

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

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP) Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**FIHNA OLIVIA HANDAYANI
NIM.21042270/2021**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam
Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Provinsi Sumatera Barat

Nama : Fihna Olivia Handayani

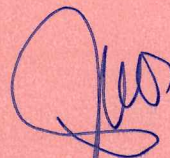
TM/NIM : 2021/21042270

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 09 Oktober 2025
Disetujui oleh **Pembimbing**



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.
NIP. 196304011989031003

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Fihna Olivia Handayani
TM/NIM : 2021/21042270
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan lulus setelah dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Terakreditasi Sinta 4
Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

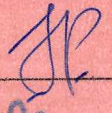
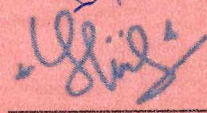
Universitas Negeri Padang

Pada hari Senin, 03 November 2025 Pukul 10.00 WIB s/d 11.00 WIB
dengan judul

**Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Peningkatan Kinerja Pegawai
Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat**

Padang, 03 November 2025

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.	1. 
Anggota	: Iip Permana, S.T., M.T.	2. 
Anggota	: Yulia Hanoselina, S. I. P., M. A. P.	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,


Afriya Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fihna Olivia Handayani

NIM/TM : 21042270/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 November 2025

Saya yang menyatakan,



Fihna Olivia Handayani
2021/21042270

ABSTRAK

Fihna Olivia Handayani (21042270)

**Implementasi Standar Operasional
Prosedur Dalam Peningkatan
Kinerja Pegawai Dinas
Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Sumatera Barat**

Implementasi SOP yang baik akan meningkatkan kinerja serta meminimalisasi kesalahan. Namun, dalam praktiknya, penerapan SOP sering menghadapi kendala, seperti kurangnya pemahaman pegawai, lemahnya pengawasan, serta budaya kerja yang belum mendukung kedisiplinan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sumatera Barat saat ini memiliki 23 SOP layanan yang mencakup perizinan, administrasi, serta pembinaan pelaku usaha. Berdasarkan Laporan Kinerja Disperindag tahun 2023, hanya 78% layanan yang selesai tepat waktu, sementara 22% lainnya terlambat. Survei kepuasan masyarakat juga hanya mencapai 74%, masih di bawah standar minimal nasional sebesar 85%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat implementasi SOP sehingga mempengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan kerangka model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* meliputi, Kepala Dinas, Sekretaris, Kasubag Umum, dan Masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP telah berjalan sesuai ketentuan, namun efektivitasnya belum maksimal akibat keterbatasan SDM, minimnya sosialisasi, serta adanya penolakan terhadap perubahan prosedur. Meskipun demikian, penerapan SOP berkontribusi positif terhadap efisiensi kerja, ketepatan waktu pelayanan, dan kejelasan peran pegawai. Disimpulkan bahwa efektivitas implementasi SOP dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi, regulasi, dan komitmen pelaksana.

Kata Kunci: Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakaatuuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena rahmat, karunia dan segala nikmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”**. Sholawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri taulan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Pada Departemen Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Terwujudnya penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing, serta meluangkan waktu dalam dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, SH., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, M. Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu, mengarahkan, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Iip Permana, S.T., M.T selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Ibuk Yulia Hanoselina, S. A. P., M. A. P selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Teristimewa untuk ke dua orang tua penulis, yakni Ayahanda Gane Puntri dan Ibunda Nanengsih yang selalu melangitkan doa-doa yang tulus, memberikan dukungan moral, finansial, motivasi, dan cinta yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa juga kepada saudara kandung penulis yang kehadirannya sangat luar biasa dalam hidup penulis, yakni Randi Metra, S.T, Jeri Noplayadi, S.T, Mitha Okta Fiona, S.Pd, Venny Elvionita, S.Pd, dan Vadila Devega S. KM yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teristimewa juga kepada Keponakan penulis yang kehadirannya sangat luar biasa dalam hidup penulis, yakni Angkasa Arcelio, Al-Ghazi Athala Raven, Ghafi Hawwari Raven, dan Muhammad Aydzan Noplayadi yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman terbaik penulis S. Amanda Putri yang sama- sama berjuang dalam penulisan skripsi, saling membantu dan melengkapi satu sama lain.
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan keluarga besar Departemen Ilmu Administrasi Negara 2021. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih Fihna Oivia Handayani sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah. Kamu kuat , kamu hebat, Fihna Olivia Handayani.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padang, 22 September 2025

