

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Penerapan

Guna memastikan sebuah tujuan dari sebuah organisasi maupun perusahaan tercapai, dibutuhkan adanya perencanaan yang strategis. Perencanaan yang baik dan strategis akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan maupun organisasi. Namun, perencanaan yang baik dan strategis tidak akan berhasil jika pada penerapan atau implementasi perencanaan yang baik dan strategi tersebut tidak berjalan dengan baik. Dalam hal ini penerapan ataupun implementasi sangat menjadi peran penting bagi keberhasilan atau tercapainya tujuan sebuah organisasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Adapun menurut Lukman Ali (2019:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasang”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2018:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Namun, menurut Usman (2020:34), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Maka berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah upaya Untuk menunjukkan konsistensi hasil kinerja, dan proses pelayanan yang kesemuanya berdasar pada kemudahan staf/pegawai dalam bekerja dan kepuasan pengguna layanan untuk mencapai

tujuan tertentu satu kelompok yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

2.2 Standar Operasional prosedur (SOP)

2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan maupun organisasi dalam mencapai tujuannya memerlukan perencanaan strategi operasional. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya setiap organisasi maupun perusahaan memerlukan adanya sebuah panduan saat menjalankan fungsi dan tugasnya. dan SOP merupakan suatu standar prosedur/pedoman tertulis tentang tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama

Maka dari itu dibutuhkan adanya sebuah standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi sistem agar setiap aktivitas pekerjaan menjadi lebih sistematis, dan efektif dalam mencapai tujuannya.

Standard operating Procedure (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2015: 86).

Sedangkan menurut Tathagati, (2019:78). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Namun menurut Budihardjo (2015:98), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) merupakan sebuah pedoman dalam menjalankan tugas atau kegiatan operasionalnya sesuai dengan fungsi dan

tanggung jawab pegawai guna memastikan semua kegiatan operasionalnya berjalan sesuai rencana, lancar, sistematis dan lebih efisien. Adanya SOP akan membantu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, organisasi memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman pegawai dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing pegawai.

2.2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Selain menjadi pedoman dalam menjalankan tugas dan kegiatan operasionalnya pegawai pada sebuah organisasi maupun perusahaan, terdapat tujuan lain dalam pembuatan standar prosedur operasional (SOP) seperti yang dikemukakan oleh Fajar Nur' Aini (2016:38) tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah:

1. Konsistensi. SOP dibuat agar pelaksanaan/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai/ pelaksana atau tim.
2. Kejelasan Tugas. SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/ pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap pisisi dalam organisasi.
3. Kejelasan Alur. SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana/ petugas/pegawai terkait.
4. Melindungi Organisasi. Secara tidak langsung, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari Tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.
5. Memaniliasi Kesalahan. Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana/petugas/pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.

6. Efisiensi. SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih dengan bantuan SOP yang ada.
7. Penyelesaian Masalah. SOP berisi aturan dan Batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar pegawai yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap pegawai dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.
8. Batasan Pertahanan. Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang bersifat sangat rahasia bagi instansi. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah instansi. Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

2.2.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun beberapa fungsi dari standar operasional prosedur (SOP) bagi perusahaan maupun organisasi Menurut Hartatik (2016:35) adalah sebagai berikut:

1. Melancarkan tugas pegawai atau tim atau unit kerja.
2. Merupakan dasar hukum jika terjadi penyimpangan.
3. Untuk mengetahui dengan pasti hambatan-hambatannya dan cepat terlacak.
4. Memberi arah pegawai untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan rutin.

2.2.4 Jenis Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2015:63) standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan jenis-jenis pada sifat kegiatan dibagi menjadi dua standar operasional prosedur (SOP) Teknis dan Administrasi :

1. SOP Teknis SOP teknis merupakan prosedur yang dilakukan oleh satu orang atau pelaksana dan memiliki standar yang sangat rinci dan teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi yang lain. Pada umumnya SOP Teknis dicirikan dengan:
 - a. Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim walaupun pemangku lebih dari satu
 - b. Berisi cara melakukan pekerjaan secara detail Ciri-ciri tersebut diperkuat dengan contoh SOP Teknis sebagai berikut: SOP perakitan kendaraan, SOP pengujian sampel di laboratorium, SOP pengagendaan surat dan lain-lain
2. SOP Administratif SOP administratif merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan lebih dari satu orang. Pada umumnya SOP ini dicirikan sebagai berikut:
 - a. Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal
 - b. Berisi tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan. Contoh dari SOP administratif adalah sebagai berikut: SOP Pelayanan perawatan kendaraan, SOP pengujian sampel di Laboratorium, SOP penanganan surat masuk dan SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.

