

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN ADMINISTRASI DI SMK NEGERI 1 PINRANG

Aisya Maharani¹, Sitti Habibah², Sumarlin Mus³

aisyamhrani@gmail.com¹, habibah.jhr@gmail.com², sumarlin.mus@unm.ac.id³

Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 1 Pinrang yang belum optimal akibat minimnya pelatihan, ketidaksadaran staf terhadap tugas pokok dan fungsi, serta lemahnya pengawasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi SOP layanan administrasi tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan meliputi kepala sekolah, kepala sub bagian tata usaha, dan guru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah disusun dengan baik namun belum sepenuhnya diimplementasikan karena hambatan teknis dan kultural. Penelitian ini menegaskan pentingnya pelatihan dan pengawasan dalam mendukung efektivitas SOP sebagai fondasi layanan administrasi yang profesional di lingkungan sekolah.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Administrasi Kesiswaan, Implementasi.

PENDAHULUAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 1 Pinrang belum menunjukkan hasil yang optimal. Kondisi ini ditandai dengan lambannya proses pelayanan serta ketidakkonsistenan dalam pelaksanaannya yang berdampak pada kepuasan penerima layanan. Salah satu faktor penyebab utama dari permasalahan ini adalah minimnya pelatihan yang diberikan kepada tenaga kependidikan terkait pemahaman dan penerapan SOP. Selain itu, ketidaksadaran staf dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta lemahnya sistem pengawasan turut memperburuk kualitas layanan administrasi yang seharusnya menjadi fondasi dalam menunjang kegiatan pendidikan di sekolah. Situasi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara standar prosedur yang telah ditetapkan dengan realitas implementasinya di lapangan (Ridhwan et al., 2025).

Secara konseptual, SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta menjamin konsistensi kualitas layanan publik, termasuk dalam sektor pendidikan. Penerapan SOP yang baik diyakini dapat memperjelas tugas setiap staf, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat proses layanan administrasi (Rohali & Dwiridotjahjono, 2024). Namun demikian, sejumlah studi masih menunjukkan bahwa penerapan SOP di lembaga pendidikan seringkali tidak berjalan sebagaimana mestinya karena hambatan struktural dan kultural, seperti rendahnya komitmen organisasi, minimnya pelatihan teknis, serta kurangnya evaluasi berkelanjutan (Amiruddin et al., 2024). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori yang menjanjikan peningkatan kualitas melalui SOP dan praktik yang terjadi di institusi pendidikan seperti SMK Negeri 1 Pinrang.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam bagaimana penerapan SOP dalam layanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 1 Pinrang. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk pelaksanaan SOP yang telah diterapkan, tetapi juga mengungkapkan kendala-kendala yang dihadapi oleh tenaga kependidikan dalam mengimplementasikan prosedur tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan strategis dalam perbaikan sistem layanan administrasi sekolah melalui penguatan SOP yang berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan serta pemenuhan prinsip-prinsip manajemen pendidikan yang efektif

(Yuniar & Megasari, 2022).

Urgensi penelitian ini semakin terasa mengingat pentingnya fungsi layanan administrasi sebagai tulang punggung manajemen sekolah yang berorientasi pada mutu. Ketika SOP tidak dijalankan dengan benar, maka efek domino yang ditimbulkan akan berdampak langsung terhadap kelancaran proses pendidikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengkajian mendalam untuk mengetahui celah-celah kelemahan dalam implementasi SOP dan mencari alternatif solusinya secara sistematis. Dengan mengacu pada fakta ketidakefektifan layanan serta tujuan untuk memperbaikinya, penelitian ini menjadi penting untuk memperkuat sistem manajerial berbasis regulasi dan akuntabilitas pendidikan (Nathaniela Ridhwan et al., 2025).

