelitian ini menganalisis implementasi SOP Pelatihan berdasarkan tujuh indikator yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan dengan menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. SOP pelatihan di UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta telah diterapkan sejak tahun 2019. Dari dari tujuh indikator, empat indikator menunjukkan bahwa implementasi SOP Pelatihan di UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta sudah dilakukan sesuai dengan standar. Meskipun begitu, dalam implementasi SOP terdapat beberapa kekurangan pada indikator konsistensi, perlindungan tenaga kerja, dan peta kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat hambatan dalam implementasi SOP di UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta, pelatihan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Kata Kunci: Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Pelatihan

Implementation of Standard Operating Procedures for Training at UPT Training DKI Jakarta Provincial Government

Abstract: The implementation of Standard Operating Procedures (SOP) is carried out as a work step for agencies engaged in providing training. This study analyzes the implementation of Training SOPs based on seven indicators, namely efficiency, consistency, error minimization, problem solving, labor protection, work map, and defense limits using a qualitative approach descriptive method. Data collection is carried out by observation, interviews, and documentation studies. Training SOPs at the DKI Jakarta Provincial Government Training Unit have been implemented since 2019. Of the seven indicators, four indicators show that the implementation of Training SOPs at the DKI Jakarta Provincial Government Training Unit has been carried out in accordance with standards. However, in the implementation of SOPs, there are several shortcomings in consistency indicators, labor protection, and work maps. This study concluded that although there are obstacles in the implementation of SOPs in the DKI Jakarta Provincial Government Training UPT, training can run in accordance with the objectives set.

Keyword: Implementation, Standard Operating Procedures, Training.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Program pelatihan merupakan salah satu kegiatan yang diadakan oleh UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pelatihan merupakan salah satu program yang dirancang pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang. Dalam pelaksanaannya, pelatihan memerlukan pedoman atau regulasi untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pelatihan dengan baik sehingga dapat dicapai hasil yang memuaskan untuk setiap orang yang terlibat. Salah satu langkah untuk menjamin pelaksanaan pelatihan yaitu dengan implementasi SOP. Dengan adanya SOP diharapkan pelayanan terhadap kegiatan yang ada tidak hanya berjalan dengan baik secara satu kali, tetapi juga memberikan dampak jangka panjang yang bersifat positif bagi penyelenggara maupun peserta. Oleh karena itu dalam menjalani sebuah program atau kegiatan, SOP sangat diperlukan untuk menjamin pelaksanaan program yang lebih terarah dan jelas kedepannya.

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, peneliti menemukan informasi tentang SOP yang berkaitan dengan penerapan SOP di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan pada November 2023. Dalam hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, SOP telah ada dan dilaksanakan selama 4 tahun semenjak tahun 2019, penerapan SOP yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada peserta pelatihan mulai dari prosedur teknis dan

administrasi pada awal pembukaan, inti pelatihan, dan penutupan oleh pihak penyelenggara pelatihan. Pihak penyelenggara pelatihan menyatakan bahwa implementasi SOP sudah dilaksanakan semaksimal mungkin dalam seluruh program pelatihan hingga saat ini.

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

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang akan di bahas pada artikel literature review agar lebih fokus pada kajian Pustaka dan hasil serta pembahasan, sebagai berikut:

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

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan

pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang diharapkan dapat membantu dalam perbaikan dan penyempurnaan SOP. Adapun tujuan spesifik dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, memperoleh data dan informasi mengenai:

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

II. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang merujuk pada analisis data non-matematis. Prosedur akan menghasilkan temuan yang diperoleh melalui data yang dikumpulkan dengan berbagai objek penelitian seperti sarana, antara lain dengan melakukan wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes. Selain itu yang menjadi dasar penelitian ini adalah penerapan SOP pada pelayanan pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan 7 indikator SOP.

2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian ini merupakan pihak penyelenggara pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berlokasi di JL. H. Naman No 1, Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur. objek penelitian pada bagian pelatihan. Dalam penelitian ini informan yang ditetapkan adalah kepala satuan pelaksana pelatihan sebagai pejabat di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2 staf pelatihan, 2 instruktur pelatihan dan peserta pelatihan. Adapun

sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian dilakukan mulai September 2023 hingga Mei 2024.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai cara utama dalam mengumpulkan data. Selain itu, data dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui sumber data sekunder yang berupa angket. Dalam kegiatan observasi, terdapat tiga komponen utama, yaitu ruang, pelaku, dan kegiatan. Selama penelitian berlangsung, peneliti memposisikan diri sebagai *human instrument* dengan selalu berusaha meluangkan waktu sebanyak-banyaknya untuk berada di lapangan, agar dapat memperoleh informasi yang beragam tentang berbagai fenomena yang diamati secara alami.

2.4 Teknik Analisa Data

Data dianalisis menggunakan analisis data penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan triangulasi dalam menguji kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dengan demikian peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data. Adapun kegiatan dalam analisis data kualitatif yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. *Data Reduction* (Reduksi data) memperoleh dan mencatat penggalan data dengan melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua informasi di lapangan.

