

Vol. II No. 3 Juli - September 2022

ISSN : 2775 - 2372

# JURNAL MALAY

## MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & BUDAYA



**PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN AKADEMIK DI MAS AL WASHLIYAH 22 TEMBUNG  
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

Nasrul Syakur Chaniago<sup>1</sup>, Inom Nasution<sup>2</sup>, Muni Sarah<sup>3</sup>

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [Munisarah9@gmail.com](mailto:Munisarah9@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research was conducted at MAS Al Washliyah 22 Tembung Kec. Percut Sei Tuan Deli Serdang Regency with the aim of knowing: 1) to find out the application of SOP in academic services at MAS Al Washliyah 22 Tembung, 2) to find out the involvement of teachers in preparing educational SOP at MAS Al Washliyah 22 Tembung, 3) to find out the involvement of the principal schools in supervising the implementation of SOP in improving academic services at MAS Al Washliyah 22 Tembung, 4) to determine the factors supporting and inhibiting the implementation of SOP at MAS Al Washliyah 22 Tembung.*

*Thus the application of Standard Operating Procedures (SOP) in improving academic services is a guideline or reference for carrying out tasks and work in accordance with the function of the job so as to achieve good educational services.*

*This type of research uses descriptive qualitative, with data collection using observations, interviews and document studies. After the data is analysed, conclusions are then drawn by thinking deductively*

*The results of the study reveal that: 1) The application of SOP in academic services is based on government regulations, all of which focus on the circular standards applied by the government, 2) The involvement of teachers in preparing educational SOP is not all only certain teachers understand what SOP are, 3) The involvement of the principal in supervising the implementation of SOP in improving academic services as monitoring activities carried out by the teachers in the field of study and their respective homeroom teachers, 4) Supporting factors and inhibiting factors for implementing SOP in improving academic services supporting factors for the support from parents, from the community, evaluation of training from SOP, continuing education, and supervision. The inhibiting factors such as the different views of members in the preparation and implementation of SOP in each work unit, and from the personnel, namely the personnel still do not understand what SOP are.*

*Although there are still some things that researchers think need to be improved, especially in the application of Standard Operating Procedures (SOP) in improving academic services.*

*Keywords : Standard Operating Procedures (SOP), Academic Service.*

## **ABSTRAK**

Riset disini dilangsungkan pada MAS Al Washliyah 22 Tembung Kec. Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang melingkupi tujuan guna mengetahui: 1) guna mengetahui Penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung, 2) guna mengetahui keterlibatan guru pada menyusun SOP pendidikan pada MAS Al Washliyah 22 Tembung, 3) guna mengetahui keterlibatan kepala sekolah pada mengawasi penerapan SOP Dalam meningkatkan layanan akademi pada MAS Al Washliyah 22 Tembung, 4) guna mengetahui faktor pendukung serta penghambat penerapan SOP pada MAS Al Washliyah 22 Tembung.

Dengan demikian tampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam meningkatkan layanan akademik ialah pedoman/acuan guna melangsungkan tugas serta pekerjaan seperti melingkupi fungsi pada pekerjaan terkatakan sehingga mengapai layanan pendidikan dengan baik.

Jenis penelitiannya mengenakan kualitatif deskriptif, melingkupi pengumpulan data mengenakan obsevasi, wawancara serta studi dokumen. Seusai data dianalisis, lalu diambil kesimpulan melingkupi berfikir deduktif.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: 1) Penerapan SOP Dalam layanan akademik atas pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran dengan ditetapkan pemerintah, 2) Keterlibatan guru pada menyusun SOP pendidikan tiada segenap sahaja sebagian guru-guru tertentu sahaja dengan menelaah apa termaksud SOP, 3) Keterlibatan kepala sekolah pada mengawasi penerapan SOP meningkatkan layanan akademik selaku memonitoring kesibukan-kesibukan dengan dilangsungkan terhadap guru bidang study serta wali kelas masing-masing, 4) Faktor pendukung serta faktor penghambat penerapan SOP Dalam meningkatkan layanan akademik Faktor pendukung tampak dukungan pada individu tua, pada publik, tampak evaluasi pelatihan pada SOP, pendidikan berkelanjutan, serta pengawasan. Faktor penghambatnya seperti tampak perbedaan pandangan pada anggota pada penyusunan serta penerapan SOP Dalam unit kerja pada masing-masing, serta pada personilnya ialah Personilnya masih kurang menelaah apa dengan namanya SOP.

Walaupun masih tampak diantara perihal peneliti rasa perlu ditingkatkan lagi terutama pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam meningkatkan layanan akademik.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), Layanan Akademik.

## 1. PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah pedoman/acuan guna melangsungkan tugas serta pekerjaan seperti melingkupi fungsi pada pekerjaan terkatakan (gabriele, 2018). SOP ialah dokumen dengan berisi instruksi guna menyelenggarakan kesibukan administrasi serta menyelesaikan pekerjaan hendaknya memegang hasil dengan memuaskan.

SOP juga sanngup dikenakan pada segenap unit kerja pemerintahan ataupun unit kerja lembaga pendidikan/sekolah dengan bertujuan guna menghadirkan komitmen perihal apa dengan dikerjakan terhadap unit kerja, SOP juga sanggup dikenakan guna menilai mutu kinerja satu organisasi sekolah. Menurut Atmoko pada dasarnya pengertian SOP ialah panduan/referensi guna melangsungkan tugas pekerjaan seperti melingkupi fungsi serta alat penilaian kinerja instansi pemerintahan dengan mekanisme kerjanya atas indikator-indikator teknis, administratif serta prosedural seperti melingkupi tata kerja, prosedur kerja serta mekanisme kerja pada unit dengan bersangkutan. (Fatimah, 2015:48).

Lembaga pendidikan artinya organisasi publik dengan sanngup menyampaikan pelayanan dengan berkualitas diinginkan tampak perubahan sumber daya dengan dipunya, berupa perbaikan perangkat pelayanan serta memaksimalkan peran pelayanan dengan ada. mekanisme dengan perlu digapai terhadap lembaga pendidikan guna meningkatkan pelayanan terkatakan ialah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana serta prasarana dengan mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Dewasa disini masih penuh kelemahan pelayanan Akademik Di dunia pendidikan dengan tiada mengikuti standar operasional prosedur (SOP) sehingga belum mengapai layanan pendidikan dengan baik. Pemenuhan layanan pendidikan dengan baik terkatakan ialah tujuan primer pada fungsi pelayanan akademik dengan mesti kerap ditingkatkan, baik pada sisi kuantitas ataupun pada sisi kualitas. (Sawir, 2017)

Lembaga pendidikan/sekolah harusnya memegang satu prosedur dengan jelas serta tata SOP dengan baik. Selain Mutu sekolah publik umum pada saat disini selaku pengguna jasa pendidikan amat

memperhatikan mutu lulusan lembaga pendidikan khususnya sekolah menengah atas, dengan ialah jalur pendidikan formal guna selaku tolak ukur utama pada melanjutkan jenjang pendidikan tinggi. (Uchtiwati, 2014)

Terkait melingkupi lembaga pendidikan, pada Indonesia/bahkan pada dunia usai memegang Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri. SOP sendiri ialah pedoman/referensi guna menilai pelangsungan kinerja instansi atas indikator-indikator teknis, administratif. Serta prosedural seperti melingkupi tata rangkaian kerja pada organisasi dengan bersangkutan.