Fihna Olivia Handayani
NIM. 21042270

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II.....	14
TINJAUAN KEPUSTAKAAN	14
A. Kajian Teoritis.....	14
B. Kajian Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Konseptual	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Jenis Data dan Sumber Data	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Uji Keabsahan Data.....	37

H. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Temuan Khusus	53
1. Implementasi SOP dalam Peningkatan Kinerja Pegawai	53
2. Faktor Pendukung Implementasi	85
3. Faktor Penghambat Implementasi	95
C. Pembahasan	104
1. Standar dan Tujuan Kebijakan.....	105
2. Sumber Daya.....	108
3. Komunikasi Antar Organisasi.....	111
4. Karakteristik Badan Pelaksana	113
5. Kondisi Sosial dan Ekonomi	116
6. Disposisi Para Pelaksana (Implementor)	118
7. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi.....	121
BAB V.....	125
KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kajian Penelitian Relevan.....	23
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4. 1 Struktur Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	131
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	133
Lampiran 3. Dokumentasi.....	134
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	138

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), instansi pemerintah dituntut memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu instrumen penting adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), yang berfungsi sebagai pedoman baku dalam pelaksanaan pelayanan agar lebih konsisten, efisien, dan terstandarisasi (Junita & Atmoko, 2019).

Implementasi SOP yang baik akan meningkatkan kinerja serta meminimalisasi kesalahan. Namun, dalam praktiknya, penerapan SOP sering menghadapi kendala, seperti kurangnya pemahaman pegawai, lemahnya pengawasan, serta budaya kerja yang belum mendukung kedisiplinan (Agus Dwiyanto, 2021). Van Meter & Van Horn (1975) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk SOP, dipengaruhi oleh standar dan tujuan, sumber daya, komunikasi, disposisi pelaksana, serta kondisi sosial dan politik.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sumatera Barat saat ini memiliki 23 SOP layanan yang mencakup perizinan, administrasi, serta pembinaan pelaku usaha. Berdasarkan Laporan Kinerja Disperindag tahun 2023, hanya 78% layanan yang selesai tepat waktu, sementara 22% lainnya

terlambat. Survei kepuasan masyarakat juga hanya mencapai 74%, masih di bawah standar minimal nasional sebesar 85%.

Adapun beberapa SOP yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sumatera Barat :

1. Pengelolaan Perizinan Industri dan Perdagangan

SOP ini menjelaskan cara mengajukan, memverifikasi, dan menerbitkan izin usaha di bidang industri dan perdagangan. Prosedur ini bertujuan agar semua pengusaha memenuhi syarat hukum dan teknis yang berlaku, sehingga usaha mereka dapat berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Pelayanan Informasi dan Konsultasi Industri

SOP ini menjelaskan cara memberikan informasi dan bantuan konsultasi kepada pengusaha mengenai berbagai hal teknis, regulasi, dan peluang pengembangan usaha. Tujuannya adalah agar pengusaha lebih memahami dan memiliki kemampuan untuk bersaing secara efektif.

3. Pengawasan dan Pengendalian Mutu Produk

Prosedur ini mengatur langkah-langkah pengawasan kualitas produk yang dihasilkan oleh pengusaha industri dan perdagangan. Dengan mengendalikan mutu, Disperindag memastikan produk yang beredar di pasaran memenuhi standar keamanan dan kualitas, sehingga dapat melindungi konsumen.

4. Pengelolaan Data dan Statistik Perdagangan

SOP ini mengatur cara mengumpulkan, memproses, dan melaporkan data serta statistik terkait aktivitas perdagangan di wilayah Sumatera Barat. Data yang akurat dan *up-to-date* sangat penting untuk merencanakan kebijakan dan mengevaluasi program kerja Disperindag.

5. Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM)

Prosedur ini mengatur pelaksanaan berbagai program yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan dan pemberdayaan UKM, seperti pelatihan, bimbingan, dan peningkatan akses pasar. Program ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha UKM di daerah.

6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terkait Perdagangan

SOP ini menjelaskan cara menerima, menangani, dan memberikan *respons* terhadap pengaduan masyarakat soal praktik perdagangan, seperti penipuan atau pelanggaran aturan. Pengaduan yang ditangani cepat dan transparan penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

7. Pelaksanaan Kegiatan Promosi dan Pameran Produk Lokal

Prosedur ini mengatur penyelenggaraan kegiatan promosi dan pameran yang bertujuan memperkenalkan produk unggulan daerah ke pasar yang lebih luas. Kegiatan ini membantu meningkatkan penjualan dan pengembangan pasar bagi pengusaha lokal.