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang terstandar, yang digunakan untuk menjalankan proses kerja secara sistematis, terukur, dan konsisten, guna menjamin efektivitas dan efisiensi operasional organisasi (Markelova et al., 2024). Dalam konteks administrasi pendidikan, SOP dirancang untuk mengatur prosedur pelayanan agar tidak bergantung pada individu pelaksana, melainkan berdasar pada sistem kerja yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik (Hernández et al., 2022). Tujuan utama dari SOP adalah memastikan keseragaman dalam pelaksanaan tugas serta menghindari terjadinya penyimpangan prosedur yang dapat merugikan lembaga, baik dari segi mutu layanan maupun kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Implementasi SOP dalam organisasi pendidikan dapat dikategorikan ke dalam beberapa bentuk, antara lain SOP kegiatan harian administratif, SOP pelayanan akademik, serta SOP pengelolaan data dan dokumen. Setiap bentuk SOP tersebut memiliki karakteristik dan alur kerja yang spesifik tergantung pada ruang lingkup tugas dan fungsi unit kerja terkait (Indrayana, 2024). Manifestasi dari SOP ini juga mencakup penggunaan formulir baku, penjadwalan kegiatan pelayanan, serta pembagian tugas antar tenaga kependidikan secara proporsional. Dalam praktiknya, keberhasilan pelaksanaan SOP sangat bergantung pada seberapa baik dokumen prosedur tersebut disosialisasikan, dipahami, dan dijalankan oleh seluruh komponen organisasi pendidikan (Abdullah et al., 2022).

Layanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan bagian integral dari sistem manajemen sekolah yang mendukung kelancaran proses pembelajaran melalui aktivitas pelayanan terhadap guru, siswa, orang tua, dan pihak eksternal lainnya. Secara konseptual, layanan administrasi mencakup pengelolaan data peserta didik, kepegawaian, keuangan, hingga perencanaan program sekolah (Ridhwan et al., 2025). Layanan ini harus dilaksanakan secara sistematis dan akuntabel sebagai wujud tanggung jawab institusi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam praktiknya, efektivitas layanan administrasi akan sangat ditentukan oleh standar kerja, kecakapan personel, dan sistem informasi yang digunakan.

Bentuk-bentuk layanan administrasi pendidikan meliputi layanan administrasi kesiswaan, kepegawaian, sarana dan prasarana, serta keuangan. Layanan kesiswaan misalnya, mencakup proses pendaftaran siswa, pengelolaan data akademik, hingga pengeluaran surat keterangan. Setiap jenis layanan memiliki prosedur tetap yang semestinya terdokumentasi dalam SOP lembaga, agar proses kerja berjalan efisien dan transparan (Yuniar & Megasari, 2022). Implementasi layanan yang tidak berbasis SOP berpotensi menyebabkan birokrasi lamban, pelayanan tidak konsisten, serta munculnya komplain dari pengguna layanan, sehingga urgensi pengelolaan berbasis SOP menjadi krusial.

Tenaga kependidikan adalah individu yang berperan dalam penyelenggaraan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan layanan teknis dalam satuan pendidikan, selain pendidik atau guru. Peran mereka sangat penting karena menjadi penghubung antara manajemen sekolah dengan pelaksanaan teknis kegiatan pendidikan di

lapangan (Amiruddin et al., 2024). Kompetensi tenaga kependidikan tidak hanya mencakup keterampilan administratif, tetapi juga kemampuan dalam mengelola data dan dokumen, serta kemampuan beradaptasi dengan sistem informasi pendidikan digital.

Tenaga kependidikan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, di antaranya staf tata usaha, tenaga laboran, pustakawan, teknisi, serta tenaga administrasi lainnya yang bertugas di bidang layanan non-pengajaran. Masing-masing memiliki peran yang spesifik namun saling berkaitan dalam menciptakan ekosistem sekolah yang efektif. Dalam konteks implementasi SOP, tenaga kependidikan berperan sebagai pelaksana utama yang harus memahami dan menjalankan prosedur kerja dengan akurat dan konsisten. Rendahnya pemahaman SOP di kalangan tenaga kependidikan dapat menjadi kendala serius dalam proses manajerial sekolah (Nathaniela Ridhwan et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada fenomena belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi kesiswaan di SMK Negeri 1 Pinrang. Permasalahan ini mencuat dari temuan lapangan yang menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi belum berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, inkonsistensi informasi, serta rendahnya kepuasan penerima layanan. Tidak hanya itu, ditemukan pula bahwa sebagian tenaga kependidikan belum memahami secara menyeluruh isi dan prosedur dari SOP yang ada, sehingga kerap kali terjadi pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan regulasi administratif yang seharusnya. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi administratif berbasis SOP dengan praktik yang dijalankan oleh tenaga kependidikan di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan SOP dalam layanan administrasi kesiswaan berlangsung di lapangan, tanpa melakukan manipulasi variabel atau memberikan prediksi hubungan kausal. Jenis data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung kepada para informan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan administrasi sekolah, untuk menggali pemahaman, persepsi, serta praktik mereka terhadap SOP. Sedangkan data sekunder diperoleh dari telaah pustaka yang relevan, seperti jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, serta literatur yang berkaitan dengan topik SOP, layanan administrasi, dan tenaga kependidikan sebagai pendukung teoritis yang memperkaya konteks penelitian (Markelova et al., 2024).

