

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang berfokus pada permasalahan pengelolaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari pembangunan sistem informasi pengelolaan SOP berbasis web.

1.1 Latar Belakang

Biro Organisasi merupakan unit kerja di bawah Sekretariat Daerah yang memiliki tanggung jawab dalam perumusan kebijakan tata laksana, penataan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta penguatan kinerja OPD agar pelaksanaan fungsi pemerintahan dapat berjalan secara optimal (Kementerian Dalam Negeri, 2019). Dalam struktur pemerintahan daerah, OPD berperan sebagai unsur pelaksana yang membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 angka 23 tentang Pemerintahan Daerah. Pelaksanaan tugas tersebut memerlukan pedoman kerja yang jelas, terstruktur, dan terdokumentasi agar prosedur kerja dapat dilaksanakan secara konsisten serta dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung keteraturan pelaksanaan tugas OPD. Dalam lingkup fungsi tata laksana, Biro Organisasi memiliki peran dalam memfasilitasi, membina, dan mengoordinasikan penyusunan serta pengelolaan SOP di lingkungan OPD. Dengan demikian, pengelolaan SOP menjadi bagian dari pelaksanaan fungsi tata laksana Biro Organisasi dalam mendukung prosedur kerja pemerintah daerah yang terstandar dan akuntabel.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan dalam pelaksanaan tugas sesuai fungsi organisasi, sekaligus menjadi instrumen pendukung dalam penilaian kinerja instansi pemerintah. SOP disusun berdasarkan aspek teknis, administratif, dan prosedural yang diselaraskan dengan tata kerja, prosedur kerja, serta sistem kerja pada unit terkait (Atmoko, 2012). Dalam konteks instansi pemerintah, keberadaan SOP diperlukan untuk menetapkan

standar pelaksanaan tugas, memberikan panduan kerja bagi pegawai, serta mendukung evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan Sanoto (2020) yang menjelaskan bahwa SOP dapat mendukung kejelasan standar kerja, konsistensi pelaksanaan tugas, dan evaluasi kinerja organisasi. Berdasarkan fungsi tersebut, pengelolaan SOP tidak hanya berkaitan dengan penyusunan dokumen, tetapi juga mencakup upaya untuk memastikan bahwa dokumen yang dihasilkan sesuai pedoman, dapat dipahami oleh pelaksana, digunakan secara konsisten, dan tersedia kembali ketika dibutuhkan dalam proses evaluasi maupun perbaikan.

Dalam praktiknya, salah satu tantangan dalam pengelolaan SOP di lingkungan OPD adalah memastikan dokumen SOP disusun secara seragam sesuai pedoman yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 3 dan 11 September 2025 dengan Kepala Bagian Tatalaksana Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat, I Gusti Firmansyah, S.Sos., M.A.P., diketahui bahwa dokumen SOP yang dihasilkan oleh OPD belum sepenuhnya menunjukkan keseragaman. Hal tersebut terlihat dari masih adanya perbedaan dalam penggunaan format dokumen, penyusunan uraian prosedur, serta penyajian diagram SOP. Padahal, pedoman dan format baku penyusunan SOP telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012. Selain kesesuaian dengan format tersebut, penyusunan SOP perlu memperhatikan keterkaitannya dengan proses bisnis organisasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 menjelaskan bahwa peta lintas fungsi dapat menjadi dasar penyusunan SOP dengan memerinci pihak yang melaksanakan kegiatan, aktivitas yang dilakukan, metode pelaksanaan, kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyajian prosedur dalam SOP tidak hanya perlu memenuhi keseragaman format dokumen, tetapi juga perlu merepresentasikan hubungan aktivitas dan pelaksana secara konsisten dengan proses bisnis organisasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan penyusunan SOP yang telah ditetapkan dengan dokumen SOP yang dihasilkan oleh OPD. Temuan ini berkaitan dengan Sanoto (2020) yang menjelaskan bahwa dalam praktik penyusunan SOP pada instansi pemerintah masih ditemukan perbedaan pemahaman

terhadap SOP serta variasi format dokumen yang dihasilkan. Hal ini memperlihatkan bahwa keberadaan pedoman penyusunan SOP belum sepenuhnya menjamin keseragaman dokumen apabila proses penyusunan, pemeriksaan, dan penyeselarasan dokumen belum didukung oleh pengelolaan yang terstruktur.