Moh Daryanto menyatakan tampak dua faktor dengan amat mempengaruhi kualitas pendidikan pada Indonesia ialah: Faktor Internal, termasuk pemerintah baik termaksud departemen pendidikan nasional, dinas pendidikan daerah serta juga perguruan tinggi dengan berada pada garis depan. pada perihal ini, intervensi pada pihak-pihak dengan terkait amat diinginkan hendaknya pendidikan senantiasa kerap terjaga melingkupi baik. Faktor Eksternal ialah publik dengan cara umum. Dimana publik ialah ikon pendidikan serta ialah tujuan pada tampak pendidikan ialah selaku objek pada pendidikan. (Daryanto, 2010)

Bila pada perancangan pembuatan SOP terlangsung kesalahan, lalu hasil dengan didapat selaku tiada maksimal. Kesalahan dengan terlangsung pada mekanisme operasional pada satu lembaga pendidikan hendaknya menyebabkan kerugian terhadap lembaga pendidikan terkatakan. terhadap sebab termaksud hendaknya fungsi SOP sanggup berjalan melingkupi baik, SOP mesti dibuat melingkupi jelas mungkin hendaknya tiada terlangsung kesalahan persepsi serta data pada SOP, serta pada penerapan SOP dibutuhkan tampak pengawasan serta evaluasi pada pihak manajemen hendaknya penerapan SOP sanggup seperti melingkupi standar dengan usai dibuat terhadap lembaga pendidikan hendaknya hasil dengan digapai selaku kian maksimal.

Atas observasi penulis lalu pada MAS al washliyah 22 tembung usai memegang Standar Operasional Prosedur dengan baik tetapi sekolah terkatakan masih kurang pada meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) disini seperti pemantauan serta laporan serta masih kurangnya peningkatan pelangsungan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan mesti dijalankan warga MAS al washliyah 22 tembung dengan terdiri pada pendidik, tenaga kependidikan, tenaga bantu/outsourcing serta peserta didik.

Mengingat perihal terkatakan memotivasi keinginan penulis guna melangsungkan penelitian terkait Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik. Riset disini hendaknya dilangsungkan pada MAS Al Washliyah 22 Tembung Kec. Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

#### 1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah kata dengan diadopsi pada bahasa Inggris, ialah *Standard Operating Procedure*. Lalu dengan cara bahasa, SOP sanggup diartikan pada kata-perkatanya, *Standard* berarti ukuran normal/ukuran dasar, *Operating* berarti mekanisme/tahapan. Sehingga dengan cara etimologi, pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) ialah ukuran normal pada tahapan satu kesibukan pekerjaan guna menghasilkan produk tertentu.

Fuad serta Budiantoro menyatakan lalu Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah dokumen dengan berkaitan melingkupi prosedur dengan dilangsungkan dengan cara kronologis guna menyelesaikan satu pekerjaan dengan bertujuan guna memperoleh hasil kerja dengan amat efektif berasal segenap pekerja melingkupi biaya dengan serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri pada manfaat, kapan dirancang/direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi terhadap bagan *flowchart* pada bagian akhir (Fuad, 2008:52).

Menurut Budiardjo SOP ialah satu perangkat lunak pengatur, dengan mengatur satu mekanisme kerja/prosedur kerja tertentu. terhadap sebab prosedur kerja dengan dimaksud dengan sifat permanen, rutin, serta tiada berubah-ubah, prosedur kerja dikatakan dibakukan selaku dokumen tertulis dengan dianggap selaku *Standard Operating Procedure*/disingkat SOP. Dokumen tertulis disini lalu dengan dijadikan standar terhadap pelaksanaan prosedur kerja tertentu dikatakan. (Budiardjo, 2014:7)

Wibowo pada Nugraheni Dkk (2014:3) menyatakan lalu SOP ialah standar kesibukan dengan mesti dilangsungkan dengan cara berurutan pada menyelesaikan satu pekerjaan bilamana ditaati hendaknya membawa dampak dengan baik. Pengertian dikatakan dijelaskan melampaui contoh seperti: lancarnya koordinasi, tiada terlangsung tumpang tindih/duplikasi, terbinanya rangkaian kerja dengan baik, serta kejelasan wewenang serta bertanggung jawab perpegawai. Adapun kriteria SOP diantaranya: efektif serta efisien, sistematis, konsisten, selaku standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis serta terbuka guna berubah/fleksibel.

Atmoko pada Sulistiani (2016:55) menyatakan lalu pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah ilustrasi/langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme serta tata kerja internal) dengan dibutuhkan pada pelaksanaan satu tugas guna mengapai tujuan pada lembaga. SOP juga diartikan selaku satu dokumen dengan memuat pada satu mekanisme serta prosedur satu kesibukan dengan dengan sifat efektif serta efisien seperti standar dengan berlaku.

Sedangkan menurut Atmoko pada Arina dkk (2016:31), SOP ialah satu pedoman / referensi guna melangsungkan pekerjaan seperti melingkupi fungsi serta alat penilaian pekerjaan seperti melingkupi alat penilaian kinerja instansi pendidikan seperti indikator-indikator teknis, administrasi serta prosedural seperti melingkupi tata kerja, prosedur kerja serta mekanisme kerja pada unit kerja dengan bersangkutan. SOP ialah tata mekanisme dengan dibakukan dengan mesti dilewati guna menyelesaikan satu mekanisme pekerjaan. SOP juga diartikan selaku satu standar tertulis dengan dikenakan guna mendorong serta menggerakkan satu kelompok guna mengapai tujuan organisasi.

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 dikatakankan lalu penyusunan SOP mesti memenuhi prinsip-prinsip diantaranya: kemudahan serta kejelasan, efisien serta efektifitas, keselarasan, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum serta kepastian hukum. 1) Konsisten ialah SOP mesti dilangsungkan dengan cara konsisten pada waktu ke waktu terhadap siapapun serta pada kondisi apapun terhadap segenap jajaran organisasi pemerintahan 2) Komitmen ialah SOP mesti dilangsungkan mengenakan komitmen penuh pada segenap jajaran organisasi, pada level dengan amat rendah serta tertinggi 3) Perbaikan Berkelanjutan ialah pelaksanaan SOP mesti terbuka terhadap penyempurnaan guna memperoleh prosedur dengan benar-benar efisien serta efektif 4) Mengikat ialah SOP mesti mengikat pelaksana pada melangsungkan tugasnya seperti melingkupi prosedur standar dengan usai ditetapkan 5) segenap Unsur Memegang Peran urgent ialah segenap pegawai peran-peran tertentu pada perprosedur dengan distandarkan, bila pegawai tertentu tiada melangsungkan perannya melingkupi baik lalu hendaknya menghambat keseluruhan mekanisme dengan akhirnya pula berdampak pada mekanisme penyelenggaraan pemerintahan 6) Terdokumentasi melingkupi Baik ialah segenap prosedur dengan usai distandarkan mesti didokumentasikan melingkupi baik, sehingga sanngup kerap selaku referensi terhadap permereka dengan membutuhkan.