Data display (Sajian data) disampaikan dalam bentuk narasi yang dilengkapi matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, tabel, skema, ilustrasi, dan sebagainya, agar data yang disajikan lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami.. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan simpulan/verifikasi) merupakan salah satu kegiatan dalam konfigurasi utuh. Proses verifikasi terhadap simpulan sementara dilakukan dengan pengulangan langkah penelitian, yaitu dengan menelusuri kembali semua langkah penelitian yang telah dilakukan, meliputi pemeriksaan data yang terkumpul dari lapangan, reduksi yang dibuat berdasarkan catatan lapangan, dan simpulan sementara yang telah dirumuskan

III. HASIL

Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta telah diatur dan ditetapkan oleh instansi sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang ada, SOP UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta mencakup berbagai macam prosedur dalam melaksanakan kegiatan instansi yang berisikan dasar hukum, kegiatan, serta tugas dan wewenang. Seperti halnya yang diutarakan oleh Pak Sukron selaku kepala satuan pelaksana pelatihan beliau menjelaskan:

“bahwasanya pembuatan SOP dilakukan sesuai dengan rangkaian acara yang ada dan berdasarkan peraturan dan dasar hukum yang sudah tertera, isi yang tercantum dalam SOP juga sudah jelas mulai dari pihak yang terlibat, durasi waktu dan juga output yang dihasilkan sudah ada”

Berikut ini merupakan hasil temuan peneliti selama melakukan penelitian.

1. Implementasi Standar Operasional Pelatihan (SOP) Pelatihan Berdasarkan Indikator Efisiensi, Konsistensi, Minimalisasi Kesalahan, dan Penyelesaian Masalah.

a. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator efisiensi

Implementasi SOP berdasarkan indikator efisiensi meliputi kesesuaian SOP dengan tujuan pelatihan, penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM), serta waktu pelatihan. Kelengkapan isi yang termuat dalam SOP dan penjelasan rinci mengenai kegiatan, pihak yang terlibat, waktu pelatihan, hingga output yang dihasilkan, memudahkan pegawai pelatihan dalam membaca dan memahami SOP. Kesesuaian SOP yang ada dalam proses pelatihan dengan tujuan pelatihan sudah sesuai. Fasilitas yang diberikan yang termuat dalam kerangka acuan kerja seperti; 1) Snack dan makan siang, 2) Sertifikat Pelatihan Peningkatan Produktivitas, 3) Ilmu dan *softcopy* materi juga termuat dalam SOP.

Penggunaan SDM dilakukan secara maksimal, hal ini dilatarbelakangi dengan minimnya jumlah sumber daya dibandingkan dengan jumlah pelaksanaan kegiatan pelatihan yaitu 3 orang pegawai dengan pelaksanaan pelatihan sebanyak 35 angkatan selama 2023, sehingga dalam pelaksanaannya beberapa kali mengalami kekurangan pegawai terutama dalam mengawasi jalannya pelatihan karena beberapa pelatihan dapat terjadi dalam hari yang sama.

Waktu pelatihan yang terjadi sesuai dengan susunan acara yang ada yakni pelatihan dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB dimulai dari hari pertama pelatihan yaitu dengan kegiatan pembukaan hingga hari ketiga penutupan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan berlangsung selama 3 hari dengan pembukaan pelatihan dihari pertama dan penutupan pelatihan pada hari ketiga. Terdapat SOP yang mencantumkan waktu secara rancu dan melebihi waktu yang terjadi dilapangan seperti dalam SOP Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Produktivitas, waktu penyelenggaraan pelatihan dan monitoring kegiatan ditetapkan selama 35 jam padahal dalam sehari pelatihan jumlah waktu yang dibutuhkan hingga pelatihan selesai hanya 7 jam. Berikut merupakan susunan acara pelatihan:

Tabel 3. 1 Susunan Acara

Hari/ Tanggal	Waktu	Agenda	Keterangan
Hari Pertama	08.00 – 09.00 WIB	Pembukaan kegiatan	Kepala P3D
	09.00 – 12.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
	12.00 – 13.00 WIB	ISOMA	
Hari Kedua	13.00 – 15.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
	08.00 – 12.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
	12.00 – 13.00 WIB	ISOMA	
	13.00 – 15.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
Hari Ketiga	08.00 – 12.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
	12.00 – 13.00 WIB	ISOMA	
	13.00 – 15.00 WIB	Materi Pelatihan	Narasumber
	15.00 – 16.00 WIB	Penutupan Pelatihan	Kepala P3D

b. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator konsistensi

Pada indikator konsistensi, meliputi penggunaan SOP sebagai panduan, pengawasan dan pemeriksaan implementasi SOP secara berkala dan kegiatan evaluasi SOP. Peneliti menemukan bahwa pengawai telah menggunakan SOP sebagai panduan dalam menjalankan proses pelatihan hal tersebut dibuktikan dengan adanya dokumen SOP serta akses terhadap dokumen yang tersedia dan dapat diakses melalui *google drive* oleh seluruh karyawan pelatihan.