Ketidakseragaman dokumen SOP yang diajukan oleh OPD turut memengaruhi proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Biro Organisasi. Dokumen yang belum sepenuhnya sesuai dengan format baku, uraian prosedur, dan penyajian diagram membuat pemeriksaan tidak hanya berfokus pada verifikasi substansi, tetapi juga mencakup koreksi terhadap aspek teknis penyajian dokumen. Kondisi tersebut menambah pekerjaan koreksi dalam proses evaluasi, sehingga penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang lebih lama. Berdasarkan keterangan pihak Biro Organisasi, penyelesaian dokumen SOP dalam satu kali proses evaluasi pada kondisi tertentu dapat melebihi dua minggu karena pemeriksaan tidak hanya berkaitan dengan isi prosedur, tetapi juga dengan penyesuaian format dan diagram dokumen. Hal ini sejalan dengan Rahman dan Kristanto (2026) yang menjelaskan bahwa ketika dokumen yang diajukan unit kerja masih memiliki berbagai ketidaksesuaian administratif, proses verifikasi menjadi lebih panjang karena harus dilakukan koreksi dan verifikasi ulang secara berulang. Dalam konteks pengelolaan SOP, kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan format dan penyajian dokumen dapat memperpanjang proses evaluasi karena sebagian waktu pemeriksaan digunakan untuk mengoreksi dan menyelaraskan aspek teknis dokumen.

Selain perbedaan dalam penyusunan dokumen, kendala pengelolaan SOP juga terlihat pada aspek penyimpanan dan pengarsipan. Dokumen SOP yang telah disusun belum seluruhnya tersimpan dalam arsip yang terstruktur, sehingga berpotensi sulit ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Kondisi tersebut menyebabkan OPD maupun Biro Organisasi perlu melakukan penelusuran ulang atau meminta kembali dokumen kepada pihak terkait. Berdasarkan keterangan pihak Biro Organisasi, proses tersebut dapat membutuhkan waktu dan koordinasi tambahan, bahkan dapat berlangsung hingga dua minggu apabila dokumen perlu disesuaikan kembali. Temuan ini sejalan dengan Shabrina dan Fauzi (2026) yang menjelaskan bahwa pengelolaan dokumen SOP secara manual dan tersebar pada

beberapa media penyimpanan menimbulkan kesulitan dalam pencarian, pembaruan, dan pendistribusian dokumen secara efisien. Kondisi tersebut juga berkaitan dengan ketidaksesuaian versi dokumen dan risiko kehilangan data. Permasalahan pada aspek ini menunjukkan bahwa pengarsipan dokumen SOP yang belum tertata dapat menghambat proses penelusuran dan pengelolaan dokumen ketika diperlukan kembali dalam proses pembinaan, evaluasi, maupun perbaikan.

Kendala tersebut juga perlu dilihat dari cakupan kerja Biro Organisasi dalam membina dan memverifikasi SOP pada 52 OPD, dengan masing-masing OPD memiliki lebih dari sepuluh dokumen SOP. Berdasarkan keterangan pihak Biro Organisasi, jumlah staf yang menangani proses tersebut hanya empat orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa jumlah dokumen yang perlu didampingi, diperiksa, dan diverifikasi cukup banyak dibandingkan dengan sumber daya manusia yang tersedia. Apabila tidak didukung dengan pengelolaan dokumen yang tertata, proses pendampingan dan verifikasi berpotensi membutuhkan waktu lebih lama, terutama ketika dokumen perlu ditelusuri, diperiksa kembali, atau diperbaiki. Hal ini sejalan dengan Hasrival et al. (2024) yang menjelaskan bahwa beban kerja berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan SOP membutuhkan mekanisme yang lebih tertata agar proses pembinaan, verifikasi, dan pengarsipan dokumen dapat dilakukan secara lebih mudah, konsisten, dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama dalam pengelolaan SOP di Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat berkaitan dengan belum tersedianya mekanisme kerja terpusat yang mampu mendukung penyusunan, pengajuan, revisi, verifikasi, pengesahan internal, dan pengarsipan SOP secara terpadu. Kondisi tersebut membuat proses pengelolaan SOP masih bergantung pada dokumen dan media komunikasi yang belum terintegrasi. Akibatnya, proses pengelolaan berisiko menimbulkan ketidakkonsistenan format, kesulitan penelusuran dokumen, keterlambatan proses verifikasi, serta belum terdokumentasinya riwayat perbaikan dokumen secara sistematis.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi pengelolaan SOP menjadi pendekatan yang relevan untuk mendukung efektivitas,