2.2.5 Prinsip Dasar Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2015:65) dalam menyusun standard operating procedure terdapat beberapa prinsip untuk menerapkan SOP:

1. Konsisten: Penerapan SOP harus dijalankan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam situasi apapun oleh semua jajaran.
2. Komitmen: SOP harus diterapkan dengan penuh komitmen dari semua jajaran organisasi dari tingkatan paling bawah hingga tingkatan paling atas.
3. Perbaikan Yang Berkelanjutan: Penerapan SOP harus terbuka pada penyempurnaan untuk mendapatkan prosedur yang benarbenar efektif dan efisien.

4. Mengikat: SOP harus dapat mengikat para pelaksana dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur standar yang sudah ditetapkan.
5. Semua Unsur Memiliki Peranan Penting: Semua pegawai memiliki peran tertentu dalam prosedur yang telah distandarkan. Bila terdapat pegawai tidak menjalankan perannya dengan baik maka dapat mengganggu keseluruhan proses sehingga pada akhirnya akan berakibat pada proses berjalannya instansi.
6. Terdokumentasi Dengan Baik: Semua prosedur yang telah distandarkan tersebut harus terdokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk setiap orang yang membutuhkan.

2.2.6 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Joko Dwi Santosa (2018:7) standar operasional memiliki 7 indikator pengukuran yakni;

1. Efisiensi
2. Konsistensi
3. Meminimalisasi kesalahan
4. Penyelesaian masalah
5. Perlindungan tenaga kerja
6. Peta kerja
7. Batasan pertahanan

2.3 Kinerja Pegawai

2.3.1 Definisi Kinerja Pegawai

Pada dasarnya kinerja merupakan sebuah tolak ukur pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang karyawan maupun pegawai pada sebuah organisasi ataupun perusahaan. Kinerja tersebut dapat berupa kuantitas kerja, ataupun kualitas kerja seorang karyawan maupun pegawai sebuah perusahaan ataupun organisasi. Berikut ini merupakan pengertian kinerja pegawai berdasarkan pendapat beberapa ahli yaitu :

Menurut Wibowo, (2018:07) Kinerja berasal dari pengertian performance yang memberikan arti sebagai hasil kerja atau prestasi kerja.

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Sedangkan menurut Sutirno, (2016:170). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Maka berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan sebuah hasil kerja ataupun prestasi kerja pegawai atau kelompok sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya yang mempunyai kaitan atau pengaruh erat terhadap tujuan organisasi maupun perusahaannya.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Mangkunegara (2015: 14) Kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari: Kemampuan dan keahlian, Latar belakang, Demografi
2. Faktor psikologis yang terdiri dari: Persepsi, *Attitude*, Personality, Pembelajaran, Motivasi
3. Faktor organisasi yang terdiri dari: Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur, *Jobdesign*

2.3.3 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung (peningkatan, ketepatan, perputaran, tingkat, efektivitas, dan lain-lain).

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun mengenai indikator kinerja individu yang menjadi ukuran kinerja menurut Mathis dan Jackson (2019:378) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.
2. Kualitas. Kualitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
3. Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi *output*.
4. Kehadiran. Kehadiran karyawan diperusahaanbaik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.
5. Kemampuan Bekerja Sama. Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.4 Tekni Persiapan Operasional

2.4.1 Pengertian Teknis Persiapan Operasional

Kata teknis merupakan komunikasi kata yang menjelaskan atau menggambarkan istilah teknis yang digunakan dalam bidang tertentu. Kata teknis atau istilah teknis berfungsi untuk memperkenalkan kosakata yang membuat komunikasi dalam bidang tertentu menjadi ringkas dan tidak ambigu (Kamus Besar Bahasa Indonesia 2018).