Selama kegiatan pelatihan berjalan, tidak dilakukannya pengawasan dan pemeriksaan implementasi SOP oleh pihak penyelenggara pelatihan yang disebabkan oleh kurangnya SDM sehingga tidak adanya petugas khusus dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan, hal tersebut juga disebabkan oleh

tidak adanya prosedur atau kurangnya tindak lanjut yang tegas terhadap pelanggaran SOP. Begitu pula dengan pelaksanaan evaluasi SOP yang tidak dilakukan secara rutin dan hanya dilakukan apabila terdapat permasalahan dan masukan dari pihak luar.

c. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator minimalisasi kesalahan

Pada indikator minimalisasi kesalahan, berupaya memahami bagaimana pemahaman pegawai terkait SOP yang sudah ada. Peneliti menemukan bahwa UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta telah menetapkan dan mensosialisasikan SOP kepada seluruh pegawai, meskipun SOP telah diketahui oleh pegawai, tidak semua pegawai mengingat setiap detail dari prosedur yang ada sehingga pegawai harus memeriksa dokumen SOP untuk memastikan langkah-langkah yang telah diikuti. Sosialisasi SOP dilakukan dari awal pelaksanaan pelatihan yaitu pada saat rapat persiapan kegiatan pelatihan, sosialisasi didukung dengan adanya.

d. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator penyelesaian masalah.

Pada indikator penyelesaian masalah meliputi cara pegawai melakukan penyelesaian masalah, penyesuaian SOP, dan melakukan umpan balik dan perbaikan SOP. Peneliti menemukan bahwa tidak ada SOP yang membahas terkait penyelesaian masalah sehingga penyelesaian masalah dilakukan sesuai kebijakan masing-masing pegawai dengan persetujuan pimpinan. Misalnya, dalam menangani keluhan dari peserta mengenai konsumsi yang tidak sesuai, pihak penyelenggara tidak dapat menyelesaikan pada hari yang bersamaan dikarenakan keterbatasan anggaran yang sudah dianggarkan sebelum pelatihan dimulai sehingga pegawai hanya dapat memberikan teguran kepada penyedia konsumsi. Permasalahan yang berkaitan dengan teknis seperti kesalahan cetak sertifikat dapat langsung ditindak lanjuti pada hari yang sama sesuai dengan persetujuan pimpinan, apabila pimpinan tidak ada di tempat, maka akan dikirimkan dengan jasa pengiriman pada hari berikutnya. Berikut merupakan penilaian dalam form evaluasi meliputi:

Tabel 3. 2 Aspek Penilaian Pelayanan Pelatihan

No	Penilaian	Kriteria Penelitian					Nilai
		SM (5)	M (4)	C (3)	KM (2)	TM (1)	
1	Kepuasan terhadap konsumsi	3	5	1	1	0	4,00
2	Kepuasan terhadap modul	5	5	0	0	0	4,50
3	Kepuasan terhadap tempat pelaksanaan	4	6	0	0	0	4,40
4	Kepuasan terhadap aktivitas pelatihan	4	6	0	0	0	4,30
5	Kepuasan terhadap pembukaan dan penutupan	3	7	0	0	0	4,50
6	Kepuasan terhadap keseluruhan kegiatan	3	7	0	0	0	4,30
7	Pemberian pelayanan oleh Panitia Penyelenggara	5	5	0	0	0	4,50
8	Pemberian pelayanan oleh Panitia Penyelenggara	5	5	0	0	0	4,50
9	Kelengkapan bahan materi dan perlengkapan yang diberikan penyelenggara	4	6	0	0	0	4,40
Total Nilai:							4,37

Penilaian berkaitan pelayanan dan pelaksanaan pelatihan di himpun melalui form evaluasi yang dilakukan dengan sistem online dan dilaksanakan pada saat pelatihan telah selesai yaitu pada hari ketiga. Peserta dengan kesadaran masing-masing mengisi form tersebut. Berdasarkan form yang ditindak lanjuti oleh staf pelatihan sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan dan pelaksanaan pelatihan. Melalui form evaluasi tersebut, penilaian dari peserta selalu mencapai angka 3, 4 atau bahkan sangat memuaskan. Hal tersebut menerangkan bahwa kualitas pelayanan di pelatihan telah memenuhi dan sesuai dengan harapan penyelenggara, dalam pelaksanaan umpan balik melalui evaluasi tersebut instruktur tidak ikut serta.

