

# **PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT.PLN UNIT PELAYANAN PELANGGAN AMURANG**

**GLEDIS TORONGKANG  
FLORENCE D. J. LENGKONG  
ALDEN LALOMA**

## **ABSTRACT**

*Policy Implementation is one of the stages of public policy between the formation of policies and the consequences of policies for the people the influence, the objectives of the policies. The purpose of this study is to find out whether there is an influence on the policy implementation to employee performance. Policy implementation variables were measured and assessed using five dimensions and employee performance variables were measured and assessed using twelve indicators. The method used in this study is a quantitative method that is measured using statistics. Data collection techniques used were observation and distribution of questionnaires or questionnaires distributed to forty respondents. The results of the validity and reliability tests indicate that each statement item used is valid and reliable. Then from the results of simple linear regression analysis shows that every 1% addition to the value of the variable policy implementation, then the value of the variable employee performance increases by 0.420, and it can be said that the direction of the variable influence on policy implementation to employee performance is positive and significant. From the results of correlation analysis shows that the correlation value is 0.420, which means the level of the relationship between policy implementation variables with the variable employee performance is included in the category of perfect correlation. Thus, it can be concluded that the proposed hypothesis can be tested empirically and with the underlying theories, and it is suggested to the parties concerned to continue to improve the quality of existing services and to continue to build public trust.*

*Keyword: Policy Implementation, Employee Performance, Standart Operating Procedure*

## **PENDHULUAN**

Standard Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu program atau jenis kebijakan yang di implementasikan untuk menyelesaikan suatu kegiatan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. SOP mempunyai 2 makna yaitu: (a) suatu standard atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok dalam mencapai tujuan organisasi (b) merupakan tatacara atau tahapan yang diberlakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Produktivitas sendiri yang artinya hubungan antara output dan input dimana dalam hal ini bertujuan untuk mewujudkan peningkatan produksi perusahaan. Sebaliknya, produktivitas yang tinggi merupakan unsur penting dalam menjaga kesinambungan perusahaan. Hal ini akan terjadi jika jumlah tenaga kerja yang ada dapat memenuhi target

yang direncanakan bahkan baik kualitas maupun kuantitas menunjukkan hal yang lebih baik dari target. Tenaga kerja atau output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia atau SDM yang melaksanakan aktivitas produksi dimana artinya sumber daya utama dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan ini termasuk pada buruh yang bekerja di dalam perusahaan. Keberadaan buruh merupakan output penting dalam keberlangsungan perusahaan karena perusahaan tersebut tidak dapat bergerak tanpa keberadaan buruh dimana biasanya mereka dipekerjakan sebagai bagian yang terlibat langsung dalam proses dasar produksi, dan hal mendasar lainnya. Ini artinya tanpa dasar produksi tentu perusahaan tidak dapat menjalankan usaha atau bisnisnya.

Kita bisa melihat di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang, kelemahan

dalam mengimplementasikan SOP pada kinerja pegawai PLN kita perlu memperhatikan setiap kinerja para karyawan yang bisa dibidang karyawan yang masih baru sebagian dan belum punya pengalaman bekerja entah karyawan kantor atau karyawan lapangan, melihat dengan situasi yang ada perlu ada atau perlu di buat peraturan dan tata tertib dari perusahaan atau bisa dibidang Standard Operasional Prosedur dari PT. PLN. Agar karyawan yang baru bekerja dapat mengerti bahkan memahami apa-apa saja yang perlu di perhatikan dalam melakukan pekerjaan, karyawan dari PT.PLN belum semua mengerti akan menjalankan suatu pekerjaan, belum bisa kompeten dalam bekerja, ketepatan waktu, mengerti pekerjaanya, pelayanan bersama masyarakat, rasa hormat kepada atasan, terlalu lama dalam proses pengerjaan, belum terlalu menguasai pekerjaan, sikap dan tingkah laku terhadap sesama karyawan belum maksimal. Ketika hal ini terjadi kedepannya untuk itu harus ada terobosan yang baru dalam bekerja atau dalam pelayanan yang dapat memaksimalkan pekerjaan ketika dari awal kita sudah ,menerapkan standarnya pelayanan perusahaan itu seperti apa, ya seperti standard operasional perusahaan(SOP).

Prosedur operasi standar, atau SOP, adalah satu set instruksi langkah-demi-langkah yang dibuat oleh sebuah bisnis untuk membantu pekerja melaksanakan operasi rutin. Tujuan mereka adalah untuk mencapai efisiensi, kualitas output dan keseragaman kinerja, sekaligus mengurangi miskomunikasi dan kegagalan untuk mematuhi peraturan industri.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Implementasi Kebijakan Standard Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang”.