Dapat disimpulkan pada diantara pendapat lalu Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah satu pedoman dengan cara tertulis dengan mesti ditaati serta dilangsungkan terhadap segenap komponen pada satu organisasi ataupun perusahaan melingkupi tujuan kesibukan dengan dijalankan tiada tumpang tindih serta segala tujuan dengan diinginkan sanngup terlangsungkan seperti melingkupi dengan diinginkan serta berjalan dengan cara sistematis serta konsisten.

## **2. Tujuan pada SOP**

### **a. Tujuan umum**

Pemenuhan standard dengan berlaku melampaui peningkatan mutu melingkupi konsisten, efektif, serta efisien selaku mekanisme kerja rutin ang mesti terlaksanakan. (Angih serta Nelman, 2011:16).

b. Tujuan khusus

- 1) Dalam melaksanakan tugas tertentu lalu keamanan petugas serta lingkungan, kondisi tertentu, serta konsisten tingkat penilaian kinerja sanngup dijaga melampaui SOP.
- 2) Karyawan serta supervisor sanngup memanfaatkan SOP selaku kerja acuan pada bekerja.
- 3) Pemborosan pada pelaksanaan kerja, kesalahan, serta kegagalan sanngup dihindari demi menekankan munculnya konflik.
- 4) Mutu pelayanan sanngup dinilai melampaui parameter.
- 5) Efektivitas serta efisien sumber daya serta penggunaan SDM sanngup dijamin.
- 6) Tanggung jawab, wewenang, serta alur struktur sanngup dijelaskan melingkupi baik.
- 7) Bertindak selaku pelindung dengan dimana jika terlaksana kesalahan pada kerja lalu SOP selaku penentu kebenaran kesalahan terkatakan.
- 8) Dapat dikenakan selaku dokumen pelatihan.
- 9) Dapat dikenakan selaku dokumen sejarah pada merevisi SOP dengan lama.

### 3. Dimensi Standar Operasional Prosedur

Menurut Santoso (2014:10-14) tampak tujuh dimensi/hal-hal pokok dengan perlu tampak pada SOP ialah selaku berikut:

1. Efisiensi

- a) Selaku satu ketepatan.
- b) Hal-hal dengan berkaitan melingkupi kesibukan/kesibukan kerja diinginkan selaku kian tepat. tiada sahaja cepat saja, melainkan seperti melingkupi tujuan/target dengan ingin diraih.
- c) SOP sanngup dijadikan landasan hendaknya sumber daya dengan menjalankan sanngup melaksanakan pekerjaan melingkupi cepat serta tepat.

2. Konsistensi

- a) Selaku ketetapan.
- b) Hal-hal dengan tetap, ataupun tiada berubah lalu sanngup dikalkulasi melingkupi tepat.
- c) Dibutuhkan kedisiplinan dengan tinggi, tanpa disiplin dengan tinggi, konsistensi tiada sanngup digapai.



3. Meminimalisasi kesalahan
  - a) Menjauhkan segala macam *errors pada* perarea.
  - b) Di bagian tenaga kerja / pegawai misalnya dengan sering mengalami segala macam *errors*.
  - c) SOP selaku panduan pasti dengan membimbing serta mengarahkan perpegawai menjalankan kesibukan kerjanya dengan cara sistematis. terhadap sebab termaksud sistematis dengan jelas itu, pegawai diinginkan tiada membentuk kesalahan-kesalahan dengan sanggup berakibat kerugian terhadap perusahaan.
4. Penyelesaian masalah
  - a) Konflik antar rangkaian karyawan sanggup sahaja terlangsung. Seakan-akan tiada terdapat penengah dengan sanggup memecahkan konflik dengan dimaksudkan.
  - b) Adanya SOP mengakibatkan kedua belah pihak mesti tunduk pada SOP terkatakan.
  - c) Semua pihak dengan usai patuh pada SOP, sehingga konflik sanggup diatasi melingkupi relatif mudah.
5. Perlindungan Tenaga Kerja
  - a) Langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata mekanisme guna melindungi tiap-tiap sumber daya pada potensi pertanggungjawaban serta berbagai persoalan personal.
  - b) SOP Dalam perihal terkatakan disini dimaksudkan melindungi hal-hal dengan berkaitan melingkupi persoalan pegawai selaku loyalitas perusahaan serta pegawai selaku individu dengan cara personal.
  - c) SOP memberi batas dengan jelas dengan cara sistematis hendaknya kedua perihal terkatakan tiada tercampur aduk serta mengakibatkan persoalan dengan susah diatasi.
6. Peta Kerja
  - a) Pola pada mana segenap kesibukan dengan usai tertata rapi sanggup dijalankan pada pikiran masing-masing selaku satu kebiasaan dengan pasti.
  - b) Pola kerja selaku kian fokus serta tiada meluas kemana-mana.
  - c) Hal disini terkait melingkupi poin pertama ialah efisiensi lalu salah satunya syaratnya ialah fokus terhadap peta dengan mesti dijalankan.
  - d) *Mapping* / memetakan satu pekerjaan melingkupi pasti tentu sahaja membantu kemajuan perusahaan.
  - e) terkait melingkupi poin konsistensi, peta kerja dengan jelas hendaknya mendukung kesibukan dengan kian disiplin, sehingga kemajuan perusahaan seperti dengan dimaksudkan sanggup tergapai.

## 7. Batasan Pertahanan

- a) Langkah *defense pada* segala inspeksi baik pada pemerintahan ataupun pihak-pihak relasi dengan mengingatkan kejelasan peta kerja perusahaan.
- b) SOP sanggup diibaratkan selaku banteng pertahanan dengan kokoh sebab dengan cara prosedural segala kesibukan institusi ataupun perusahaan usai tertata melingkupi jelas.
- c) Inspeksi dengan sifatnya datang pada luar institusi ataupun perusahaan tiada sanggup menjadikan hal-hal dengan usai termuat pada SOP guna merubah ataupun bahkan menggoyahkan perusahaan.

Sedangkan menurut Purnamasari dengan dikutip terhadap Aldin (2017:7) lalu hal-hal dengan perlu tampak pada pada SOP ialah:

### 1. Konsistensi

Konsistensi ialah sebab SOP selaku satu ketetapan/prosedur kerja lalu mesti konsisten. terhadap sebab itu, segenap dengan terlibat pada dalamnya mesti memegang kedisiplinan dengan tinggi. Tanpa tampak kedisiplinan konsistensi tiada hendaknya pernah tergapai.