Penyesuaian SOP dilakukan sesuai dengan kesepakatan bersama dan menyesuaikan indikasi utama apakah SOP tersebut memang harus diubah atau hanya cukup dilakukan penyesuaian, hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber yakni Purna, “Penyesuaian dan perbaikan SOP dilakukan melalui dua hal yaitu sebagai pelaksana, merasakan sendiri apakah SOP sudah sesuai atau dirasa menyulitkan, terlalu kaku atau terlalu longgar, kemudian perubahan yang diinisiasi oleh peserta pelatihan berupa saran atau masukan”

- Implementasi Standar Operasional Pelatihan (SOP) Pelatihan Berdasarkan Indikator Perlindungan Tenaga Kerja, Peta Kerja, dan Batasan Pertahanan

a. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan indikator perlindungan tenaga kerja

Dalam melakukan penelitian pada indikator perlindungan tenaga kerja yang meliputi cara pegawai melakukan perlindungan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan mendukung bagi seluruh pegawai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tidak terdapat SOP yang mengatur perlindungan tenaga kerja terkait perlindungan dari diskriminasi dan pelecehan, penanganan darurat medis, serta keselamatan karyawan yakni langkah-langkah dalam menghadapi situasi darurat seperti kebakaran, gempa bumi, atau ancaman keamanan lainnya yang meliputi prosedur evakuasi, penggunaan peralatan pemadam kebakaran, dan tindakan lainnya.

b. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan peta kerja,

Peneliti berupaya memahami bagaimana implementasi SOP berdasarkan indikator peta kerja yang meliputi cara pegawai menjalankan proses pelatihan, dan kesesuaian SOP yang ada dengan alur pelaksanaan pelatihan. SOP dibuat sesuai dengan proses yang ada dengan menggunakan *flow process* yang memudahkan karyawan dalam membaca SOP. SOP yang ada mencakup kegiatan, pihak pelaksana yang bertanggung jawab, kelengkapan bahan yang dibutuhkan, durasi waktu dan output yang dihasilkan.

Kegiatan pelatihan memiliki total 26 SOP yang berisikan tata cara proses sebelum pelatihan dimulai, proses pada saat pelaksanaan pelatihan, sampai dengan evaluasi setelah kegiatan pelatihan. Dalam penelitian ini peneliti meneliti terkait implementasi SOP pada pelayanan pelatihan yakni berkaitan dengan proses pelaksanaan pelatihan, maka dari itu berikut merupakan SOP yang digunakan pada saat proses pelatihan berlangsung:

1) Pelaksanaan Pembukaan

SOP Pelaksanaan pembukaan pelatihan dilakukan pada hari pertama pelatihan dengan mempersiapkan sarana prasarana, kemudian persiapan daftar hadir, daftar konsumsi yang kemudian akan diisi oleh peserta dan instruktur pelatihan. Pada bagian pelaksanaan pembukaan, kelengkapan yang dipersiapkan berupa naskah sambutan, naskah doa, dan laporan kegiatan dimana dalam pelaksanaannya terdapat kegiatan persiapan

menyanyikan lagu kebangsaan yang tidak termuat dalam SOP dan juga kegiatan laporan yang tidak dilaksanakan. Berikut Tabel SOP Pelaksanaan Pembukaan:

Tabel 3.3 SOP Pelaksanaan Pembukaan

No	Kegiatan
1	Menyiapkan sarana dan prasarana
2	Menyiapkan daftar hadir peserta dan narasumber, konsumsi peserta dan narasumber
3	Melaksanakan Pembukaan

2) Pelaksanaan Pelatihan

SOP Pelaksanaan Pelatihan tidak hanya mencakup jalannya pelatihan selama 3 hari, tetapi juga mencakup kegiatan mulai dari persiapan pelatihan hingga pelaksanaannya, hal ini kurang sesuai mengingat kegiatan yang dilaksanakan pada saat pelatihan berlangsung tidak memiliki rincian dan kejelasan alur. Berikut Tabel SOP Pelaksanaan Pelatihan :

Tabel 3. 4 SOP Pelaksanaan Pelatihan

No	Kegiatan
1	Persiapan pelaksanaan pelatihan peningkatan produktivitas
2	Melakukan rekrutmen peserta pelatihan peningkatan produktivitas
3	Menyiapkan dokumen penyelenggaraan pelatihan produktivitas
4	Memeriksa dokumen penyelenggaraan pelatihan produktivitas berupa silabus, kurikulum, jadwal kegiatan pelatihan, modul, perlengkapan peserta, sarana prasarana
5	Menyelenggarakan pelatihan produktivitas dan monitoring kegiatan

3) Penggunaan Bahan

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi kegiatan pelatihan, SOP Penggunaan Bahan sudah sesuai dan terlaksana dengan baik di lapangan. Berikut Tabel SOP Penggunaan Bahan Ajar:

Tabel 3. 5 SOP Penggunaan Bahan

No	Kegiatan
1	Membuat daftar bahan praktik pelatihan
2	Mengecek dan menyetujui daftar bahan praktik pelatihan
3	Menyerahkan bahan praktik pelatihan kepada instruktur
4	Menggunakan bahan praktik pelatihan