Persiapan berasal dari kata “siap” yang mendapat awalan per- dan akhiran -an. Berikut pengertian mengenai persiapan: “(1) perlengkapan dan persediaan (untuk se-suatu); (2) perbuatan (hal dsb) bersiap-siap atau mempersiapkan; tindakan (rancangan dsb) untuk sesuatu.” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2018).

Heizer dan Rander (2019:4) menyatakan bahwa operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa teknis persiapan operasional merupakan sebuah upaya persiapan dalam kegiatan operasional guna menghasilkan sebuah jasa dari kegiatan operasional yang efektif dan efisien.

2.4.2 Konsep Ketertiban umum dan ketentraman Masyarakat

Istilah ketertiban umum menurut Nella, (2016:3) memiliki sejumlah variasi pengertian. Pertama, ketertiban umum dalam hukum perikatan merupakan batasan dari asas kebebasan berkontrak. Kedua, sebagai unsur pokok dalam “ketertiban dan kesejahteraan, keamanan. Ketiga, sebagai pasangan dari kesusilaan yang baik. Keempat, sebagai sinonim dari ketertiban hukum ataupun kelima, sebagai pengertian dalam hukum acara pidana untuk jalannya peradilan yang adil, dan terakhir kewajiban hakim untuk mempergunakan pasal-pasal dari undang-undangan tertentu.

Acuan yuridis normatif dalam mendefinisikan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Berdasarkan PP Nomor 16 Tahun 2018, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tenteram, tertib, dan teratur. Definisi dalam ketentuan PP Nomor 16 Tahun 2018 menunjukkan bahwa kondisi ketertiban umum dan ketentraman masyarakat tidak lahir dari kondisi masyarakat dalam pemerintahan otoriter. Kondisi ketertiban umum dan ketentraman tersebut terjadi dalam kondisi yang dinamis. Artinya, masyarakat secara aktif menjalankan kehidupan bermasyarakat tanpa tekanan. Selain masyarakat, Pemerintah dan pemerintah daerah juga dapat melaksanakan kerja pemerintahan dengan baik. Ketertiban umum suatu keadaan kehidupan yang serta teratur dan tertata dengan baik sesuai ketentuan undang-undangan yang berlaku guna mewujudkan kehidupan masyarakat yang dinamis, aman, tentram lahir dan batin.

Sementara itu Ketentraman adalah situasi dan kondisi yang mengandung arti bebas dari gangguan dan ancaman baik fisik maupun psikis bebas dari rasa ketakutan dan kekhawatiran. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat seringkali dibenturkan pada perbedaan persepsi. Perbedaan persepsi itu antara lain mengenai tindakan atau perilaku yang dianggap melanggar ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Sebagai salah satu perbedaan persepsi yang terjadi di antara Polisi dan Satpol PP yang didasarkan atas wewenangnya masing-masing. Secara sosiologis, perbedaan-perbedaan tersebut dapat mengarah pada kategori sosial. Dan dari kategori sosial inilah dimulai lahirnya perbedaan persepsi sosial antara polisi dan warga masyarakat lain dalam memandang berbagai persoalan Achmad Ali (2018:98).

2.4.3 Indikator Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Pemerintah dalam Negara Republik Indonesia No. 54 Tahun 2011 Tentang standar operasional prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Pasal 1 sampai dengan pasal 9, tentang teknis persiapan operasional adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan jadwal kegiatan serta wilayah sasaran berdasarkan dokumen laporan tawar-menawar yang telah ada;
2. Dibuat surat perintah tugas (SPT) personil yang diturunkan;
3. Memberikan teguran pertama kepada orang/ badan hukum yang melanggar ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
4. Memberikan teguran kedua kepada orang/badan hukum yang melanggar ketertiban umum dan ketentraman masyarakat apabila dalam waktu 3 (tiga) hari setelah teguran pertama belum diindahkan;
5. Memberikan teguran ketiga kepada orang/badan hukum yang melanggar ketertiban umum dan ketentraman masyarakat apabila dalam waktu 3 (tiga) hari setelah teguran pertama belum diindahkan;
6. Memberikan surat peringatan pertama dalam waktu 7 (tujuh) hari agar orang/badan hukum tersebut untuk menertibkan sendiri apabila dalam waktu 3 (tiga) hari setelah teguran ketiga dilakukan belum diindahkan;

7. Memberikan surat peringatan kedua dalam waktu 3 (tiga) hari setelah teguran ketiga dilakukan belum diindahkan;
8. Memberikan surat peringatan kedua dalam waktu 1 (satu) hari agar orang atau badan hukum tersebut dapat menertibkan dirinya sendiri
9. Apabila surat peringatan ke tiga tidak diindahkan maka dapat dilakukan tindakan penertiban secara paksa dan bekoordinasi dengan PPNS dan Instansi yang terkait:
10. Menyimpan dan mengarsipkan semua dokumen pelaksanaan kegiatan.