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari lima orang informan utama yang dipilih secara purposive berdasarkan peran strategis mereka dalam pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan. Informan pertama adalah Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Pinrang, yang memiliki tanggung jawab dalam pengambilan kebijakan serta pengawasan terhadap implementasi SOP di sekolah. Informan kedua adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha, yang menjadi pelaksana teknis utama dalam penerapan prosedur administrasi. Informan ketiga adalah salah satu staf tata usaha yang terlibat langsung dalam pelayanan administratif kepada siswa. Informan keempat merupakan guru yang sekaligus menjadi wali kelas, dan informan kelima adalah staf pendukung yang kerap menangani dokumen administrasi siswa. Seluruh informan dipilih berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam proses administrasi sehingga dapat memberikan informasi yang mendalam dan relevan.

Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat mengeksplorasi informasi dari masing-masing informan dengan lebih fleksibel namun tetap fokus pada tujuan penelitian. Observasi

dilakukan terhadap aktivitas layanan administrasi di ruang tata usaha, untuk mengetahui praktik aktual pelaksanaan SOP. Dokumentasi yang dikumpulkan berupa salinan SOP, catatan kegiatan administrasi, serta laporan evaluasi internal sekolah. Ketiga teknik ini digunakan secara simultan agar data yang diperoleh memiliki kedalaman dan mencerminkan kondisi riil implementasi SOP dalam layanan administrasi kesiswaan (Abdullah et al., 2022).

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang melibatkan tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan mengklasifikasikan data sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah disederhanakan tersebut disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan peneliti dalam menemukan pola atau tema tertentu. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan interpretasi data yang diperoleh. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan cara mengkomparasi dan mengkorelasikan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang dihasilkan bersifat objektif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan (Ridhwan et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di SMK Negeri 1 Pinrang menunjukkan variasi pelaksanaan pada berbagai jenis layanan administrasi kesiswaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa setiap jenis layanan memiliki standar waktu penyelesaian yang berbeda, tergantung pada tingkat kompleksitas layanan. Misalnya, penyelesaian data pegawai atau guru membutuhkan waktu maksimal dua minggu, sedangkan layanan pengurusan surat keterangan peserta didik dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah berupaya menjalankan prosedur sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan dalam dokumen SOP.

Bapak "L" selaku Kepala Sekolah SMKN 1 Pinrang mengatakan: "Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tahap dari proses layanan administrasi di sekolah ini bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta. Sebagai contoh, untuk penyelesaian data pegawai/guru, biasanya memerlukan waktu maksimal 2 minggu, ini sesuai dengan yang ada di SOP. Sedangkan untuk pengurusan surat keterangan yang berhubungan dengan peserta didik, biasanya bisa diselesaikan dalam hari 1 kerja."

Dalam wawancara lanjutan, pihak kepala sub bagian tata usaha menyatakan bahwa seluruh staf diarahkan untuk mengikuti alur SOP secara disiplin. Ia menegaskan bahwa setiap layanan administrasi telah memiliki jadwal baku yang tertuang dalam standar layanan. Hal ini dibuktikan melalui praktik cepat tanggap dalam penyelesaian legalisir dokumen, seperti ijazah dan SKHUN, yang umumnya selesai dalam waktu satu hari. Observasi juga menunjukkan bahwa petugas administrasi melayani alumni dengan tertib sesuai dengan urutan kerja yang telah ditentukan, seperti pencatatan nama, penyerahan dokumen kepada kepala sekolah, hingga pemberian dokumen kepada siswa.