4) Penyerahan Sertifikat Pelatihan

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi kegiatan pelatihan, SOP Penyerahan Sertifikat sudah sesuai dan terlaksana dengan baik dimulai dari bagaimana persiapan, penyerahan, pemeriksaan oleh pihak yang

bersangkutan hingga dokumentasi penerimaan SOP sudah terjadi dengan baik dilapangan. Berikut Tabel SOP Penyerahan Sertifikat:

Tabel 3. 6 SOP Penyerahan Sertifikat Pelatihan

No	Kegiatan
1	Menyiapkan tanda terima sertifikat
2	Menyerahkan sertifikat ke peserta
3	Memeriksa kesesuaian data sertifikat
4	Mendokumentasikan tanda terima sertifikat

5) SOP Evaluasi Pelatihan

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi kegiatan pelatihan, SOP Evaluasi Pelatihan menjadi pedoman dalam pelaksanaan evaluasi pelatihan yang diisi oleh peserta pelatihan pada hari terakhir setelah pelatihan selesai dilaksanakan. SOP ini dinilai sudah dijalankan dengan baik dilapangan. Berikut Tabel SOP Evaluasi Pelatihan:

Tabel 3. 7 SOP Evaluasi Pelatihan

No	Aktivitas
1	Memerintahkan untuk melakukan evaluasi pelatihan
2	Membuat konsep evaluasi peserta
3	Mengetik form evaluasi peserta
4	Memeriksa dan memverifikasi form evaluasi peserta
5	Mensahkan form evaluasi peserta
6	Menggandakan form evaluasi (dicetak) atau membuat link untuk form evaluasi peserta
7	Mendistribusikan atau membagikan form evaluasi peserta
8	Mengolah form evaluasi peserta
9	Melaporkan form evaluasi peserta
10	Menerima laporan evaluasi peserta

6) SOP Evaluasi Peserta Pelatihan

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi kegiatan pelatihan, evaluasi peserta dilakukan dilakukan melalui tes pada hari pertama dan ketiga. Dalam pelaksanaan yang terjadi di lapangan, tes dibuat dan diolah oleh instruktur yaitu pihak luar instansi, hal ini tidak sesuai dengan isi SOP Evaluasi Peserta, dikarenakan pihak pelaksana tes seharusnya dilakukan oleh pegawai pelatihan, sehingga SOP evaluasi peserta belum dilaksanakan dengan baik. Berikut Tabel SOP Evaluasi Peserta Pelatihan:

Tabel 3. 8 SOP Evaluasi Peserta Pelatihan

No	Aktivitas
1	Memerintah pelaksana untuk melakukan evaluasi peserta pelatihan
2	Membuat Silabus yang berisi kompetensi dasar, target pencapaian, indikator keberhasilan dan tujuan pelatihan
3	Menyiapkan konsep form evaluasi, pretest dan posttest

No	Aktivitas
4	Mengetik form evaluasi, pretest dan posttest
5	Memeriksa cetakan form evaluasi, pretest dan posttest
6	Memverifikasi form evaluasi, pretest dan posttest
7	Mensahkan form evaluasi, pretest dan posttest
8	Mengolah/menilai form evaluasi, pretest dan posttest
9	Melaporkan form evaluasi, pretest dan posttest
10	Memverifikasi laporan
11	Menerima laporan

7) SOP Pelaksanaan Penutupan

Berikut Tabel SOP Pelaksanaan Penutupan:

Tabel 3. 9 SOP Pelaksanaan Penutupan

No	Aktivitas
1	Menyiapkan sarana dan prasarana
2	Menyiapkan daftar hadir peserta dan narasumber, konsumsi peserta dan narasumber
3	Melaksanakan Penutupan

Sebagian besar isi SOP yang ada sudah sesuai dengan realita yang terjadi. Namun, terdapat beberapa pelaksanaan kegiatan yang tidak diatur dalam SOP. Contohnya, pada pelaksanaan pembukaan yaitu pada hari pertama pelatihan, terdapat kegiatan menyanyikan lagu kebangsaan dan pengenalan instansi berserta pengenalan produktivitas yang dilakukan oleh pihak penyelenggara, namun tidak tercantum dalam SOP. Kemudian, dalam SOP pelaksanaan pelatihan yang terselenggara selama 3 hari tidak memuat proses pelaksanaan posttest dan pretest. Sedangkan SOP pelaksanaan penutupan pelatihan tidak terdapat proses penyerahan sertifikat dan evaluasi kegiatan pelatihan oleh peserta. Dalam kesesuaian SOP yang ada dengan alur pelaksanaan pelatihan, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara judul dan isi SOP. Contohnya, SOP dengan judul “SOP Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Produktivitas” yang seharusnya berjudul “SOP Persiapan Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Produktivitas” karena berisikan proses yang dilakukan sebelum kegiatan pelatihan dimulai. Selain itu, beberapa SOP mengalami duplikasi, seperti SOP pelaksanaan pembukaan dan SOP persiapan pembukaan yang berisikan prosedur yang sama, sehingga dapat menyebabkan kebingungan bagi pegawai dalam mengikuti alur kerja. Hasil observasi, menunjukkan tidak adanya SOP yang mengatur administrasi daftar hadir dan daftar

penerimaan konsumsi, sehingga pengisian yang seharusnya dilakukan setiap penerimaan malah dilaksanakan sekaligus pada hari pertama. Hal tersebut dapat menimbulkan kesalahan dalam penyaluran serta potensi manipulasi.