### 2. Efisiensi

Di pada SOP mesti tampak unsur efisiensi. Sebab segenap kesibukan kerja dibutuhkan sanggup melangsungkan dengan cara cepat, cermat, serta tepat seperti melingkupi tujuan/hasil dengan ingin digapai. Ketika terlangsung kerugian, langsung sanggup dicek serta efisiensi sumber daya dengan dimaksudkan.

3. Meminimalkan kesalahan SOP selaku panduan pasti/mekanisme kerja dengan membimbing segenap pekerja hendaknya bekerja dengan cara sistematis. terhadap sebab sistematika dengan pasti ini, pekerja diinginkan tiada membuat kesalahan dengan menjadikan fatal terhadap instansi/perusahaan dengan terkait. Melampaui SOP diinginkan segenap pekerja sanggup meminimalkan kesalahan.

### 4. Penyelesaian masalah

Kadangkala konflik sanggup sahaja terlangsung. Misalnya melingkupi sesama karyawan., karyawan melingkupi supervisor, karyawan melingkupi pimpinan serta selakunya. Konflik sanggup selaku berkepanjangan serta seolah-olah tiada tampak dengan selaku penengah guna menyelesaikan konflik terkatakan. Jika pada balikkan ke SOP dengan usai disusun dengan cara tepat lalu kedua belah pihak dengan sedang berkonflik pun sanggup segera diatasi melingkupi mudah serta dicari jalan keluarnya.

### 5. Peta kerja

SOP dengan dibuat selaku pola dimana segenap kesibukan dengan dilangsungkan usai tertata dengan cara rapi serta dijalankan didalam pikiran masing-masing selaku satu kebiasaan dengan pasti. Melampaui SOP, pola kerja selaku kian fokus serta tiada meluas kemana-mana. perihal disini hendaknya amat membantu pada kemajuan perusahaan. Selain termaksud peta kerja dengan jelas hendaknya mendukung kesibukan kian disiplin.

#### 4. Format Standar Operasional Prosedur

Ada empat jenis SOP dengan cara umum, dengan dikutip terhadap Sovia (2017:123-124) ialah menurut Pedoman Pendayagunaan Aparatur Negara No. 35 Tahun 2012 antara lainnya:

1. Langkah sederhana (*simple steps*)

Bentuk SOP dengan amat sederhana ialah *simple steps*. *dikenakan* jika prosedur dengan hendaknya disusun sahaja memuat sedikit kesibukan serta memerlukan sedikit keputusan dengan dengan sifat sederhana. Format SOP disini sanggup dikenakan pada situasi dengan sahaja tampak diantara individu dengan hendaknya melangsungkan prosedur dengan usai disusun. serta biasanya ialah prosedur rutin serta sederhana. pada *simple steps* disini kesibukan dengan hendaknya dilangsungkan cenderung sederhana melingkupi mekanisme dengan pendek dengan umumnya kurang pada 10 langkah.

2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)

*Hierarchical Steps* ialah format pengembangan pada *simple steps*. Format disini dikenakan jika prosedur dengan disusun panjang kian pada 10 langkah serta membutuhkan data kian detail, hendaknya tetapi sahaja hendaknya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. pada *Hierarchical Steps*, langkah-langkah dengan usai diidentifikasi dijelaskan kedalam sub-sub langkah dengan cara terperinci.

3. Diagram Alir (*flowcharts*)

*Flowcharts* ialah format dengan sanggup dikenakan jika pada SOP terkatakan diinginkan pengambilan keputusan dengan penuh (kompleks) serta membutuhkan opsi jawaban (alternative jawaban) seperti jawaban “ya”/“tidak”, “lengkap”/“tidak”, “benar”/“salah”, serta lainnya selakunya dengan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format disini juga menyediakan mekanisme dengan mudah guna diikuti serta dilangsungkan terhadap pelaksana (pekerja) melampaui serangkaian langkah-langkah selaku hasil pada keputusan dengan usai diambil. Penggunaan format disini mengikutkan diantara symbol dengan umum dikenakan pada menggambarkan mekanisme (umumnya berjumlah 30 simbol). Simbol-simbol terkatakan

memegang fungsi dengan dengan sifat khas (teknik serta khusus) dengan pada dasarnya dikembangkan pada symbol dasar *flowcharts* (*basic symbol of flowcharts*) dengan terdiri pada empat symbol antara lainnya ialah: simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), symbol belah ketupat (*decisions*) serta anak panah (*arrow*).

#### 4. Grafik (*graphic*)

Format grafik (*graphic*) dipilih, jika prosedur dengan disusun menghendaki kesibukan dengan panjang serta spesifik. pada format terkatakan mekanisme panjang disini dijelaskan ke pada sub-sub mekanisme dengan kian pendek dengan sahaja berisi diantara langkah. Format disini juga sanggup dikenakan jika pada menggambarkan prosedur diinginkan tampak satu foto ataupun diagram. Format grafik disini bertujuan guna memudahkan pada menelaah prosedur dengan tampak serta biasanya ditunjukkan guna pelaksana eksternal organisasi (pemohon). Salah satu varian pada SOP *format annotated picture* (gambar dengan diberi keterangan) dengan biasanya ditujukan guna pemohon/pengguna jasa satu pelayanan.

### 5. Tujuan Standar Operasional Prosedur

Pada umumnya pembuatan SOP Dalam pelangsungannya bertujuan guna menghadirkan kapasitas pedoman dengan mesti dilangsungkan serta ditaati bersama dengan cara komitmen hendaknya tercipta kinerja dengan terstruktur, konsisten serta sistematis. Adapun tujuan SOP menuut Arina dkk (2016: 36-37), antara lainnya:

1. Agar pekerja sanngup menjaga konsistensi pada menjalankan satu prosedur kerja.
2. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, serta inefisiensi.
3. Memudahkan mekanisme pengontrolan pada permekanisme kerja.
4. Mengetahui jelas peran serta fungsi tiap-tiap posisi.
5. Menyampaikan keterangan ataupun kejelasan perihal laur mekanisme kerja, wewenang serta tanggung jawab pada bekerja.
6. Menyampaikan kejelasan perihal dokumen-dokumen dengan dibutuhkan pada satu mekanisme kerja.
7. Melindungi perusahaan serta pekerja pada kesalahan adminitrasi lainnya.
8. Mengarahkan pegawai guna disiplin pada bekerjanya.
9. Selaku pedoman pada mengerjakan pekerjaan ritin.

10. Untuk mengidentifikasi pola kerja dengan cara tertulis, sistematis, serta konsisten hendaknya mudah pada mengerti terhadap segenap pihak dengan terlibat baik dengan cara internal ataupun eksternal.
11. Memudahkan mekanisme pemberian tugas serta tanggung jawab pada perunit kerja.