### **Konsep Implementasi Kebijakan**

Menurut Edward III, ada empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi

kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain untuk membantu dan menghambat implementasi kebijakan. Untuk memahami suatu implementasi kebijakan perlu menyederhanakan dan untuk menyederhanakan perlu merinci penjelasan-penjelasan tentang implementasi dalam komponen-komponen utama. Patut diperhatikan disini bahwa implementasi dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang mencakup banyak interaksi dari banyak variabel. Oleh karenanya, tidak ada variabel tunggal dalam proses implementasi, sehingga perlu dijelaskan keterkaitan antara suatu variabel dengan variabel yang lain, dan bagaimana variabel-variabel ini mempengaruhi proses implementasi kebijakan.

#### **1. Komunikasi**

Secara umum Edwards membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Menurut Edwards, persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan . keputusan-keputusan kebijakan dan pemerintah-pemerintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan keputusan dan perintah-perintah itu dapat diikuti. Komunikasi-komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana.

#### **2. Sumber Daya**

Edward III mengatakan (dalam Winarno, 2012), perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang di perlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi ini cenderung tidak efektif. Dengan demikian, sumber-sumber yang penting meliputi staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul diatas

kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

### 3. Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa: implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementasi*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam 4(2010:200) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

### 4. Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrai baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah-masalah sosial dalam kehidupan modern. Mereka tidak hanya berada dalam struktur pemerintah, tetapi juga berada dalam organisasi-organisasi swasta yang lain bahkan di institusi-institusi pendidikan kadang kala suatu sistem birokrasi sengaja diciptakan untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu Pasolong (2010). Menurut Pasolong (2010) struktur adalah kerangka organisasi yang merupakan visualisasi dari tugas, fungsi, garis wewenang dan tanggung jawab, jabatan dan jumlah pejabat serta batas-batas formal dalam apa organisasi ini beroperasi.

### Konsep Kinerja Pegawai

Kinerja berhubungan dengan performance kerja. Hal ini sebagaimana dikatakan dalam Ridwan (2009: 225), bahwa “performance merupakan ability dan motivation “ sedangkan Laeham dan Wesley

(1992:2), dalam Ridwan (269-270), memberikan pengertian kinerja sebagai “*performance human appraisals are crucial to the effectivity management of human resources is a fertical variable effecting an organization's productivity* “. Artinya kinerja dapat diartikan sebagai sebuah hal penting atau krusial dari manajemen sumber daya manusia sebuah organisasi yang efektif, dan merupakan variabel penting dan efektif untuk memberikan rangsangan bagi produktivitas organisasi.

pakar kinerja pegawai (Handoko 1985: filopo,198 8: Dessler, 1997: dan Gomes 1999) dapat disebut sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja (*quantity of work*) adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu tertentu:
- b. Kualitas kerja (*quality of work*) yakni mutu kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian yang di tentukan
- c. Pengetahuan jabatan (*job knowledge*) yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan jabatannya.
- d. Kreativitas (*creativity*) yaitu keasian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. Ketergantungan (*dependability*) adalah kesadaran yang dapat di percaya dalam kehadiran dan penyelesaian kerja.

### Konsep Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat

Mengimplemenasikan kebijakan Stadard Operasional Prosedur sangat mempengaruhi atau bermanfaat buat kinerja pegawai untuk lebih baik lagi bisa kita lihat ketika kita mengimplementasikan kebijakan SOP dengan apa yang kita kerjakan sangat mmbantu pekerjaan dan hasil kinerjanya kita, SOP juga mencegah terjadinya kecelakaan kerja. perusahaan ketika tidak menerapkan SOP bisa di katakan melakukan pekerjaan

tidak berkualitas dan juga kinerja dari sumber daya manusia tidak baik, dan apabila ada karyawan baru langsung beradaptasi karena sudah ada aturan yang jelas. Jadi dengan adanya Standard Operasional Prosedur juga membantu apa yang menjadi visi misi dari perusahaan tersebut dan perusahaan yang memiliki pekerjaan yang bersifat berulang maupun yang kompleks maka butuh aturan yang jelas. Tujuannya ada kebijakan SOP ini tentunya untuk menjelaskan secara rinci bagaimana seluruh SDM yang ada di perusahaan bertindak sesuai dengan standard yang ada dan job desc nya, sehingga nantinya akan muncul arus kerja yang teratur dan efektif. Sejalan yang dikatakan Rudi M Tambunan (2008:79) Standard Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard yang ada di dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi, anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan (efisien), konsisten, standar, dan sistematis. Tujuan SOP untuk memberikan parameter pekerjaan, pengoperasian pekerjaan secara aman, efektif, efisien, dan konsisten.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu berusaha menjawab besaran pengaruh dari variabel independen/bebas dan dependen/terikat, dan menggunakan data yang memerlukan perhitungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner atau angket yang disebarkan kepada 30 (tiga puluh) responden. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan analisis korelasi product moment.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menjadi

penentu kinerja pada pegawai khususnya di PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang.