c. Implementasi SOP Pelatihan berdasarkan batasan pertahanan

Pada indikator batasan pertahanan yang meliputi cara pegawai mempertahankan SOP dari pihak luar, yakni peneliti menemukan bahwa pihak penyelenggara memberikan akses SOP dengan memberikan tautan *google drive* kepada pihak yang membutuhkan SOP. pihak penyelenggara pelatihan melakukan pertahanan terhadap perubahan SOP yang disarankan oleh pihak luar dengan menerima masukan dan saran yang diajukan. Selanjutnya, dilakukan rapat terkait untuk mempertimbangkan apakah perlu dilakukan perubahan sesuai dengan masukan yang diterima.

Adapun dasar hukum yang menjadi dasar dalam pembuatan SOP berdasarkan data yang diperoleh dari peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah
- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota Yang Melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan
- 3) Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur
- 4) Peraturan Gubernur Nomor 94 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas
- 5) Peraturan Gubernur Nomor 147 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja dinas tenaga kerja, transmigrasi dan energi provinsi DKI Jakarta
- 6) Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja

IV. PEMBAHASAN

UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta sebagai instansi yang bergerak di bidang pelatihan pelatihan, mengimplementasikan SOP Pelatihan sebagai pedoman dan acuan dalam menjalankan langkah-langkah kegiatan. Implementasi SOP sebagai suatu proses dalam memberikan dampak positif dalam tindakan nyata. Lebih lanjut, implementasi SOP pada Pelayanan Pelatihan di UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta dinilai dari masing-masing sub fokus adalah sebagai berikut:

1. Implementasi SOP Pelatihan pada Pelaksanaan Pelatihan Berdasarkan Indikator Efisiensi, Konsistensi, Minimalisasi Kesalahan, dan Penyelesaian Masalah
 - a. Implementasi berdasarkan indikator efisiensi dilakukan dengan kesesuaian SOP dengan tujuan pelatihan, penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM), dan waktu pelatihan yang telah ditetapkan. SOP membantu mengatur pegawai pelatihan dalam mengelola pelatihan mulai dari persiapan peserta, tempat, instruktur dan administrasi. Pegawai pelatihan memberikan fasilitas kepada instruktur dan peserta pelatihan berupa konsumsi, sertifikat dan bahan ajar. SDM satuan pelaksana pelatihan berjumlah 3 orang sedangkan pelaksanaan pelatihan dilakukan sebanyak 35 angkatan selama 2023, pegawai pelatihan tidak dapat menerapkan SOP secara utuh apabila beberapa pelatihan terjadi di hari yang sama. Pelatihan dilaksanakan selama 3 hari, dimulai pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB selama 7 jam. Di samping itu, terdapat kekurangan pada dokumen SOP yang mencantumkan waktu secara rancu dan melebihi waktu yang terjadi.
 - b. Implementasi SOP berdasarkan indikator konsistensi dikaitkan dengan penggunaan SOP oleh pegawai pelatihan sebagai panduan, pengawasan dan pemeriksaan implementasi SOP secara berkala dan kegiatan evaluasi SOP sebagai bentuk menjaga konsistensi kegiatan dan tingkat kinerja pegawai. Pegawai pelatihan menggunakan dokumen SOP yang diakses melalui *google drive* dan menyediakan bahan pelatihan sesuai dengan keterangan yang tercantum dalam SOP. Pihak pelatihan mengawasi jalannya pelatihan tetapi, tidak ada pengawasan khusus yang berkaitan dengan implementasi SOP yang disebabkan oleh kurangnya tindak lanjut yang tegas terhadap