## 6. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Adapun manfaat SOP Dalam perusahaan (Arina, 2016:37-38) antara lainnya:

1. Selaku standarisasi mekanisme dengan dilaksanakan pegawai pada menyelesaikan pekerjaan serta tugasnya.
2. Meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelaksanaan tugas serta tanggungjawab individual pegawai pada melaksanakan tugasnya.
3. Mengurangi tingkat kesalahan serta kelalaian dengan mungkin dilaksanakan terhadap individu pekerja pada melaksanakan tugasnya.
4. Membantu pegawai guna jadi kian mandiri serta tiada bergantung pada intervensi manajemen, sehingga hendaknya mengurangi keterlibatan pimpinan pada pelaksanaan mekanisme sehari-hari.
5. Menyampaikan data perihal beban tugas dengan ditanggung terhadap individu pekerja pada melaksanakan tugasnya.
6. Menyampaikan data pada upaya peningkatan kompetensi pekerja.
7. Menyampaikan data perihal kualifikasi kompetensi dengan mesti dikuasai terhadap pekerja pada melaksanakan tugasnya.
8. Memudahkan tahapan pelayanan dengan diberikan terhadap publik selaku konsumen dilihat pada kesederhanaan alur pelayanan.
9. Mengurangi beban kerja serta sanggup meningkatkan *comparability, credibility, serta defensibility*.
10. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
11. Dapat dikenakan selaku alat ukur kinerja pegawai.
12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
13. Menyampaikan efisiensi waktu sebab, segenap mekanisme kerja usai terstruktur pada satu dokumen tertulis.
14. Membantu menyampaikan data dengan diinginkan pada menyusun standard pelayanan, sehingga sanggup menyampaikan data dengan jelas terhadap kinerja pelayanan.

## 7. Jenis-jenis Standar Operasional Prosedur

SOP atas jenis-jenis pada sifat kesibukan dibagi selaku dua SOP Teknis serta Administrasi (Rifka, 2017:9):

#### 1. SOP Teknis

SOP teknis ialah prosedur dengan dilaksanakan terhadap satu individu / pelaksana serta memegang standar dengan amat rinci serta teliti sehingga tiada tampak kemungkinan variasi dengan lainnya. Pada umumnya SOP Teknis pada cirikan dengan:

- a) Pelaksana kesibukan berjumlah satu individu/satu kesatuan tim walaupun kian pada satu.
- b) Berisi mekanisme melaksanaan pekerjaan dengan cara detail

Ciri-ciri disini diperkuat melingkupi contoh SOP Teknis selaku berikut: SOP perakitan kendaraan, SOP pengujian sampel pada laboratorium, SOP pengagendaan surat serta lainnya-lain.

#### 2. SOP Administratif

SOP administratif ialah prosedur standar dengan dengan sifat umum serta tiada rinci pada kesibukan dengan dilaksanakan kian pada satu individu. Pada umumnya SOP disini dicirikan selaku berikut: (Rifka, 2017:10).

- a) Pelaksana kesibukan berjumlah penuh ataupun kian pada satu aparaturnya serta bukan ialah satu kesatuan tunggal.
- b) Berisi tahapan ataupun langkah-langkah pelaksanaan kesibukan dengan sifat makro ataupun mikro dengan tiada menggambarkan mekanisme melaksanaan kesibukan.
  - SOP Makro, ialah satu integritas pada diantara SOP mikro dengan membentuk serangkaian kesibukan pada SOP terkatakan. SOP makro tiada mencerminkan kesibukan dengan dilaksanaan terhadap pelaksana.
  - SOP Mikro, SOP dengan dilihat pada segi cukupan serta besaran kesibukannya ialah bagian pada SOP makro. Pendekatan lainnya dengan sanggup dikenakan guna menelaah SOP makro ialah melingkupi mengidentifikasi terhadap kesibukan terkait melingkupi SOP makro.

## **B. LAYANAN AKADEMIK**

### **1. Pengertian Pelayanan Akademik**

Kata pelayanan penuh dikenakan pada kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administrative, pelayanan dengan memuaskan serta selakunya. perihal disini sanggup

dimengerti sebab publik semakin kritis guna memegang haknya. Pelayanan tiada sanngup dilepaskan melingkupi hak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan selaku usaha melayani keperluan individu lainnya melingkupi memperoleh imbalan (uang),/jasa. Pelayanan juga diartikan selaku kemudahan dengan diberikan serangkaian melingkupi jual beli barang/jasa (Badudu, 2001:571). Academy (2009:7) mengutip pendapat pada Kotler serta Armstrong dengan mendefinisikan pelayanan selaku aktifitas/manfaat dengan ditawarkan terhadap satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu dengan dengan sifat *intangible*. Lalu Academy (2009:7) mengutip pendapat pada Hermawan kartajaya ialah pelayanan ialah paradigma perusahaan guna menghadirkan satu value abadi terhadap pelanggan melampaui produk barang serta jasa.

Upaya peningkatan kualitas disini seperti melingkupi firman Allah pada Q.S Ar-Ra'ad ayat 11 dengan berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tiada merobah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan dengan tampak pada diri mereka sendiri”. (Q.S Ar-Ra'd : 11)

Allah tiada hendaknya mengubah keadaan satu bangsa pada kenikmatan serta kesejahteraan dengan dinikmatinya selaku binasa serta sengsara, melainkan mereka sendiri dengan mengubahnya. perihal terkatakan diakibatkan terhadap perbuatan aniaya serta saling bermusuhan serta berbuat kerusakan serta dosa pada muka bumi. serta begitu juga sebaliknya, Allah tiada hendaknya mengubah keadaan satu bangsa pada satu kesengsaraan/kekurangan (kemiskinan) dengan dialaminya selaku makmur serta sentosa, melainkan mereka sendiri dengan mengubahnya.

Menurut Kotler, kualitas layanan ialah satu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan dengan diterima (perceived service) melingkupi tingkat layanan dengan diinginkan (expected service) (Philip, 2012:14). Kualitas pelayanan pendidikan memegang rangkaian erat melingkupi kepuasan pelanggan utamanya ialah peserta didik (siswa). Kualitas menyampaikan satu dorongan terhadap pelanggan (siswa) guna menjalin ikatan rangkaian dengan kuat melingkupi pihak lembaga pendidikan. pada jangka panjang, ikatan seperti disini memungkinkan lembaga guna menelaah melingkupi seksama harapan pelanggan serta keperluan mereka. melingkupi demikian, pihak lembaga pendidikan terkatakan sanngup meningkatkan kepuasan siswa pada mana lembaga pendidikan sanngup memaksimumkan pengalaman pelanggan dengan menyenangkan serta meminimumkan pengalaman pelanggan dengan kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley serta MacDougall, ialah ukuran kinerja produk total satu organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (Fandy, 2008:319). melingkupi demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan termaksud tergantung apa dengan diinginkan pelanggan.

Persaingan dengan ketat antar lembaga pendidikan dewasa disini mendorong perlembaga pendidikan guna menyampaikan layanan dengan terbaik terhadap siswa didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memegang program pendidikan dengan kian diperbaharui. Program terkatakan sanngup berbentuk layananlayanan dengan semakin mempermudah akses siswa didiknya pada memperoleh pendidikan dengan berkualitas. segenap termaksud dimaksudkan guna sejumlah mungkin menarik minat publik terhadap lembaga pendidikan terkatakan serta juga mempertahankan citra serta kualitas pada lembaga pendidikan terkatakan. melingkupi demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat urgent pada mewujudkan lembaga pendidikan dengan bermutu serta berkualitas.