2.5 Hipotesis

Menurut Muhammad Sugiyono, (2019:101) Hipotesis yaitu prediksi atau kemungkinan dan jawaban sementara yang bersifat praduga atas jawaban hasil sebuah penelitian, yang hasil dan kebenarannya akan di uji melalui data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:63) Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering di tuntut untuk dilakukan pengecekannya.

Dengan demikian hipotesis dapat membantu dalam memberi batasan dan memperkecil jangkauan dalam melakukan penelitian ini. Serta dapat mencegah penulis melakukan pengumpulan data yang tidak relevan atau tidak berkaitan dan membantu penulis lebih memahami fokus permasalahan pada penelitian. Hipotesis yang dapat diajukan didalam penelitian ini yaitu:

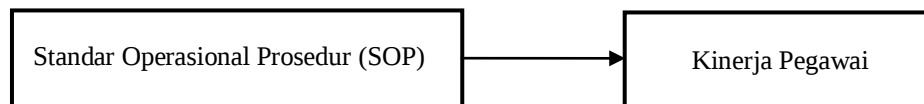
H_0 : Tidak ada terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara

H_a : Ada terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berfungsi untuk menjelaskan alur konsep dari penelitian yang hendak penulis lakukan. Maka dengan ini penulis dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian, Berikut ini merupakan kerangka berpikir yang penulis rumuskan untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini. Kerangka berpikir ini bertujuan untuk mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan data yang di ambil :

Gambar 2.1:
Kerangka Berpikir



Sumber: Oleh Penulis, 2023

Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara memiliki tugas pokok dan kewajiban dalam menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Pada pelaksanaan tugas pokok dan kewajibannya tersebut Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara memiliki Standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan tupoksinya. Pada penerapannya masih terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan, baik dari Kantor Satuan Polisi Pamong Praja yang belum menerapkan semua SOP yang berlaku. SOP ini berkaitan penuh terhadap masyarakat pada penerapannya. Sehingga penerapan SOP sangat penting.

2.7 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan didalam penelitian ini. Dari penelitian ini penulis belum menemukan judul yang sama persis dengan penelitian yang penulis lakukan. Namun penulis mengangkat beberapa judul penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa jurnal

ataupun skripsi penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 2.1
Peneliti terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Ilham Efendy (2020)	Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Berau	Ketertiban, Ketentraman	Deskriptif Kualitatif	Dari penelitian ditemukan bahwa peran Satpol PP dalam menegakkan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di Kabupaten Berau melalui deteksi dan cegah dini, pembinaan, penyuluhan, patroli, pengamanan, pengawalan, penertiban dan penanganan unjuk rasa serta kerusuhan massa sudah terlaksana, meskipun belum maksimal.
2.	Dira Yefri Amalia (2021)	Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Pada Masa pandemic COvid 19 Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu	Standar operasional prosedur, pelayanan public.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu belum berjalan efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu yaitu

					kurangnya kesadaran dari masyarakat, kurangnya kedisaran dari pegawai Kantor Camat Pasir Penyu dan kurangnya informasi yang di berikan petugas terkait standar operasional prosedur pada masa pandemi covid-19. Sehingga tujuan dari standar operasional prosedur pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu ini belum tercapai.
3.	Sarifudin (2018)	Penerapan standard operating procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Standar operasional prosedur, pelayanan	Deksriptif kualitatif	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu belum berjalan efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat, kurangnya kedisaran dari pegawai Kantor Camat Pasir Penyu dan kurangnya informasi yang di berikan petugas terkait standar operasional prosedur pada masa pandemi

					covid-19. Sehingga tujuan dari standar operasional prosedur pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu ini belum tercapai.
--	--	--	--	--	--

Sumber: Oleh Penulis, 2023