Setelah melakukan uji validitas pada angket dapat dilihat bahwa semua pernyataan dalam variabel implementasi kebijakan (X) dan variabel kinerja pegawai (Y) adalah valid. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 25 yang bisa dilihat bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Kemudian hasil dari uji reliabilitas pada variabel implementasi kebijakan (X) sebesar 0,759 dan untuk variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0,858. Cronbach alpha variabel implementasi kebijakan (X) 0,759 dan variabel kinerja pegawai (Y) 0,858 besar dari 0,60 maka instrumen yang digunakan adalah reliabel.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 6.012 dengan tingkat signifikan sebesar 0,21 artinya lebih kecil dari 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), maka model ini dapat dipakai untuk memprediksi variabel Y atau dengan kata lain ada pengaruh variabel implementasi kebijakan (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Kemudian, dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai konstan (a) sebesar 31.571, sedangkan nilai b (koefisien regresi) diperoleh nilai sebesar 0,420. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 31.571 + 0,420X$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Konstanta sebesar 31.571 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja pegawai adalah sebesar 31.571.
- b) Koefisien regresi sebesar 0,420 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel implementasi kebijakan (X), maka nilai variabel kinerja pegawai (Y) bertambah sebesar 0,420. Dapat dikatakan bahwa arah dari pengaruh variabel implementasi kebijakan (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah positif.

Hasil dari analisis korelasi product moment diketahui nilai signifikansi untuk hubungan implementasi kebijakan dengan kinerja pegawai adalah sebesar 0,21 dan nilainya lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel implementasi kebijakan terhadap variabel kinerja pegawai. Kemudian, Nilai korelasinya sebesar adalah 0,420 berarti tingkat hubungan antara variabel implementasi kebijakan dengan variabel kinerja pegawai termasuk dalam kategori korelasi sempurna, dan berdasarkan dari nilai korelasinya sebesar 0,420 maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan berhubungan secara positif terhadap kinerja pegawai di PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang.

Hasil dari Pengujian hipotesis antara variabel implementasi kebijakan (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) di PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang, diperoleh  $f_{hitung}$  sebesar 6.012 dengan df (degree of freedom) yang di Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6.012 > 4,10$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana variabel bebas disini adalah implementasi kebijakan (X) dan variabel terikat adalah kinerja pegawai (Y).

Dari penjelasan diatas dan sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi kebijakan mempunyai pengaruh yang tinggi dan positif terhadap kinerja pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang. yang dinilai dari melakukan standar pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, sopan, ramah, disiplin, berkompeten, adil dalam memberikan pelayanan, kemudian cepat dan tanggap kepada keperluan masyarakat. Jika semua itu telah terpenuhi maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan dan percaya kepada setiap pegawai yang menjalankan pekerjaan dan kepada masyarakat khususnya

pegawai yang ada di PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang.

## **PENUTUP KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Implementasi kebijakan Standard Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan Implementasi kebijakan Standard Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang, dapat teruji keberlakuannya secara empiris.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran diantaranya sebagai berikut :

1. Adanya Standard Operasional Prosedur kiranya dapat menambah pengetahuan kerja pegawai yaitu, tidak hanya bekerja begitu saja tetapi mengetahui dan mematuhi aturan-aturan yang ada, dan tentunya juga lebih mengerti job masing-masing.
2. Para pegawai PLN Amurang hendaknya dapat mempertahankan kinerja yang telah dicapai dengan terus menerapkan standard operasional prosedur dengan baik dan benar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budi Winarno (2012) *Kebijakan Publik, Teori, Dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Dessler, G. (2006:322). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Jakarta: PT Prenhalindo.

- Effendy, Sofyan, ((1995).*Pelayanan Publik, Pemerintah Dan Administrasi Negara Baru*, (Jurnal Prisma No. 12, Jakarta: LP3ES).
- Flippo, B. E. 2000. *Manajemen Personalia*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2010 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T.Hanny. 2003)*Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Daya Manusia. Bandung: PT. Rineka Aditama.
- Pasolong Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Riduwan. 2009. *Metode Dan Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2001 *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Keban, T, Yeremias, 2008, *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta : Gaya Media.
- LAN (Lembaga Administrasi Negara). 2004:3, *Pedoman Penyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: Spimnas LAN RI.
- Mahsun, Mohamad. 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : BBFE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kerja Sumber*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.