konsistensi, dan keterlacakan proses pengelolaan dokumen. Wangskarn et al. (2016) menunjukkan bahwa aplikasi web dengan penerapan pola *workflow* dan prinsip ISO 9001 dapat mendukung standardisasi proses pembuatan, peninjauan, dan revisi SOP, sekaligus mengurangi kesalahan manusia dan beban kerja manajerial. Selanjutnya, Monika (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem pengelolaan SOP terpusat berbasis web dengan metode *Waterfall* dapat mengotomatisasi proses, mengurangi kesalahan manual, serta meningkatkan konsistensi dan kemudahan pembaruan dokumen. Pendekatan serupa juga diterapkan oleh Hiero (2025) melalui pengembangan sistem informasi SOP berbasis web yang mendukung integrasi proses, efisiensi kerja, transparansi, dan peningkatan kualitas prosedur operasional. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa sistem informasi berbasis web memiliki potensi untuk mendukung pengelolaan SOP yang sebelumnya masih bergantung pada proses manual atau media yang belum terintegrasi.

Sejalan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menempatkan digitalisasi sebagai pendekatan untuk mendukung pengelolaan SOP pada lingkungan pemerintah daerah. Fokus penelitian ini terletak pada proses pengelolaan SOP yang melibatkan OPD sebagai pihak penyusun dan pengaju SOP, serta Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat sebagai pihak yang melakukan pembinaan, verifikasi, dan evaluasi terhadap dokumen SOP. Dengan karakteristik tersebut, sistem yang dikembangkan diarahkan untuk mendukung siklus pengelolaan SOP lintas OPD secara lebih terpadu, mulai dari penyusunan, pengajuan, revisi, verifikasi, pengesahan internal, pengarsipan, hingga evaluasi dokumen SOP.

Penelitian ini diarahkan pada pembangunan sistem informasi pengelolaan SOP berbasis web untuk mendukung pengelolaan SOP pada Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat. Sistem dikembangkan menggunakan pendekatan *Waterfall* karena kebutuhan sistem relatif jelas dan dapat didefinisikan sejak tahap awal. Melalui sistem ini, OPD dapat menyusun dan mengajukan SOP secara lebih terstruktur melalui pengisian data yang terstandar. Sistem menghasilkan dokumen SOP dalam format PDF dengan bagian identitas dan diagram alur utama yang mengacu pada struktur serta format SOP berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012. Selain diagram alur atau

flowchart sebagai representasi utama, sistem juga menghasilkan *Business Process Model and Notation* (BPMN) sebagai representasi proses bisnis pendamping. Penyediaan BPMN didasarkan pada kebutuhan untuk menggambarkan hubungan antaraktivitas, pembagian peran pelaksana, aliran proses, serta titik keputusan secara lebih eksplisit dan terstruktur. Hal tersebut juga mendukung keterkaitan antara SOP dan peta proses bisnis sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2018. *Flowchart* dan BPMN dibentuk berdasarkan data prosedur yang sama agar urutan kegiatan, pelaksana, keputusan, dan keluaran yang direpresentasikan tetap konsisten. Dalam kedudukan tersebut, BPMN tidak digunakan untuk menggantikan *flowchart* sebagai diagram alur utama SOP, tetapi sebagai representasi pendamping yang mendukung pemahaman proses bisnis dan kesiapan penyesuaian pemodelan proses pada masa mendatang. Mekanisme tersebut diharapkan dapat mengurangi perbedaan format, meminimalkan ketidakkonsistenan penyusunan SOP, serta mendukung proses pengajuan dokumen yang lebih tertata.

Bagi Biro Organisasi, sistem ini diarahkan untuk mendukung proses verifikasi melalui mekanisme pemberian catatan revisi yang terdokumentasi, sehingga OPD dapat melakukan perbaikan berdasarkan arahan yang lebih jelas. Selain itu, sistem menyediakan mekanisme pengesahan internal berbasis tanda tangan elektronik dalam lingkup sistem secara berjenjang untuk mendukung validasi alur pengesahan, tanpa mencakup integrasi dengan *Certificate Authority* tersertifikasi seperti BSRé atau PSrE. Sistem juga mendukung pengarsipan dan evaluasi SOP melalui ketersediaan data SOP, status pengajuan, arsip dokumen, serta riwayat revisi yang tersimpan secara terpusat. Dengan demikian, sistem yang dibangun diharapkan dapat mendukung siklus pengelolaan SOP mulai dari penyusunan, pengajuan, verifikasi, pengesahan internal, pengarsipan, hingga evaluasi secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri.

