

**IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN DI DINAS KOPERASI,  
USAHA MIKRO KECIL MENENGAH, PERDAGANGAN DAN  
PERINDUSTRIAN KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi  
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2021**

## ABSTRACT

Rizki Mandala Ramadhan, 1410842015, Implementation of SOP Services at the Office of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Trade and Industry, Pesisir Selatan Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by: Kusdarini, S. IP, M.PA and Dr. Ria Ariany, M.Si. This thesis consists of 156 pages with references to 8 theory books, 4 method books, 2 journals, 1 Thesis, 5 Regulations and 1 appendix.

There are employees who do not understand or do not understand the contents of the existing Service SOP. In addition, there are also employees who work not according to the rules in the SOP, this is because the behavior and background of the employee who initially did not work according to the rules. The lack of ability of employees in using service support facilities such as computers and printers results the services provided are not optimal. Competence is indeed a fundamental problem in the service process carried out, especially competencies related to the use of service support facilities. So that the formulation of the problem in this study is "How is the Implementation of the Service SOP at the Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Trade and Industry in Pesisir Selatan Regency."

This study aims to describe the Implementation of the Service SOP in the Office of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Trade and Industry in Pesisir Selatan Regency using Edward III's theory. Aspects that are reviewed from Edward III's theory include aspects of communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The data collection technique is through interviews and documentation, while the data validity technique uses a source triangulation process.

As for the conclusions in this study, the Implementation of SOP Services in the Office of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Trade and Industry in Pesisir Selatan Regency is not optimal. Low employee competence related to the services provided. The lack of supporting facilities for the implementation of services, especially facilities related to technology such as computers and printers. There are employees who have a low response to the service orders given. Lack of awareness that employees have of their duties in providing services.

The first suggestion in this research is to improve the quality of human resources such as the implementation of employee competency training so that the services provided to the community can be better in the future. Second, increasing the number of supporting facilities related to the services provided, especially facilities related to technology, namely computers and printers. Third, optimizing supervision of the services provided, both direct supervision (providing direct direction to employees related to their duties) and indirect supervision (providing direction through the head of the field/sectional head regarding employee duties) as a form of authority in the service process.

**Key words: Service SOP, Competence, Service Support Facilities**

## ABSTRAK

Rizki Mandala Ramadhan, 1410842015, Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Kusdarini, S.IP, M.PA dan Dr. Ria Ariany, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 156 halaman dengan referensi 8 buku teori, 4 buku metode, 2 jurnal, 1 Skripsi, 5 Peraturan Perundangan dan 1 lampiran.

Terdapat pegawai yang tidak paham atau kurang memahami isi dari SOP Pelayanan yang ada. Selain itu, ada pula pegawai yang bekerja tidak sesuai aturan yang ada dalam SOP, hal ini dikarenakan perilaku dan latar belakang dari pegawai tersebut yang pada awalnya memang bekerja tidak sesuai aturan. Kurangnya kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menggunakan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer dan printer mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak optimal. Kompetensi memang menjadi persoalan mendasar dalam proses pelayanan yang dilakukan, terutama kompetensi yang berhubungan dengan penggunaan fasilitas pendukung pelayanan. Sehingga didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan."

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan dengan menggunakan teori Edward III. Aspek yang ditinjau dari teori Edward III diantaranya aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik keabsahan data menggunakan proses triangulasi sumber.

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini, Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum optimal. Kompetensi pegawai yang rendah terkait pelayanan yang diberikan. Minimnya fasilitas pendukung pelayanan, terutama fasilitas yang berkaitan dengan teknologi seperti komputer dan printer. Terdapat pegawai yang memiliki respon rendah terhadap perintah pelayanan yang diberikan. Kurangnya kesadaran yang dimiliki pegawai terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan.

Saran dalam penelitian ini *pertama*, meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti pelaksanaan pelatihan kompetensi pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik kedepannya. *Kedua*, menambah jumlah fasilitas pendukung terkait pelayanan yang diberikan, terutama fasilitas yang berkaitan dengan teknologi, yaitu komputer dan printer. *Ketiga*, mengoptimalkan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan, baik pengawasan langsung (memberikan arahan langsung kepada pegawai terkait tugasnya) maupun pengawasan tidak langsung (memberikan arahan melalui Kepala Bidang/Kepala Seksi terkait tugas pegawai) sebagai bentuk kewenangan dalam proses pelayanan.

**Kata kunci: SOP Pelayanan, Kompetensi, Fasilitas Pendukung Pelayanan**