

Optimalisasi Tata Kelola Administrasi melalui Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur secara Daring

Mardianto¹, Anjar Pradipta², Muh. Nurtanzis Sutoyo³, Alders Paliling⁴

^{1,2,3,4}Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis : Mardianto

E-mail : mardianto.itsc@gmail.com

Abstrak

Tata kelola administrasi yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan organisasi atau lembaga yang menjalankan proses administrasi berdasarkan kebiasaan kerja tanpa didukung Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara sistematis. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseragaman prosedur, ketidakjelasan pembagian tugas, keterlambatan pelayanan, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi kinerja. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengelola organisasi/lembaga dalam menyusun SOP serta menghasilkan rancangan SOP yang dapat diterapkan dalam proses administrasi organisasi. Kegiatan dilaksanakan secara daring melalui tahapan identifikasi kebutuhan, penyampaian materi, demonstrasi penyusunan SOP, praktik penyusunan SOP, diskusi, pendampingan, dan evaluasi. Peserta kegiatan terdiri atas 23 pengelola SPMI Program Studi. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pengukuran pemahaman peserta dan penilaian terhadap dokumen SOP yang dihasilkan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep, fungsi, unsur, dan tahapan penyusunan SOP. Peserta juga mampu mengidentifikasi proses kerja prioritas dan menghasilkan rancangan SOP yang lebih terstruktur. Penerapan pendekatan praktik dan pendampingan secara daring membantu peserta menerjemahkan proses kerja yang sebelumnya bersifat informal menjadi prosedur kerja yang terdokumentasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan penyusunan SOP secara daring dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan efektivitas proses kerja dan memperkuat tata kelola administrasi organisasi.

Kata kunci – SOP, Tata Kelola Administrasi, Pelatihan Daring, Organisasi, Pengabdian Masyarakat

Abstract

Effective administrative governance is an important factor in supporting the achievement of organizational goals. However, in practice, some organizations or institutions still carry out administrative processes based on established work habits without the support of systematically documented Standard Operating Procedures (SOPs). This condition may lead to inconsistent procedures, unclear division of responsibilities, delays in service delivery, and difficulties in conducting performance evaluations. This community service activity aimed to improve the understanding and skills of Study Program Internal Quality Assurance System (SPMI) administrators in developing SOPs and to produce SOP drafts that can be applied to organizational administrative processes. The activity was conducted online through several stages, including needs identification, material presentation, SOP development demonstrations, SOP drafting practice, discussions, mentoring, and evaluation. The participants consisted of 23 Study Program SPMI administrators. The evaluation was conducted by measuring participants' understanding and assessing the SOP documents produced. The results showed an improvement in participants' understanding of the concepts, functions, components, and stages of SOP development. Participants were also able to identify priority work processes and produce more structured SOP drafts. The use of practical exercises and online mentoring helped participants transform previously informal work processes into documented work procedures. This activity demonstrates that online SOP development training can serve as an effective strategy for improving work process effectiveness and strengthening organizational administrative governance.

Keywords -SOP, Administrative Governance; Online Training; Organization; Community Service

PENDAHULUAN

Tata kelola administrasi merupakan bagian penting dalam pengelolaan suatu organisasi atau lembaga. Administrasi yang dikelola secara sistematis dapat mendukung kelancaran proses kerja, memperjelas pembagian tanggung jawab, meningkatkan konsistensi pelayanan, serta memudahkan organisasi dalam melakukan pengawasan dan evaluasi. Sebaliknya, proses administrasi yang tidak memiliki standar kerja yang jelas dapat menimbulkan perbedaan pelaksanaan tugas, ketergantungan kepada individu tertentu, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, serta kesulitan dalam mempertahankan kualitas pelayanan (Haryaningsih & Mardhalena, 2021).

Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk membangun tata kelola administrasi yang lebih sistematis adalah *Standar Operasional Prosedur* (SOP). SOP merupakan dokumen yang menggambarkan tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan secara sistematis dan menjadi pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Keberadaan SOP tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk teknis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian organisasi untuk memastikan bahwa suatu proses dilaksanakan secara konsisten, terukur, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan (Riau et al., 2024).