8. Pengelolaan Kerjasama dengan Pelaku Industri dan Perdagangan

SOP ini mengatur proses pembentukan dan pengelolaan kerja sama strategis antara Disperindag dengan pengusaha, asosiasi, dan pihak terkait. Kerja sama ini bertujuan untuk memperkuat sinergi dalam pengembangan sektor industri dan perdagangan.

9. Pengelolaan Anggaran dan Administrasi Internal

Prosedur ini mengatur perencanaan, pengelolaan, dan pelaporan anggaran serta administrasi internal Disperindag. Pengelolaan yang transparan dan akuntabel sangat penting untuk memastikan operasional berjalan lancar dan target organisasi tercapai.

10. Pelaksanaan *Monitoring* dan Evaluasi Program Kerja

SOP ini menjelaskan cara memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan yang dijalankan oleh Disperindag. *Monitoring* dan evaluasi bertujuan memastikan program berjalan sesuai rencana dan memberikan hasil yang optimal.

11. Pengelolaan sumber daya manusia dan pelatihan pegawai

Prosedur ini menjelaskan cara merekrut, menempatkan, menilai kinerja, serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar kemampuan dan hasil kerja mereka meningkat.

12. Pengelolaan logistik dan inventaris kantor

SOP ini menjelaskan langkah-langkah untuk membeli, menyimpan, mendistribusikan, serta merawat barang inventaris agar penggunaannya optimal dan tercatat dengan rapi.

13. Prosedur pengadaan barang dan jasa

Prosedur ini menentukan langkah-langkah perencanaan, pemilihan penyedia, pembuatan kontrak, hingga penerimaan barang atau jasa dengan prinsip efisien, transparan, dan bertanggung jawab.

14. Pengelolaan dokumen dan arsip

SOP ini memastikan dokumen penting disimpan, dirawat, dan dikelola secara teratur agar mudah dicari dan digunakan saat dibutuhkan.

15. Pelaksanaan audit internal

Prosedur ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah program dan pengelolaan keuangan sesuai dengan aturan yang berlaku serta memberikan saran perbaikan.

16. Pengelolaan keamanan dan keselamatan kerja

SOP ini mengatur penerapan standar K3 untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan mengurangi risiko kecelakaan.

17. Prosedur penanganan keluhan dan sengketa perdagangan

SOP ini memberikan panduan untuk menerima, mengevaluasi, dan menyelesaikan keluhan atau sengketa perdagangan secara adil dan tepat waktu.

18. Pengelolaan pengembangan teknologi industri

Prosedur ini mengatur identifikasi kebutuhan teknologi, mengenali inovasi, serta menemani penggunaan teknologi di sektor industri.

19. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait

SOP ini menjelaskan cara berkomunikasi, mengadakan rapat koordinasi, dan bekerja sama dengan instansi lain agar kebijakan dan program kerja selaras.

20. Pengelolaan pengembangan pasar dan ekspor

Prosedur ini bertujuan memperluas akses pasar, memudahkan ekspor, serta memperkenalkan produk lokal ke pasar dalam maupun luar negeri.

21. Prosedur pengelolaan lingkungan industri

SOP ini menetapkan langkah-langkah pengelolaan limbah, pemantauan dampak lingkungan, serta penerapan praktik ramah lingkungan di kawasan industri.

22. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan perdagangan

Prosedur ini memastikan setiap kebijakan perdagangan disampaikan secara efektif kepada masyarakat, pelaku usaha, serta pemangku kepentingan.

23. Pengelolaan inovasi dan peningkatan kualitas layanan

SOP ini mengatur upaya pengembangan ide kreatif, pembaruan proses kerja, serta evaluasi layanan publik agar lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

Berdasarkan penjabaran dari beberapa SOP tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP tersebut dibuat agar tugas dan fungsi Disperindag berjalan dengan baik, cepat, dan terlihat jelas. SOP ini mencakup berbagai hal penting, seperti pengelolaan izin, pelayanan informasi, pengawasan kualitas produk, hingga pengelolaan karyawan dan urusan administrasi dalam instansi. Dengan adanya SOP, Disperindag dapat memberikan pelayanan yang jelas dan profesional kepada pelaku usaha, sekaligus membantu pengembangan usaha kecil dan menengah, pengelolaan lingkungan industri, serta meningkatkan inovasi dan kualitas layanan publik. Secara keseluruhan, SOP ini penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang baik, meningkatkan kemampuan pegawai, dan mendorong pertumbuhan sektor industri dan perdagangan di Sumatera Barat.