- pelanggaran SOP. Pihak penyelenggara pelatihan melakukan evaluasi SOP apabila terdapat permasalahan dan masukan dari pihak luar.
- c. Implementasi SOP berdasarkan indikator minimalisasi kesalahan dengan mengurangi dan mencegah segala *error* atau kesalahan yang dapat terjadi pada saat kegiatan berlangsung. Pemangku SOP di UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta telah mensosialisasikan SOP kepada seluruh pegawai, SOP dapat diakses dengan mudah oleh pegawai pelatihan terutama dalam memastikan langkah-langkah yang telah diikuti. Pengkajian ulang isi SOP dilakukan dengan penyederhanaan dan memastikan adanya komunikasi dengan pemangku SOP untuk mengadakan rapat.
 - d. Implementasi SOP berdasarkan indikator penyelesaian masalah, SOP dapat dijadikan landasan jika muncul konflik yang berkepanjangan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai unit atau bagian. Pegawai pelatihan melakukan penyelesaian masalah sesuai dengan kebijakan dan persetujuan pimpinan. Dalam melakukan penyesuaian SOP, pihak pelatihan melakukan evaluasi pelaksanaan untuk mengetahui umpan balik dari pelaksanaan pelatihan yang telah berjalan. Pegawai pelatihan mengumpulkan umpan balik dengan menggunakan *google form* yang diberikan kepada setiap peserta pelatihan setelah pelaksanaan pelatihan selesai dilakukan, umpan balik tersebut diisi secara anonym oleh peserta dan berisikan evaluasi proses pelaksanaan pelatihan mulai dari penyelenggaraan pelatihan, fasilitas, konsumsi dan lainnya.
2. Implementasi SOP Pelatihan pada Pelaksanaan Pelatihan Berdasarkan Indikator Perlindungan Tenaga Kerja, Peta Kerja, dan Batasan Pertahanan.
 - a. Implementasi SOP berdasarkan indikator perlindungan tenaga kerja dilakukan sebagai langkah dalam melindungi SDM dari potensi berbagai persoalan personal dan tanggung jawab pihak yang berwenang. UPT Pelatihan Pemprov DKI Jakarta, khususnya bagian satuan pelaksana pelatihan tidak memiliki SOP yang mengatur perlindungan tenaga kerja. Pegawai Pelatihan juga tidak memahami secara mendetail terkait perlindungan tenaga kerja, sehingga tidak adanya SOP yang mengatur perlindungan dari diskriminasi dan pelecehan, penanganan

darurat medis, serta keselamatan karyawan yakni langkah-langkah dalam menghadapi situasi darurat seperti kebakaran, gempa bumi, atau ancaman keamanan lainnya yang meliputi prosedur evakuasi, penggunaan peralatan pemadam kebakaran, dan tindakan lainnya

- b. Implementasi SOP berdasarkan indikator peta kerja, sebagai pola dari seluruh aktivitas agar tersusun dan tertata rapi sehingga bisa dijalankan sebagai suatu kebiasaan yang pasti, satuan pelaksana pelatihan memiliki total 26 SOP yang berisi proses penyelenggaraan pelaksanaan pelatihan, terdapat 7 SOP yang digunakan pada saat pelatihan berlangsung yaitu: 1) SOP pelaksanaan pembukaan pelatihan, 2) SOP pelaksanaan pelatihan, 3) SOP penggunaan bahan, 4) SOP penyerahan sertifikat, 5) SOP evaluasi pelatihan, 6) SOP evaluasi peserta pelatihan, dan 7) SOP pelaksanaan penutupan. Pada pelaksanaan pembukaan, pegawai pelatihan mengkoordinasikan kegiatan menyanyikan lagu kebangsaan dan pengenalan instansi berserta pengenalan produktivitas yang dilakukan oleh pihak penyelenggara, namun tidak tercantum dalam SOP, terdapat ketidaksesuaian antara judul dan isi SOP pelatihan dan duplikasi SOP.
 - c. Implementasi SOP berdasarkan indikator batasan pertahanan, pihak penyelenggara pelatihan menyediakan tautan *google drive* berisi dokumen SOP Pelatihan untuk pihak yang membutuhkan kejelasan proses pelaksanaan pelatihan. Pihak penyelenggara pelatihan juga menerima masukan dan saran dari pihak instruktur maupun peserta dalam proses pelatihan dengan melakukan pertimbangan berdasarkan diskusi dan hasil rapat.
3. Hambatan Implementasi SOP Pelatihan

Pegawai pelatihan menghadapi berbagai kendala pada saat pelaksanaan implementasi SOP, kendala yang muncul dari pihak luar yaitu keterlambatan peserta pelatihan. Pegawai pelatihan menyesuaikan pelaksanaan pelatihan berdasarkan jumlah peserta yang hadir. Kendala yang muncul didalam pihak internal yaitu kurangnya jumlah pegawai pelatihan,

kurangnya jumlah ruangan pelatihan, dan kurangnya peralatan pendukung ruangan sehingga implementasi SOP belum dapat berjalan dengan baik.

4. Solusi dari Hambatan Implementasi SOP

Pihak penyelenggara pelatihan mengatasi permasalahan keterlambatan dan izin peserta dengan mengkoordinasikan pelatihan dengan pihak penanggung jawab dari instansi terkait dan juga melakukan himbauan melalui grup *Whatsapp* yang telah dibuat. Pegawai pelatihan juga menerapkan fleksibilitas jadwal pelaksanaan berdasarkan Keputusan Bersama untuk mengakomodasi peserta yang memiliki keterbatasan kendaraan dan tempat tinggal yang jauh. Pegawai pelatihan bekerja sama dengan PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) dalam membantu menjalankan pelatihan pada saat beberapa pelatihan dilaksanakan secara bersamaan, hal tersebut membantu pegawai pelatihan dalam mengawasi jalannya pelatihan.