Dalam praktiknya, tidak semua organisasi telah memiliki SOP yang memadai. Sebagian proses kerja masih dilaksanakan berdasarkan pengalaman, kebiasaan, atau instruksi lisan. Pada kondisi tertentu, prosedur kerja sebenarnya telah dipahami oleh anggota organisasi, namun belum dituangkan dalam bentuk dokumen yang sistematis. Permasalahan lain yang sering ditemukan adalah SOP yang tersedia belum menggambarkan alur kerja aktual, pembagian tanggung jawab belum jelas, serta belum terdapat ukuran waktu maupun keluaran yang harus dihasilkan pada setiap tahapan pekerjaan (Pratama & Permatasari, 2021).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada SPMI Program Studi USN Kolaka. Berdasarkan identifikasi awal, terdapat sejumlah proses administrasi yang telah berjalan namun belum seluruhnya didukung dengan SOP tertulis. Akibatnya, mekanisme pelaksanaan pekerjaan sangat bergantung pada pengetahuan dan pengalaman masing-masing pengelola. Kondisi ini berpotensi menimbulkan variasi dalam pelaksanaan pekerjaan serta menyulitkan organisasi ketika terjadi pergantian personel.

Penguatan kapasitas pengelola organisasi dalam menyusun SOP menjadi penting agar organisasi tidak hanya memiliki dokumen prosedur, tetapi juga memiliki sumber daya manusia yang memahami bagaimana mengidentifikasi proses kerja, menentukan tahapan kegiatan, menetapkan penanggung jawab, menentukan waktu penyelesaian, serta menetapkan keluaran dari setiap proses (Anwar & Herlina, 2022).

Kegiatan pelatihan dipilih sebagai bentuk intervensi karena memungkinkan peserta memperoleh pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktis dalam menyusun SOP. Pelaksanaan kegiatan secara daring memberikan fleksibilitas dari sisi lokasi dan waktu serta memungkinkan proses penyampaian materi, diskusi, berbagi dokumen, dan pendampingan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi konferensi video dan media kolaborasi digital.

Berbeda dengan kegiatan sosialisasi yang hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, kegiatan pengabdian ini dirancang menggunakan pendekatan *training and assisted practice*, yaitu peserta tidak hanya menerima materi, tetapi secara langsung mengidentifikasi proses kerja di organisasinya dan mengubahnya menjadi dokumen SOP.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk: (1) meningkatkan pemahaman pengelola organisasi mengenai prinsip dan fungsi SOP; (2) meningkatkan keterampilan peserta dalam mengidentifikasi serta menetapkan proses administrasi; (3) mendampingi peserta dalam menyusun SOP baru sesuai kebutuhan organisasi; dan (4) mendorong terciptanya proses kerja yang lebih efektif, konsisten, dan terdokumentasi.

METODE

A. Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan menggunakan pendekatan pelatihan dan pendampingan partisipatif. Peserta tidak hanya berperan sebagai penerima materi, tetapi secara aktif mengidentifikasi permasalahan administrasi, menentukan proses yang membutuhkan SOP, menyusun alur kerja, dan menghasilkan rancangan SOP yang dapat digunakan oleh organisasi.

Kegiatan dilaksanakan secara daring pada 30 Juni 2026 menggunakan platform Zoom Meeting. Peserta terdiri atas 23 orang pengelola SPMI Program Studi USN Kolaka. Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi lima tahapan utama, yaitu:

1. identifikasi kebutuhan;
2. penyampaian materi;
3. praktik penyusunan SOP;

4. pendampingan dan review;
5. evaluasi kegiatan.

B. Identifikasi Kebutuhan

Tahap awal dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi administrasi organisasi dan kebutuhan SOP. Identifikasi dilakukan melalui diskusi awal dengan pengelola organisasi serta inventarisasi proses kerja yang telah berjalan.