Permasalahan paling menonjol terlihat pada SOP pelayanan perizinan usaha. Berdasarkan aturan, izin usaha sederhana seharusnya selesai dalam 1 hari kerja, tetapi kenyataannya bisa membutuhkan 3-4 hari. Masyarakat juga mengeluhkan keterlambatan dalam layanan administrasi sederhana, seperti pencetakan surat dan tanda tangan pejabat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur tertulis dengan praktik pelayanan di lapangan.

Dari permasalahan yang menonjol mengenai SOP pelayanan perizinan usaha di perkuat juga dengan wawancara bersama ibu Nurma Negsi selaku pelaku usaha UMKM yang berada di kawasan GOR haji Agus Salim. Yang

mana beliau menyampaikan keluhan dia pada saat pengurusan izin usaha. Beliau menyatakan.

“.....Lumayan lama pengurusan izin usaha, salah satunya terjadi pada tanda tangan pejabat karena pejabat yang berwenang sering tidak berda di kantor atau kata lain sering keluar kota.” (*Wawancara pada tanggal 10 September 2025*)

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh bapak Muhammad Azuli Rizki selaku pemilik gudang usaha yang bergerak di bidang *distributor* semen padang. Beliau menyatakan.

“.....Pada pengurusan SIUP lumayan lama karena perkara kepala dinas terkait tidak ada di kantor dan di tunggu sampai beberapa hari masih belum ada kabar sama sekali.” (*Wawancara pada tanggal 11 September 2025*)

Untuk memperkuat pemahaman terhadap permasalahan implementasi SOP pula, peneliti melakukan observasi awal melalui wawancara dengan beberapa pegawai di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Ine Pebriana, A.Md, selaku Pranata Kearsipan, yang menyampaikan bahwa masih ada pegawai yang belum sepenuhnya memahami atau menjalankan tugas sesuai prosedur tertulis. Beliau menyatakan:

“.....Masih banyak pegawai yang dalam praktiknya hanya mengandalkan kebiasaan kerja lama atau pengalaman pribadi, bukan mengacu pada SOP. Jadi terkadang pelaksanaannya tidak seragam.” (*Wawancara pada tanggal 5 Mei 2025*)

Kondisi ini juga diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Haryunanda Mutiara, ST, selaku Analis Aparatur SDM, yang mengungkapkan bahwa proses sosialisasi dan pelatihan SOP belum berjalan optimal. Beliau menyatakan:

“.....Kegiatan sosialisasi SOP memang pernah dilakukan, tapi tidak rutin. Ada pegawai yang baru masuk atau pindahan juga belum semuanya diberi pelatihan terkait SOP yang berlaku di sini.” (*Wawancara pada tanggal 5 Mei 2025*)

Selain itu, Ibu Riski Oktaviani, ST, selaku Pengelola Barang Milik Daerah (BMD), menekankan pentingnya sistem evaluasi dan motivasi pegawai. Menurutnya:

“.....Salah satu penyebab SOP tidak berjalan konsisten adalah karena belum ada sistem penghargaan dan sanksi yang diterapkan secara tegas. Jadi banyak pegawai yang kurang termotivasi untuk mengikuti aturan.” (*Wawancara pada tanggal 5 Mei 2025*)

Merujuk dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa meskipun SOP telah disusun dengan baik, tantangan dalam implementasinya masih nyata. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman pegawai, lemahnya pelatihan, dan absennya pengawasan serta sistem penghargaan menjadi penghambat utama.

Selain itu, budaya kerja yang cenderung fleksibel tanpa mengacu ketat pada SOP, minimnya pelatihan terkait SOP secara berkala, serta kurangnya sistem *reward and punishment* juga menjadi hambatan dalam penerapan SOP yang optimal. Studi dari Agus Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi sangat bergantung pada perubahan budaya organisasi yang mendukung profesionalisme dan kepatuhan prosedural.