Demi menghadirkan layanan pendidikan dengan baik, mekanisme perlu dipelajari serta dipahami bersama. Mekanisme interaksi dengan dimaksud bukan sahaja interaksi ketika melayani pelanggan (siswa), tetapi juga ketika berinteraksi pada pada organisasi, ialah baik melingkupi pimpinan, bawahan, rekan, ataupun melingkupi sarana fisiknya. Layanan pendidikan ialah kesibukan utama pada perlembaga pendidikan serta juga ialah kesibukan dengan berrangkaian langsung melingkupi siswa sekaligus ialah barometer keberhasilan pada penyelenggaraan pelayanan pendidikan. perihal disini seperti melingkupi pendekatan komplementer pada Philips dengan mengubah struktur organisasinya melingkupi pendekatanpendekatan komplementer (complementary approaches) melingkupi mempertahankan tingkat-tingkat manajemen (puncak-menengah serta bawah), namun ditambah kebijaksanaan pada atas ke bawah, penjajaran pada antara tingkat-tingkat manajemen, serta mengenakan pendekatan manajemen mekanisme dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan internal ataupun eksternal.

Untuk menghadirkan keinginan serta harapan konsumen (kepualsan pelanggan) lalu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan melingkupi baik. perihal terkatakan seperti melingkupi firman Allah SWT pada surah Ali Imran ayat 159 dengan berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya: lalu disebabkan rahmat pada Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri pada sekelilingmu. Sebab termaksud maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun terhadap mereka, serta bermusyawarahlah melingkupi mereka serta bermusyawaratlah melingkupi mereka pada urusan itu. Lalu bilamana kamu usai membulatkan tekad, lalu bertawakkallah terhadap Allah. Sesungguhnya Allah menyukai individu-individu dengan bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159) (Departemen Agama RI, 2010:67)

Meskipun pada keadaan genting, seperti terlangsungnya pelanggaran-pelanggaran dengan dilangsungkan terhadap sebagian kaum muslimin pada perang Uhud sehingga menyebabkan kaum Muslimin menderita, tetapi Rasulullah tetap bersikap lemah lembut serta tiada marah terhadap segenap pelanggar itu, bahkan memaafkannya, serta memohonkan ampunan pada Allah guna mereka. Andaikata Nabi Muhammad SAW. Bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka serta menjauhkan diri pada beliau.

Di samping itu, Nabi Muhammad saw. kerap bermusyawarah melingkupi mereka pada segala hal, apalagi pada urusan peperangan. terhadap sebab termaksud kaum muslimin patuh melangsungkan keputusan-keputusan musyawarah termaksud sebab keputusan termaksud ialah keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang serta berjihad pada jalan Allah melingkupi tekad dengan bulat tanpa menghiraukan bahaya serta kesulitan dengan mereka hadapi. Mereka bertawakkal sepenuhnya terhadap Allah, sebab tiada tampak dengan sanngup membela kaum Muslimin selain Allah (Departemen Agama RI, 2010:68). perihal disini selaras melingkupi tampak musyawarah pada meningkatkan kualitas pendidikan pada satu lembaga pendidikan dengan senantiasa mesti diusahakan guna mengapai serta mewujudkan kebijakan-kebijakan dengan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Edward Sallis, pelanggan lembaga pendidikan dengan cara internal ialah guru serta staf dengan tampak pada sekolah. Sedangkan dengan cara eksternal pelanggan lembaga pendidikan ialah individu tua siswa serta publik. Peserta didik/siswa ialah pelanggan utama (Sallis, 2007:67-70). pada meningkatkan kepuasan pelanggan pada satu lembaga pendidikan, pelayanan pasti tampak pada perkesibukan apapun. terhadap sebab termaksud pelayanan terhadap pelanggan ialah salah satu faktor utama guna meningkatkan kualitas pada lembaga pendidikan terkatakan.

Pada dunia pendidikan, pada lembaga pendidikan dipandang selaku pihak penyedia jasa/layanan, sedangkan siswa dipandang selaku pihak pengguna jasa/layanan dengan dikatakan melingkupi konsumen/pelanggan. Terkait melingkupi perihal terkatakan layanan pendidikan dikategorikan selaku *pure service/highcontact service*. perihal disini berarti lalu siswa selaku bagian pada

mekanisme (pendidikan) melingkupi tingkat peran dengan tinggi antara siswa melingkupi pemberi layanan pada saat layanan terkatakan dihasilkan.

Berbicara masalah pelayanan akademik lalu tentu tiada hendaknya terlepas pada berbicara perihal pelayanan publik, sebab pelayanan akademik juga terlepas pada berbicara perihal pelayanan publik, sebab pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik pada bidang dengan sifatnya khusus. Menurut Moenir pelayanan publik ialah kesibukan dengan dilangsungkan individu/sekelompok individu melingkupi landasan faktor material melampaui sistem, prosedur serta metode tertentu pada rangka usaha memenuhi kepentingan individu lainnya seperti melingkupi haknya. Miftha Toha menyampaikan definisi pelayanan publik ialah satu usaha dengan dilangsungkan individu/sekelompok individu/institusi tertentu guna menyampaikan bantuan serta kemudahan publik pada rangka mengapai tujuan tertentu.

Dari ketiga definisi terkatakan lalu sanggup ditarik pengertian pelayanan publik ialah satu usaha dengan dilangsungkan individu/sekelompok individu/institusi tertentu guna menyampaikan kemudahan terhadap pemenuhan keperluan publik baik dengan cara langsung ataupun tiada langsung. Pelayanan akademik ialah pelayanan dengan berkaitan melingkupi kesibukan pendidikan.

Atas pengertian terkatakan lalu pelayanan akademik sanggup diartikan selaku usaha dengan dilangsungkan sekolah guna menyampaikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan siswa pada perihal dengan berkaitan melingkupi kesibukan akademik. Pada perihal disini Sudarman Danim berpendapat lalu mengingat urgentnya fungsi pendidikan ialah keharusan lembaga dengan memberi layanan public termaksud dengan cara kian menerus melingkupi meningkatkan mutu kinerjanya (Sudarwan, 2003:79). Ia menambahkan lalu bentuk pelayanan pendidikan dengan bermutu antara lainnya terlangsung kontak intensif antara pelayan melingkupi pengguna jasa, pelayanan dilangsungkan dengan cara tepat waktu serta tepat sasaran, perbuatan melayani dilangsungkan dengan cara hati-hati serta komprehensif, serta transparan menghadapi masalah-masalah dengan tiada sanggup diraba.