Atas dasar uraian tersebut, pembangunan sistem informasi pengelolaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web diperlukan untuk mendukung pengelolaan SOP di lingkungan Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat. Sejalan dengan kebutuhan tersebut, tugas akhir berjudul “Pembangunan Sistem Informasi Pengelolaan Standar Operasional Prosedur

Berbasis Web pada Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat” diharapkan dapat mendukung Biro Organisasi dan OPD dalam melaksanakan pengelolaan SOP secara lebih terstandar, efisien, terdokumentasi, dan mudah diakses.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Pengelolaan Standar Operasional Prosedur berbasis web yang dapat mendukung proses penyusunan, pengajuan, revisi, verifikasi, pengesahan internal, pengarsipan, dan evaluasi SOP pada Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian yang dilakukan, diperlukan batasan masalah agar pengembangan sistem tetap terarah dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun berfokus pada pengelolaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat dan OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
2. Ruang lingkup proses yang didukung oleh sistem meliputi penyusunan SOP, pengajuan SOP, revisi dokumen, verifikasi, pengesahan internal, pengarsipan, dan evaluasi dokumen SOP.
3. Sistem menghasilkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam format PDF yang memuat diagram alur (*flowchart*) sebagai representasi utama sesuai dengan format SOP serta *Business Process Model and Notation* (BPMN) sebagai representasi proses bisnis pendamping.
4. Pengembangan sistem menggunakan model *Waterfall* yang tahapannya mencakup analisis kebutuhan hingga pengujian sistem.
5. Pengesahan dokumen pada sistem dibatasi pada mekanisme persetujuan dan pembubuhan tanda tangan elektronik internal dalam lingkup sistem untuk mendukung validasi alur pengesahan, serta tidak mencakup integrasi dengan *Certificate Authority* tersertifikasi seperti BSR atau PSrE.

6. Pengujian fungsionalitas sistem dilakukan menggunakan metode *Black-Box Testing* dengan pendekatan otomatisasi *End-to-End* (E2E) berbasis Playwright.
7. Validasi tingkat kelayakan dan penerimaan sistem dilakukan melalui *User Acceptance Testing* (UAT) menggunakan kuesioner skala Likert.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem informasi pengelolaan Standar Operasional Prosedur berbasis web pada Sekretariat Daerah Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat. Sistem yang dibangun bertujuan untuk mendukung proses penyusunan, pengajuan, revisi, verifikasi, pengesahan internal, pengarsipan, dan evaluasi SOP secara lebih terstruktur, terstandar, dan terdokumentasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Sistem yang dibangun membantu OPD dalam menyusun dokumen SOP sesuai dengan struktur dan format yang telah ditetapkan, sehingga proses penyusunan dan pengajuan SOP dapat dilakukan secara lebih terarah dan seragam.
2. Sistem yang dibangun membantu Biro Organisasi dalam melaksanakan proses verifikasi dan evaluasi SOP melalui pencatatan status pengajuan, hasil evaluasi, catatan perbaikan, dan tindak lanjut revisi secara terpusat.
3. Sistem yang dibangun mendukung pengelolaan data dan dokumen SOP secara terpusat melalui penyimpanan data SOP, status pengajuan, riwayat revisi, hasil pengesahan, dan arsip dokumen sehingga informasi SOP dapat terdokumentasi dan ditelusuri dalam satu sistem.
4. Penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pembangunan sistem informasi berbasis web untuk mendukung pengelolaan SOP pada instansi pemerintahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi enam bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan pendahuluan mengenai pelaksanaan penelitian ini seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari laporan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dan informasi terkait yang digunakan untuk mendukung penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, metode pengujian sistem.

BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi uraian pemodelan bisnis, perancangan dari aplikasi yang akan dibangun serta kebutuhan informasi dan sumber data dalam pembangunan sistem.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi implementasi dari aplikasi dalam bentuk kode serta pengujian terhadap sistem yang telah diimplementasikan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pembangunan sistem informasi ke depannya.