Ibu "LW" selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha menyatakan: "Sebagai Kasubag TU, kami memastikan setiap tahap dalam proses layanan administrasi berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jadi pada layanan administrasi disini beda-beda waktunya, dan sudah tertera pada standar layanan sesuai dengan layanan apa diminta. Misalnya, melegalisir ijazah/SKHUN, kami berusaha menyelesaikannya dalam waktu 1 hari kerja."

Data deskriptif mengenai pelaksanaan SOP memperlihatkan adanya upaya nyata dari pihak sekolah dalam memenuhi standar layanan, namun tantangan tetap muncul. Misalnya, kendala kehadiran staf menyebabkan redistribusi tugas yang membebani rekan kerja lain, sehingga menimbulkan potensi ketidaksesuaian dengan tupoksi. Situasi ini memperkuat

realitas bahwa meskipun SOP telah disusun dengan rapi, pelaksanaan optimalnya masih terganjal oleh faktor sumber daya manusia dan ketidaksadaran akan pentingnya keteraturan prosedural.

Layanan administrasi di SMK Negeri 1 Pinrang dilakukan melalui alur kegiatan yang disesuaikan dengan prosedur kerja tertulis. Dari dokumentasi dan hasil pengamatan, ditemukan bahwa layanan seperti pencatatan ijazah alumni dan penyampaian dokumen dilakukan secara berurutan. Petugas administrasi menuliskan nama dan nomor induk siswa dalam buku pengambilan, kemudian membawa ijazah ke kepala sekolah untuk ditandatangani dan disahkan sebelum akhirnya diserahkan kepada pemiliknya. Prosedur ini menunjukkan keteraturan dalam alur layanan.

Ibu "M" selaku guru mengatakan: "Dari pengalaman saya sebagai guru, waktu yang diperlukan untuk layanan administrasi, seperti penulisan laporan hasil peserta didik, biasanya kami dikasi waktu maksimal 1 minggu." Dalam wawancara lebih lanjut, Kepala Sekolah, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan Guru kompak menyatakan bahwa indikator utama dalam layanan administrasi terdiri dari kecepatan, akurasi, dan kepuasan pengguna layanan. Kepala sekolah menambahkan bahwa indikator juga disesuaikan dengan tupoksi masing-masing staf. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan administrasi dinilai tidak hanya dari segi waktu penyelesaian, tetapi juga dari kualitas output dan tanggapan pengguna terhadap hasil layanan yang diberikan.

Bapak "L" selaku Kepala Sekolah SMKN 1 Pinrang menyatakan: "Indikatornya sesuai dengan tupoksinya. Indikator ini disesuaikan dengan tupoksi masing-masing bagian dan mencakup tugas serta fungsi yang telah ditetapkan. Untuk menilai kinerja tenaga administrasi, kami menggunakan beberapa indikator. Yang utama adalah kecepatan penyelesaian tugas, akurasi data yang dikelola, dan tingkat kepuasan pengguna layanan." Meskipun mekanisme layanan administrasi telah mengikuti prosedur standar, hambatan internal seperti kurangnya staf tetap menjadi persoalan. Pembagian tugas secara kolektif sebagai solusi atas ketidakhadiran staf justru meningkatkan beban kerja rekan lain, yang berdampak pada efektivitas layanan. Hal ini memperlihatkan adanya keterbatasan dalam manajemen sumber daya manusia yang mengganggu optimalisasi layanan berbasis SOP, sesuai dengan temuan awal penelitian.

Tenaga kependidikan di SMK Negeri 1 Pinrang terdiri dari staf tata usaha dan petugas administrasi lainnya yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan layanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa beberapa tenaga kependidikan telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, namun terdapat pula yang belum memahami secara menyeluruh tugas pokok dan fungsinya. Ketidaktahuan ini berdampak pada inkonsistensi dalam pelaksanaan tugas, seperti keterlambatan penginputan data atau kesalahan administratif lainnya. Selain itu, dokumentasi menunjukkan bahwa sebagian staf belum mengikuti pelatihan teknis terbaru mengenai implementasi SOP.