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis data yang telah, peneliti menarik kesimpulan bahwa implementasi SOP sudah berjalan dengan cukup baik. Implementasi SOP sejak tahun 2019 telah membantu mengatur pelatihan dengan baik. Implementasi SOP berdasarkan indikator efisiensi sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan pemanfaatan SDM dan kesesuaian susunan acara dengan waktu pelaksanaan sebenarnya. Implementasi SOP berdasarkan indikator konsistensi dinilai belum sesuai karena tidak adanya pengawasan khusus terhadap implementasi SOP, tidak adanya evaluasi SOP, dan kurangnya tindak lanjut terhadap pelanggaran membuat konsistensi implementasi tidak sesuai. Implementasi SOP berdasarkan indikator minimalisasi kesalahan telah sesuai. Hal ini dibuktikan dengan sosialisasi SOP yang dilakukan kepada seluruh pegawai, kemudahan aksesibilitas SOP, dan komunikasi yang terjalin dengan baik. Berdasarkan hasil penilaian dari form evaluasi, peserta pelatihan merasa puas dengan pelaksanaan. Oleh karena itu, implementasi SOP berdasarkan indikator penyelesaian masalah telah sesuai.

Implementasi berdasarkan indikator perlindungan tenaga kerja belum sesuai. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pemahaman dan pedoman yang mengatur perlindungan tenaga kerja. Dalam hal ketidaksesuaian beberapa SOP dengan isi SOP, serta terjadi duplikasi isi SOP dengan judul yang berbeda. Hal ini mengakibatkan alur kerja yang rancu dan tidak sesuai. Maka implementasi SOP berdasarkan indikator peta kerja dinilai belum sesuai antara SOP dengan pelaksanaan secara langsung. Implementasi SOP berdasarkan indikator batasan pertahanan telah sesuai. Hal ini dibuktikan dengan penyediaan tautan *Google Drive* berisi dokumen SOP Pelatihan dan penerimaan masukan serta saran dari instruktur dan peserta, yang dipertimbangkan melalui diskusi dan rapat untuk merespons saran perubahan dari pihak luar.

Dalam mengatasi hambatan yang muncul, berikut merupakan solusi yang ada dalam mengatasi hambatan eksternal yaitu dengan mengkoordinasikan dengan penanggung jawab dari instansi terkait, melakukan himbauan melalui grup WhatsApp, dan menerapkan fleksibilitas jadwal pelaksanaan berdasarkan keputusan bersama untuk mengakomodasi peserta dengan keterbatasan kendaraan dan tempat tinggal jauh. Solusi yang muncul dalam mengatasi hambatan internal Kerjasama dengan melakukan kerja sama dengan PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) dalam menjalankan pelatihan ketika beberapa pelatihan berlangsung secara bersamaan, sehingga membantu pegawai pelatihan dalam pengawasan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan telah dituliskan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi yakni, bagi penyelenggara pelatihan sebaiknya melakukan perbaikan SOP guna memastikan bahwa semua prosedur pelaksanaan pelatihan dijelaskan dengan jelas dan tidak ada informasi yang rancu atau bertentangan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya. Perbaikan tersebut dilakukan dengan menghilangkan SOP yang mengalami duplikasi dan memperbaiki ketidaksesuaian antara judul dengan isi SOP. Kemudian, perlu membuat SOP yang mencakup semua aspek penting, termasuk perlindungan tenaga kerja, pembagian konsumsi serta pelaksanaan pelatihan.

secara lebih rinci. Langkah tersebut membantu dalam meminimalisasi kesalahan yang dapat terjadi dimasa mendatang. Sosialisasi SOP juga perlu dilakukan kepada semua pihak yang terlibat dan memastikan SOP disosialisasikan tidak hanya kepada pegawai internal, tetapi juga kepada peserta pelatihan dan instruktur. Serta pertimbangkan penambahan tenaga kerja untuk mengatasi kekurangan tenaga kerja dalam memastikan bahwa setiap pelatihan diawasi dengan baik dan sesuai dengan SOP

Bagi staf pelatihan perlu memahami SOP secara mendalam dengan mempelajari setiap detail dari SOP yang berlaku di tempat kerja dan memastikan memahami tujuan, prosedur, dan tanggung jawab yang terkait dengan setiap langkah dalam SOP tersebut, mematuhi SOP secara konsisten dalam setiap kegiatan yang dilakukan dan memastikan setiap langkah yang diambil telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP tanpa pengecualian serta perlu berkomunikasi dengan rekan kerja dan pemangku SOP apabila mengalami kesulitan atau kebingungan dalam mengimplementasikan SOP dan berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas keseluruhan proses kerja dengan memberikan masukan apabila menemukan ketidaksesuaian atau kekurangan dalam SOP

DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press.
- Rudi. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Santoso, J. D. (2020). *Lebih Memahami S.O.P (Standard Operation Procedure)*. Surabaya: Kata Pena.
- Winarno, B. (2010). *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)* . Jakarta: Media Pressindo.