## **2. Dimensi Layanan Akademik**

Menurut Fandy Tjiptono (2001:70) tampak lima dimensi pokok dengan lazim dikenakan guna menilai kualitas layanan ialah:

- 1) Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan serta karyawan.
- 2) Keandalan, ialah kemampuan guna menyampaikan pelayanan dengan dijanjikan melingkupi segera, akurat serta memuaskan.

- 3) Daya tanggap, ialah keinginan segenap staf guna membantu segenap pelanggan serta menyampaikan pelayanan melingkupi tanggap.
- 4) Jaminan, melingkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta sifat dengan dapat dipercaya dengan dipunya terhadap segenap staf.
- 5) Empati, meliputi kemudahan pada melangsungkan rangkaian serta rangkaian pribadi.

Berbagai penyesuaian konsep terkatakan tentunya sanggup ditetapkan pada menyampaikan pelayanan akademik terhadap siswa. pada kaitan melingkupi dunia pendidikan, pelayanan dibagi selaku tiga, ialah pelayanan akademik / kurikuler, administrasi serta ekstra kurikuler. Pelayanan akademik dimaksudkan selaku pelayanan dengan terkait melingkupi pedoman akademik, sekolah, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan perpustakaan, laboratorium, serta lainnya-lain.

### **3. Jenis Layanan Akademik**

Beberapa jenis layanan akademik hendaknya diuraikan dengan cara singkat ialah:

- a. Pelayanan akademik perihal sekolah mengikutkan penuh unsur diantaranya: tenaga kependidikan, dilihat selaku totalitas dengan satu sama lainnya dengan cara sinergi menyampaikan sumbangan terhadap mekanisme pendidikan, pada tempat dimana mereka menyampaikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan dengan cara umum ialah menyampaikan pelayanan optimal terhadap peserta didik khususnya serta customer pendidikan pada umumnya, pada titik dimana pelayanan termaksud mesti dilangsungkan (Sudarwan, 2003:80). perihal senada dikemukakan terhadap oleh Mastuhu, lalu berhasil/tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada keseluruhan/mutu segenap actor / petugas dengan melangsungkannya (Mustuhu, 2004:109). Guru memegang fungsi dominant pada layanan akademik sebab tugas dosen pada sini ialah mengajar serta membimbing.
- b. Pelayanan akademik terkait melingkupi kurikulum, bahwa organisasi kurikulum ialah pola/bentuk bahan pelajaran dengan hendaknya disampaikan terhadap murid-murid. Organisasi kurikulum amat erat rangkaiannya melingkupi tujuan pendidikan dengan hendak digapai sebab pola-pola dengan berbeda hendaknya mengakibatkan mekanisme penyampaian pelajaran dengan berbeda pula.
- c. Sarana serta prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan serta alat bantu pembelajaran. Prasarana/dikatakan fasilitas

meliputi gedung melingkupi segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi serta kemudahan lainnya.

#### **4. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Pelayanan umum dengan kita terima saat melangsungkan transaksi ataupun meminta satu keperluan memegang penuh bentuk. Menurut Moenir (2002:191-192) terdapat tiga bentuk pelayanan, ialah pelayanan melingkupi lisan, pelayanan melampaui tulisan, serta pelayanan melingkupi perbuatan. pada ketiga pelayanan disini tiada selamanya berdiri sendiri dengan cara murni, melainkan sering berkombinasi.

##### **a. Pelayanan melingkupi Lisan**

Pelayanan melingkupi lisan dilangsungkan melingkupi petugas-petugas pada bidang rangkaian publik, bidang layanan data serta bidang-bidang lainnya dengan tugasnya menyampaikan penjelasan/keterangan terhadap siapapun dengan memerlukan.

##### **b. Pelayanan Melampaui Tulisan**

Pelayanan melampaui tulisan disini ialah bentuk pelayanan dengan amat menonjol pada pelangsungan tugas, tiada sahaja pada segi keseluruhan tetapi juga pada segi peranannya, bilamana kalau diingat lalu mekanisme pelayanan pada abad reformasi disini mengemukakan mekanisme pelayanan dengan serba canggih pada bentuk tulisan. Pada umumnya pelayanan melampaui tulisan amat efisien terutama terhadap pelayanan jarak jauh sebab faktor biaya. hendaknya pelayanan pada bentuk tulisan sanngup memuaskan pihak dengan dilayani, satu perihal dengan mesti diperhatikan ilaha faktor kecepatan, baik pada pengolahan masalah ataupun pada mekanisme penyelesaian (pengetikan, penandatanganan serta pengiriman terhadap dengan bersangkutan).

##### **c. Pelayanan dengan Berbentuk Perbuatan**

Pelayanan dengan berbentuk perbuatan dilangsungkan terhadap petugas-petugas tingkat menengah serta bawah sebab termaksud faktor keahlian serta keterampilan petugas terkatakan amat menentukan terhadap hasil perbuatan serta hasil pekerjaan.

Dari uraian pada atas sanngup disimpulkan lalu pelayanan memegang penuh bentuk. pada mekanisme pelayanan dengan hendaknya diberikan tentunya bentuk pelayanan dengan hendaknya diberikan menyesuaikan melingkupi keperluan serta tuntutan pada pelanggan baik termaksud melampaui lisan, tulisan ataupun perbuatan.

#### **5. Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa**

Kualitas jasa ialah satu pembahasan dengan amat kompleks sebab penilaian kualitas jasa berbeda melingkupi penilaian terhadap kualitas produk, terutama sebab sifatnya dengan tiada nyata (*intangible*) serta produksi serta konsumsi berjalan dengan cara simultan (Farida, 2005:166). Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 dengan pada kutip terhadap Ratminto serta Atik Septi Winarsih (2012: 31-23) ialah selaku berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur tiada berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilangsungkan.
- b. Kejelasan, melingkupi persyaratan teknis serta administratif, unit kerja/pejabat dengan berwenang bertanggung jawab pada menyampaikan pelayanan serta penyelesaian keluhan/persoalan pada pelaksanaan pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan public tata mekanisme pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan public sanggup diselesaikan pada kurun waktu dengan usai ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan public diterima melingkupi benar, tepat, serta sah.
- e. Keamanan mekanisme serta produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik ataupun pejabat dengan ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan/persoalan pada pelaksanaan pelayanan public.
- g. Kelengkapan sarana serta prasarana, peralatan kerja serta pendukung lainnya dengan termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi serta informatika.
- h. Kemudahan akses tempat serta lokasi serta sarana pelayanan dengan memadai, mudah dijangkau terhadap publik, serta sanggup memanfaatkan teknologi serta informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, serta keramahan, tempat/lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan serta santun, ramah, serta menyampaikan pelayanan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan mesti tertib, teratur, disediakan ruang tunggu dengan bersih, rapi, lingkungan dengan indah serta sehat dilengkapi melingkupi fasilitas pendukung pelayanan.

Dari uraian pada atas sanggup dipahami lalu menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, sebab prinsip dengan dikenakan walau kian penuh tetapi melingkupi segala aspek pelayanan serta fokus pada mutu pelayanan dengan hendaknya diberikan. Prinsip dengan dikenakan kerap merangkaikan interaksi langsung terhadap pelanggan, disamping termaksud prinsip dengan

dikenakan menekankan pada kepuasan pelanggan melingkupi memperhatikan sarana serta prasarana, kepastian waktu, dll.