Robbins & Coulter (2016) menegaskan bahwa SOP dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui kejelasan peran dan pengurangan *ambiguitas* tugas. Namun, jika SOP tidak dijalankan secara konsisten, kinerja pegawai akan sulit tercapai. Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (2006) kinerja pegawai merupakan kemampuan mencapai tujuan secara efisien dan tepat waktu, sedangkan Moenir (2010) menekankan pentingnya disiplin pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Dari data kepuasan pelanggan yang telah dijabarkan tadi, berarti bisa disimpulkan bahwa mal pelayanan publik belum terpenuhi sepenuhnya di dinas perindustrian dan perdagangan Sumatera Barat. Data tersebut didapat melalui form kepuasan pelanggan yang di isi langsung oleh pelaku usaha tersebut yang diawasi oleh ombudsman republik indonesia. Dengan kata lain ombudsman republik indonesia adalah mitra dari dinas perindustrian dan perdagangan Sumatera Barat.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi SOP sangat menentukan kinerja pegawai Disperindag Provinsi Sumatera Barat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur dalam peningkatan kinerja pegawai, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi SOP belum berjalan maksimal, terbukti dari keterlambatan layanan perizinan usaha yang seharusnya selesai dalam 1 hari, namun kenyataannya memakan waktu hingga 3-4 hari.
2. Masyarakat mengeluhkan keterlambatan layanan administrasi sederhana, seperti pencetakan surat dan tanda tangan pejabat, yang tidak sesuai dengan ketentuan SOP.
3. Sebagian pegawai masih bekerja berdasarkan kebiasaan lama, bukan mengacu pada prosedur tertulis, sehingga pelaksanaan SOP tidak seragam.
4. Sosialisasi dan pelatihan SOP belum rutin dilakukan, mengakibatkan banyak pegawai baru belum memahami aturan secara menyeluruh.
5. Belum terdapat sistem reward and punishment yang jelas, sehingga motivasi pegawai untuk menaati SOP rendah.
6. Mekanisme pengawasan dan evaluasi SOP belum optimal, baik dari pihak internal Disperindag maupun forum eksternal yang melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini akan difokuskan pada:
“Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Peningkatan Kinerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Provinsi Sumatera Barat.”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka penelitian ini dirumuskan dengan:

1. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi SOP sehingga mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai?
2. Untuk Mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi SOP sehingga mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat?

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam pengembangan pengetahuan pada kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Pemerintah, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan penerapan SOP secara lebih efektif dan efisien.
- b. Bagi Pimpinan dan Pegawai Disperindag, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk memahami pentingnya SOP serta meningkatkan kesadaran akan kedisiplinan dan akuntabilitas dalam bekerja.
- c. Bagi Peneliti, penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Perdagangan Kota Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar dan tujuan kebijakan pada dasarnya sudah sesuai dengan arahan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama terkait perizinan usaha dan penguatan UMKM. Namun, masih terdapat penyesuaian yang harus dilakukan akibat perubahan regulasi mendadak dari pemerintah pusat yang berdampak pada perlunya revisi SOP secara cepat.
2. Sumber daya manusia dan infrastruktur yang tersedia cukup mendukung, namun keterbatasan jumlah pegawai dan keterampilan teknologi masih menjadi tantangan dalam implementasi SOP. Penggunaan teknologi informasi sudah membantu mempercepat pelayanan, tetapi hambatan muncul ketika terjadi gangguan sistem atau jaringan internet.
3. Komunikasi antar organisasi sudah berjalan, baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat. Namun, koordinasi lintas bidang terkadang masih belum optimal, sehingga memengaruhi konsistensi dalam pelaksanaan SOP.

4. Karakteristik badan pelaksana menunjukkan adanya komitmen pegawai dalam menjalankan SOP sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Akan tetapi, adanya kebiasaan lama dan resistensi terhadap perubahan prosedur baru masih menjadi hambatan yang perlu diperhatikan.
5. Kondisi sosial dan ekonomi masyarakat secara umum mendukung pelaksanaan SOP. Masyarakat menilai pelayanan cukup jelas dan dapat diakses, meskipun tuntutan terhadap pelayanan cepat semakin meningkat. Dari sisi ekonomi, keterbatasan anggaran pemerintah dalam menyediakan fasilitas layanan publik terkadang berimbas pada kualitas layanan yang diterima masyarakat.
6. Disposisi para pelaksana baik, di mana pegawai berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar. Namun, faktor eksternal seperti regulasi baru, keterbatasan sarana teknologi, dan meningkatnya tuntutan masyarakat masih memengaruhi efektivitas implementasi SOP.

Dengan demikian, implementasi SOP di Dinas Perdagangan Kota Padang telah berjalan, namun belum optimal. Keberhasilan implementasi masih dipengaruhi oleh faktor regulasi, sumber daya, teknologi, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat.