Ibu "LW" selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha menyatakan: "Beberapa dari staf kami belum sepenuhnya memahami SOP yang telah ditetapkan. Mereka masih memerlukan pembinaan lebih lanjut agar bisa menjalankan tugas dengan lebih baik dan sesuai standar."

Lebih lanjut, wawancara menunjukkan bahwa minimnya sosialisasi dan pelatihan menjadi penyebab utama keterbatasan pemahaman tenaga kependidikan terhadap SOP. Guru dan staf menyatakan bahwa dalam beberapa kesempatan, tugas-tugas administratif dilakukan berdasarkan kebiasaan atau arahan lisan, bukan pada prosedur tertulis. Ini mencerminkan lemahnya internalisasi SOP dalam budaya kerja staf administratif. Selain itu, pengawasan dari atasan juga dirasa belum optimal dalam memastikan setiap staf menjalankan SOP secara konsisten.

Ibu "M" selaku guru menyatakan: "Sebenarnya staf administrasi ini sudah bekerja

dengan baik, tapi saya lihat memang belum semua paham betul apa yang menjadi tugas utamanya. Kadang mereka tanya ke saya, padahal itu mestinya mereka yang tahu.”

Kondisi tenaga kependidikan yang tidak sepenuhnya memahami tupoksi serta minimnya pelatihan formal sesuai dengan masalah utama dalam penelitian ini, yakni belum optimalnya penerapan SOP dalam layanan administrasi. Ketidakterlibatan aktif staf dalam pembaruan kompetensi dan kurangnya pengawasan struktural menjadikan proses administrasi rawan terhadap kesalahan dan ketidakefisienan. Dengan demikian, tenaga kependidikan menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas implementasi SOP di lingkungan sekolah.

Pembahasan

Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan SOP dalam layanan administrasi di SMK Negeri 1 Pinrang sudah memiliki dasar operasional yang jelas, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif akibat rendahnya pemahaman staf terhadap isi SOP, kurangnya pelatihan, dan minimnya pengawasan manajerial. SOP telah tersedia untuk berbagai layanan, namun implementasinya tidak seragam antar bagian. Selain itu, peran tenaga kependidikan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kualitas layanan karena kurangnya kesadaran terhadap tupoksi dan belum meratanya pemahaman akan prosedur kerja formal. Fakta ini menunjukkan adanya gap antara regulasi dan pelaksanaannya di tingkat operasional.

Jika dibandingkan dengan penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Yuniar dan Megasari (2022), penelitian ini menyoroti aspek implementasi SOP di sektor pendidikan yang mengalami hambatan serupa, yaitu lemahnya sosialisasi dan kompetensi staf (Yuniar & Megasari, 2022). Namun, keunggulan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menyertakan data triangulatif (wawancara, observasi, dan dokumentasi), sehingga menghasilkan gambaran yang lebih utuh tentang tantangan implementasi SOP di tingkat satuan pendidikan. Pendekatan ini berbeda dari studi lain yang cenderung hanya menyoroti faktor internal organisasi atau terbatas pada data dokumentatif.

Hasil penelitian ini menjadi cerminan pentingnya penilaian menyeluruh terhadap kesiapan dan keterlibatan tenaga kependidikan dalam implementasi SOP. Refleksi atas temuan menunjukkan bahwa pencapaian tujuan penelitian—untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP layanan administrasi kesiswaan dilakukan—menjadi dasar penting dalam memperbaiki proses layanan administrasi yang selama ini belum berjalan optimal. Penelitian ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa keberhasilan SOP sangat tergantung pada keselarasan antara dokumen kebijakan dan perilaku pelaksana di lapangan.

Implikasi dari hasil penelitian ini sangat strategis dalam penguatan manajemen pendidikan, khususnya dalam menyusun strategi pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kependidikan dan membentuk sistem evaluasi internal berbasis kinerja SOP. Dalam konteks kelembagaan, hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rujukan bagi kepala sekolah dalam merancang sistem pengawasan dan pengendalian prosedur kerja agar lebih efektif dan berbasis pada prinsip akuntabilitas (Ramadhan, 2024). Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai alat kendali mutu layanan pendidikan.