Pada tahap ini, peserta diminta mengidentifikasi proses administrasi dengan mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu:

- proses yang dilakukan secara berulang;
- proses yang melibatkan lebih dari satu bagian atau personel;
- proses yang belum memiliki prosedur tertulis;
- proses yang sering mengalami keterlambatan;
- proses yang berpotensi menimbulkan perbedaan pelaksanaan; dan
- proses yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil identifikasi digunakan untuk menentukan SOP prioritas yang akan disusun selama kegiatan pelatihan.

C. Pelaksanaan Pelatihan

Materi pelatihan diberikan secara sinkron melalui konferensi video. Materi yang diberikan meliputi:

1. konsep dasar SOP;
2. tujuan dan manfaat SOP bagi organisasi;
3. prinsip penyusunan SOP;
4. identifikasi dan pemetaan proses bisnis;
5. unsur-unsur dalam dokumen SOP;
6. identifikasi pelaksana dan tanggung jawab;
7. penyusunan tahapan kegiatan;
8. penentuan waktu penyelesaian;
9. penentuan input dan output proses;
10. penyusunan diagram alir atau *flowchart*;
11. pengujian kelayakan SOP; dan
12. mekanisme evaluasi dan perbaikan SOP.

Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif, demonstrasi, diskusi kasus, dan tanya jawab.

D. Praktik Penyusunan SOP

Setelah memperoleh materi, peserta diarahkan untuk menentukan salah satu proses administrasi yang akan dibuatkan SOP. Penyusunan dilakukan menggunakan format yang minimal memuat seperti Tabel 1.

Tabel 1. Komponen SOP

Komponen	Deskripsi
Nama SOP	Nama proses atau pelayanan
Tujuan	Tujuan penyusunan SOP
Ruang Lingkup	Batas penerapan prosedur
Pelaksana	Personel/unit yang terlibat
Persyaratan	Dokumen/input yang diperlukan
Tahapan	Urutan aktivitas
Waktu	Estimasi setiap aktivitas
Output	Hasil setiap proses
Dokumen Terkait	Formulir/dokumen pendukung
Flowchart	Visualisasi alur proses

Peserta kemudian menyusun rancangan SOP berdasarkan kondisi aktual di organisasi masing-masing.

E. Pendampingan dan Review

Dokumen yang telah disusun peserta selanjutnya ditelaah bersama fasilitator. Proses review difokuskan pada lima aspek utama, yaitu:

1. kejelasan tujuan SOP;
2. kesesuaian urutan aktivitas;
3. kejelasan pelaksana dan tanggung jawab;
4. kelengkapan input dan output; dan
5. efisiensi alur kerja.

Pemetaan tersebut memberikan gambaran bahwa permasalahan tata kelola tidak selalu disebabkan oleh tidak adanya proses kerja, melainkan karena proses tersebut belum didokumentasikan dan distandardisasi. Identifikasi proses menjadi tahapan penting karena SOP yang baik harus dibangun berdasarkan proses yang benar-benar dilaksanakan oleh organisasi.

D. Penyusunan SOP Baru

Luaran utama kegiatan pengabdian adalah tersusunnya rancangan SOP baru berdasarkan kebutuhan organisasi. Peserta menyusun SOP melalui tahapan identifikasi aktivitas, penentuan pelaksana, penyusunan urutan aktivitas, identifikasi dokumen pendukung, penentuan waktu, dan penyusunan diagram alir. Salah satu perubahan yang terlihat setelah pendampingan adalah peserta mampu mengubah deskripsi pekerjaan yang sebelumnya bersifat umum menjadi langkah kerja yang lebih operasional.

Sebagai contoh, proses yang sebelumnya hanya dinyatakan sebagai:
“Petugas memproses dokumen yang masuk.”

setelah dilakukan pemetaan dapat dikembangkan menjadi:

- petugas menerima dokumen;
- petugas memeriksa kelengkapan dokumen;
- petugas mencatat dokumen pada register;
- dokumen diteruskan kepada penanggung jawab;
- penanggung jawab melakukan verifikasi;
- hasil verifikasi diteruskan kepada pihak terkait; dan
- dokumen diarsipkan.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan membantu peserta melihat proses administrasi secara lebih terstruktur.