B. Saran

Agar implementasi SOP di Dinas Perdagangan Kota Padang dapat berjalan lebih optimal, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan adaptasi terhadap regulasi baru dengan cara menyusun mekanisme revisi SOP yang lebih cepat dan fleksibel sehingga perubahan kebijakan dari pemerintah pusat tidak mengganggu kelancaran pelayanan.
2. Penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan pelayanan publik berbasis digital, agar pegawai lebih siap menghadapi tuntutan pelayanan modern.
3. Peningkatan infrastruktur teknologi dan fasilitas publik, terutama jaringan internet dan sistem layanan online, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan lebih efektif tanpa terhambat masalah teknis.
4. Memperkuat komunikasi dan koordinasi antar bidang serta lintas organisasi, agar pelaksanaan SOP dapat lebih konsisten dan selaras dengan kebijakan pemerintah pusat maupun daerah.
5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital, untuk meminimalisir kebingungan masyarakat akibat adanya perubahan SOP atau kebijakan baru.
6. Mendorong efisiensi penggunaan anggaran dan dukungan eksternal, sehingga keterbatasan dana tidak mengurangi kualitas layanan publik yang seharusnya diterima masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, D. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. <http://ugmpress.ugm.ac.id>
- AA Priyogdigdo, (2025) Implementasi Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal, Volume 24SpecialIssue I, Februari2025*, Page 22–27. p-ISSN: 1412-1395; e-ISSN: 2355-3529
- Asiati, S., & Hasanah, U. (2022). Implementasi Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Di Sekolah Penggerak. *Jurnal Lingkar Mutu Pendidikan*, 19(2), 61–72. <https://doi.org/10.54124/jlmp.v19i2.78>
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
- Dr. Rita Ambarwati, S.E., M. M., & Dr. Supardi, S.E., M. M. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Pustaka Rumah C1nta. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Operasional_dan_Implementasi_d/HYgkEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Evander Kaendung, Fanley Pangemanan, G. U. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado. *Dalam Jurnal Governance: Jurusan Ilmu Pemerintahan FISPOL Unsrat*, 1(2), 1–11.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., & Konopaske, R. (2006). Organizations: Behavior, Structure, Processes. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). McGraw-Hill Education. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SIST

EM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Golu, N. N., Baene, E., Yamolala, Y., & Telaumbanua, A. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ma'U Kabupaten Nias. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 6(2), 373–379. <https://doi.org/10.52060/pgsd.v6i2.1636>
- Handoko, T. H. (2000). Manajemen. In *BPFE* (Vol. 53, Issue 9).
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2008). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources (9th ed.)*. Pearson Education.
- Junita, & Atmoko, T. (2019). Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP). *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, 3(2), 11–31. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf
- Kuvaas, B. (2006). The Influence of Leadership on the Implementation of Organizational Change: The Role of Communication and Trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(7), 637.
- Kristian HP Lambe, Eliyanto Palondongan, Petrus Ma'na & Asrin Tandi (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. E-Journal On Line ISSN : 2442-823X Print ISSN : 1907-0977. Volume 20 Nomor 1, Juni 2024 Halaman 138 - 147
- Mark Harrison Moore. (1995). *Creating Public* (berilustra). Harvard University Press.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?isbn=9795260448>
- Nurhakimah & Muhammad Zaini (2025). Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur pada Kinerja koperasi Studi Kasus Koperasi sumber Kasih Sejahtera. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. Vol 12 No 7 Tahun 2025 Hal : 3157-3164
- Pasaribu, M. H. (2021). Implementasi Sebuah Program Berbasis Riset Aksi Dalam

- Meningkatkan Kualitas Program. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 2(1), 38–46. <https://doi.org/10.51178/jsr.v2i1.379>
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., A. D. (2009). Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. In *Bandung: CV Mandar Maju*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management (13th ed.)*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior ((17th ed.))*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- Robinson, D. (2018). The Importance of Communication in Leadership. *Journal of Leadership Studies*, 12(2), 65-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/jls.2178>
- Rosita, Heri Susanto, Riskin Hidayat, Misbach Fuady, I. A. K. R. (2024). PENINGKATAN LAYANAN DESA MELALUI PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SOP) DI DESA NGEMPLAK KLATEN. *JUPEMAS*, 48–55.
- Sailendra. (2015). *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. <http://eprints.ipdn.ac.id/5470/1/3>. Journal Kebijakan SOP dalam Rangka RB ok.pdf
- Sugiyono. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. Administration & Society. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Wright, B. E. (2001). Public Administration and Public Policy: The Dynamics of Governance. In *Oxford University Press*.