Penyebab dari hasil yang ditemukan dalam penelitian ini mengarah pada kombinasi faktor struktural dan kultural. Secara struktural, minimnya pelatihan formal serta absennya sistem pengawasan berkala menyebabkan prosedur kerja tidak berjalan sesuai ketentuan. Secara kultural, kebiasaan kerja informal dan ketergantungan pada instruksi lisan menghambat internalisasi SOP dalam budaya organisasi sekolah (Parhan & Burhannudin, 2024). Faktor-faktor ini menjelaskan mengapa kendati SOP telah tersedia, penerapannya belum membuahkan hasil maksimal dalam peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil temuan, langkah yang perlu diambil adalah penyusunan program pelatihan berkala yang menargetkan pemahaman dan keterampilan teknis tenaga kependidikan dalam menjalankan SOP. Selain itu, perlu dibentuk tim pengawas SOP di lingkungan sekolah yang memiliki tugas untuk mengevaluasi, memberi umpan balik, dan menegakkan disiplin implementasi prosedur kerja. Pendekatan partisipatif dalam penyusunan dan evaluasi SOP juga dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan rasa memiliki dan kepatuhan staf terhadap prosedur kerja formal (Kaye et al., 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun SMK Negeri 1 Pinrang telah memiliki dokumen SOP yang lengkap dan terstruktur, namun implementasinya di tingkat pelaksana layanan administrasi kesiswaan belum berjalan sebagaimana mestinya. Keberadaan SOP tidak serta-merta menjamin tertibnya layanan administrasi, karena pada praktiknya masih banyak staf yang menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan dan arahan informal, bukan berdasarkan prosedur tertulis. Fakta bahwa sistem yang seharusnya menjadi tulang punggung layanan sekolah justru diabaikan dalam keseharian operasional menjadi temuan yang sangat signifikan dan mengindikasikan adanya krisis budaya kerja yang belum sepenuhnya selaras dengan regulasi formal.

Penelitian ini memberikan sumbangan berarti terhadap pengembangan ilmu administrasi pendidikan, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya bergantung pada keberadaan dokumen prosedur, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan sistem pengawasan yang melekat. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi pijakan strategis bagi sekolah-sekolah lain dalam mengevaluasi efektivitas layanan administrasi mereka, serta membangun budaya kerja yang lebih akuntabel melalui pelatihan, pendampingan, dan monitoring penerapan SOP secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini mampu mengisi celah antara teori manajemen pendidikan dan kenyataan implementasinya di lapangan.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada lingkup objek yang terbatas pada satu sekolah, sehingga generalisasi hasil temuan ke konteks sekolah lain memerlukan kehati-hatian. Namun, keterbatasan ini justru membuka peluang besar bagi penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun komparatif antarsekolah. Penelitian di masa mendatang dapat mengkaji faktor-faktor pendukung keberhasilan implementasi SOP melalui pendekatan studi kasus lintas institusi, serta mengembangkan model evaluasi penerapan SOP yang dapat digunakan secara universal dalam manajemen layanan administrasi pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Atrinawati, R. (2022). Designing business process model and standard operating procedures for administrative services. *Journal of Informatics and Information Systems*,
- Amiruddin, A., & Dadang, D. (2024). Identifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan standar operasional prosedur di sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*,
- Kaye, R., Arvanitis, T., Keung, S. L. C., Kalra, D., Berastegi, D. V., et al. (2023). Designing and implementing integrated care using an SOP and quality improvement methodology. *International Journal of Integrated Care*,
- Markelova, A. S., & Bogacheva, O. Y. (2024). Key aspects of developing standard operating procedures. *International Journal of Management & Business*,
- Parhan, P., & Burhannudin, R. A. (2024). Mengoptimalkan kualitas layanan: Dampak implementasi SOP dalam layanan jasa kurir. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*,
- Ramadhan, R. M. (2024). Implementasi SOP pelayanan di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten

Pesisir Selatan. *Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik*,
Ridhwan, N., Usman, S., & Husna, L. (2025). Pentingnya SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Pendidikan*,
Yuniar, R. D. A., & Megasari, I. (2022). Implementation of standard operational procedures (SOP) for administrative services and performance accountability. *Journal of Applied Accounting and Finance Science*