E. Efektivitas Proses Kerja

Salah satu tujuan kegiatan adalah mendorong proses kerja yang lebih efektif. Efektivitas dalam konteks kegiatan ini tidak hanya berkaitan dengan kecepatan, tetapi juga kejelasan prosedur, konsistensi pelaksanaan, pembagian tanggung jawab, dan kemampuan melakukan pengendalian proses. Sebelum penyusunan SOP, sejumlah proses bergantung pada komunikasi informal dan pengalaman masing-masing personel. Setelah dilakukan pemetaan, setiap aktivitas dapat dikaitkan dengan pelaksana, waktu, input, dan output yang lebih jelas.

Tabel 5. Kondisi Sebelum dan Setelah Pelatihan

Aspek	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan
Prosedur kerja	Berdasarkan kebiasaan	Terdokumentasi
Urutan aktivitas	Belum seragam	Lebih sistematis
Tanggung jawab	Kurang jelas	Teridentifikasi
Waktu pelayanan	Belum ditentukan	Mulai distandardkan
Dokumen pendukung	Belum terpetakan	Teridentifikasi
Evaluasi proses	Sulit dilakukan	Lebih mudah dilakukan
Ketergantungan individu	Relatif tinggi	Dapat dikurangi

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat SOP tidak berhenti pada tersedianya dokumen. SOP berpotensi menjadi instrumen untuk memperbaiki tata kelola melalui standarisasi proses dan pembagian tanggung jawab yang lebih jelas.

F. Efektivitas Pelatihan secara Daring

Pelaksanaan kegiatan secara daring memiliki sejumlah karakteristik yang berbeda dibandingkan pelatihan tatap muka. Teknologi konferensi video memungkinkan penyampaian materi, demonstrasi, diskusi, berbagi layar, serta review dokumen dilakukan secara langsung. Salah satu kelebihan pelaksanaan daring adalah peserta dapat langsung membuka dan mengedit dokumen SOP pada perangkat masing-masing ketika fasilitator memberikan contoh. Dokumen yang disusun juga dapat dibagikan melalui media kolaborasi digital sehingga fasilitator dapat melakukan review dengan lebih cepat.

Meskipun demikian, pelaksanaan daring menghadapi beberapa kendala, seperti kestabilan koneksi internet, variasi kemampuan peserta dalam menggunakan perangkat digital, serta keterbatasan interaksi dibandingkan kegiatan tatap muka. Untuk mengatasi kondisi tersebut, penyampaian materi dilakukan secara bertahap dan diberikan kesempatan diskusi pada setiap tahapan penyusunan SOP. Secara keseluruhan, kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan penyusunan SOP dapat dilaksanakan secara efektif melalui media daring apabila materi dikombinasikan dengan praktik langsung, contoh dokumen, diskusi, serta pendampingan.

G. Pembahasan

Hasil kegiatan memperlihatkan bahwa persoalan utama dalam tata kelola administrasi tidak selalu terletak pada tidak adanya proses kerja. Dalam banyak kondisi, organisasi telah memiliki mekanisme kerja yang berjalan, tetapi mekanisme tersebut belum ditransformasikan menjadi standar tertulis yang dapat digunakan secara konsisten. Pelatihan penyusunan SOP memberikan kesempatan kepada pengelola organisasi untuk melakukan refleksi terhadap proses kerja yang selama ini dilakukan. Proses tersebut penting karena penyusunan SOP pada dasarnya tidak hanya merupakan aktivitas dokumentasi, tetapi juga aktivitas evaluasi terhadap efisiensi proses.

Ketika peserta menyusun setiap tahapan secara rinci, beberapa aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dapat diidentifikasi. Pada saat yang sama, aktivitas yang sebelumnya tidak memiliki penanggung jawab yang jelas dapat dipetakan kembali.

Dengan demikian, proses penyusunan SOP dapat menjadi instrumen perbaikan proses administrasi (Toron et al., 2024). Penggunaan metode pelatihan berbasis praktik menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan kegiatan. Penyampaian materi saja belum cukup untuk memastikan peserta mampu menyusun SOP. Oleh karena itu, latihan penyusunan, review, diskusi, dan revisi dokumen memiliki peran penting dalam membantu peserta mentransformasikan pengetahuan menjadi keterampilan.

Pelaksanaan secara daring juga menunjukkan bahwa kegiatan peningkatan kapasitas organisasi tidak selalu membutuhkan pertemuan tatap muka. Dengan dukungan platform konferensi video dan dokumen digital, proses pelatihan dan pendampingan dapat dilakukan secara fleksibel (Tampubolon et al., 2025). Namun demikian, efektivitas pelaksanaan daring sangat dipengaruhi oleh kualitas koneksi internet, kemampuan digital peserta, kesiapan perangkat, serta desain pembelajaran yang digunakan. Temuan kegiatan memberikan indikasi bahwa kombinasi antara penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan merupakan pendekatan yang lebih tepat dibandingkan pelatihan yang hanya berorientasi pada ceramah.

Dampak jangka pendek dari kegiatan adalah meningkatnya pemahaman peserta dan tersusunnya rancangan SOP. Adapun dampak jangka menengah yang diharapkan adalah diterapkannya SOP tersebut secara konsisten dalam aktivitas organisasi sehingga dapat meningkatkan efektivitas proses kerja.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan penyusunan Standar Operasional Prosedur secara daring memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola administrasi organisasi. Kegiatan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep, manfaat, komponen, dan mekanisme penyusunan SOP. Pendekatan pelatihan yang dikombinasikan dengan praktik dan pendampingan memungkinkan peserta tidak hanya memahami materi secara konseptual, tetapi juga mampu mengidentifikasi proses kerja dan menyusun rancangan SOP baru yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Penyusunan SOP membantu mengubah proses administrasi yang sebelumnya lebih banyak didasarkan pada kebiasaan kerja menjadi proses yang lebih sistematis, terdokumentasi, dan memiliki pembagian tanggung jawab yang lebih jelas. Dengan demikian, penerapan SOP diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan konsistensi proses kerja organisasi. Pelaksanaan secara daring juga terbukti dapat digunakan sebagai alternatif pelaksanaan pelatihan penyusunan SOP, terutama apabila didukung metode pembelajaran interaktif, praktik langsung, media berbagi dokumen, dan pendampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S., & Herlina, E. (2022). THE IMPACT OF STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(12), 1303–1309. <https://doi.org/10.36418/jist.v3i12.555>
- Haryaningsih, S., & Mardhalena, A. (2021). Aktualisasi pemerintah dalam pengawasan perkawinan kontrak di provinsi Kalimantan Barat. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(2), 256–256. <https://doi.org/10.29210/30031193000>
- Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KOMPETENSI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DIVISI EKSPOR PT. DUA KUDA INDONESIA. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 11(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Riau, D. P., Akbar, Y. M., Akadira, T., Muhtarom, & Diana, B. A. (2024). Communication and Coordination Innovations in Improving the Performance of Permits for Suitability for Spatial Use Activities. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(7), 2719–2727. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190728>

- Tampubolon, K., Elazhari, E., Budijaya, M. I., Sibuea, N. H., Manullang, M., & Arifin, S. B. (2025). Pelatihan Tata Kelola Administrasi dan Strategi Manajemen Operasional bagi Koperasi Digital Berbasis Komunitas. *Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.58939/j-las.v5i2.1015>
- Toron, V. B., Atakelan, P., Anutopi, Y. T., & Geon, A. F. B. (2024). Pendampingan dalam Penyusunan SOP: Kunci Keberhasilan Organisasi. *Almufi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 234–242. <https://doi.org/10.63821/ajpkm.v4i2.380>