## 6. Dimensi Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan usai semestinya memegang standar pelayanan selaku jaminan tampak kepastian terhadap penerima pelayanan. Pelayanan dengan didasarkan pada rangkaian melingkupi kepuasan pelanggan ialah kunci mempertahankan pelanggan serta melingkup pemberian keuntungan finansial serta sosial pada samping ikatan structural melingkupi pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry serta Parasuraman pada Tjiptono (2005:14) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa dengan sanggup dikenakan selaku indikator pelayanan dengan biasa dikatakan SERVQUAL, ialah:

- a. Berwujud (*Tangibles*), meliputi antara lainnya: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), pada perihal disini melingkup kemampuan guna menyampaikan pelayanan dengan cara akurat, segera serta memuaskan.
- c. Daya tanggapan (*responsiveness*), ialah keinginan segenap staf guna membantu segenap pelanggan serta menyampaikan pelayanan melingkupi tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), melingkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sifat sanggup dipercaya dengan dipunya segenap staf, bebas pada bahaya, serta resiko / keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan pada melangsungkan rangkaian komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, serta menelaah keperluan pelanggan.

Dari uraian pada atas, sanggup dipahami lalu dimensi pelayanan dipengaruhi terhadap penuh hal. terhadap sebab itu, pada riset disini peneliti memilah pendapat pada Zeithaml, Berry. Sebab, dimensi dengan dikenakan kian ringkas serta padat dibandingkan teori dengan dikembangkan terhadap Garvin. Dimensi SERVQUAL juga mudah ditetapkan pada pelayanan pendidikan. Contohnya bilamana dimensi *tangibles* jika ditetapkan pada pelayanan akademik lalu melingkup perihal dengan berrangkaian melingkupi fasilitas ruang tunggu, perlengkapan, teknologi, dll. Lalu dimensi *reliability* berrangkaian melingkupi kebijakan pimpinan, kompetensi staf serta pelayanan karyawan pada menyampaikan pelayanan dengan bermutu, konsisten, serta seperti keperluan siswa. Lalu daya tanggapan, kian luasnya ialah kesediaan personil guna mendengarkan serta mengatasi keluhan mahasiswa dengan berrangkaian melingkupi pendidikan. terhadap sebab itu, sanggup dikatakan pelayanan dengan baik serta optimal ialah pelayanan dengan kerap memenuhi indikator mutu pelayanan melingkupi harapan sanggup menyampaikan kontribusi dengan baik serta memuaskan pelanggan.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **A. Latar Tempat Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dimana riset disini dilangsungkan. Adapun tempat dengan selaku lokasi penelitian ialah sekolah MAS Al Washliyah 22 Tembung Kec. Percut Sei Tuan Kabupten Deli Serdang.

Riset disini dilangsungkan selama kurang kian dua bulan, terhitung sejak bulan Maret 2022.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dengan dikenakan terhadap peneliti ialah pendekatan kualitatif melingkupi metode Naturalistik. Dimana menurut Abdi pada Salkind (2010) metode naturalistik kualitatif ialah guna menelaah masalah sosial dimana peneliti mengamati, mendeskripsikan, menginterpretasikan pengalaman/ kesibukan individu/kelompok tertentu pada konteks publik/budaya. pada bidang pendidikan peneliti sanggup mengamati guru dengan mengajar pada sekolah, kepala sekolah, siswa dengan sedang belajar serta selakunya. Penelitian kualitatif ialah penelitian dengan menjelaskan perihal fenomena sosial pada perspektif partisipan/sanggup pula diartikan selaku penelitian dengan dikenakan guna meneliti kondisi/situasi objek penelitian.

Menurut (Yusuf, 2014:300) Penelitian kualitatif ialah satu strategi *inqiri* dengan menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol ataupun deskripsi perihal satu fenomena, fokus serta multimetode, dengan sifat alami serta holistic, mengutamakan kualitas, mengenakan diantara cara, serta disajikan dengan cara naratif. Dengan cara sederhana sanggup dikatakan lalu tujuan penelitian kualitatif ialah guna menemukan jawaban terhadap satu fenomena / pertanyaan melampaui aplikasi prosedur ilmiah dengan cara sistematis melingkupi mengenakan pendekatan kualitatif. Sedangkan Denzin serta Lincoln menyatakan lalu penelitian kualitatif ialah penelitian dengan mengenakan latar belakang alamiah, melingkupi maksud menafsirkan fenomena dengan terlangsung serta dilangsungkan melingkupi jalan mengikutkan berbagai metode dengan tampak pada penelitian kualitatif.

#### **C. Subjek Penelitian**

Dalam riset disini dengan hendaknya selaku subjek penelitian ialah Kepala Madrasah atas nama Bapak Faisal Hamzah, M.Pd, wakil Kepala Madrasah bidang Kurikulum atas nama Bapak Ngadirin S.E serta guru-guru MAS Al washliyah 22 Tembung

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data ialah unsur dengan terpenting pada satu penelitian. Teknik pengumpulan data ialah mekanisme guna memilah serta menggali sumber data selaku data dengan akurat seperti melingkupi dengan dibutuhkan. pada riset disini guna memperoleh data dengan dijadikan bahan riset disini ialah dikenakan teknik pengumpulan data melingkupi mekanisme dokumentasi, observasi, serta wawancara. Menurut Sugiyono (2016:225) pengumpulan datanya mengenakan ialah antara lainnya:

1. Observasi ialah pengamatan langsung serta mengadakan pencatatan data dengan diinginkan. Peneliti mengadakan pengamatan langsung ke sekolah MAS Al Washliyah 22 Tembung Kec. Percut Sei Tuan Kabupten Deli Serdang.
2. Wawancara ialah pertemuan dua individu guna bertukar data serta ide melampaui Tanya jawab, sehingga sanngup dikonstruksikan makna pada satu topik tertentu. Wawancara hendaknya dilangsungkan terhadap informan dengan usai ditentukan, dengan dianggap terkait serta memegang pengetahuan.
3. Dokumentasi ialah memilah data perihal hal-hal dengan berkaitan melingkupi permasalahan riset disini dengan berupa catatan, buku, dokumentasi wawancara serta lainnya selakunya.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah mekanisme guna menyusun data dengan cara sistematis dengan dipegang pada hasil metode pengumpulan data dengan usai pada uraikan diatas, melingkupi begitu data dengan usai dipegang hendaknya mudah pada pahami serta temuan dengan dihasilkan sanngup selaku sumber data terhadap individu lainnya. Analisis data disini dimulai penulis pada saat memasuki lapangan, selama serta seusai selesai dilapangan.

Analisis data pada riset disini mengacu pada teori dengan dikemukakan terhadap Miles serta Huberman pada Moleong, (2004:307-308) mengemukakan lalu analisis data kualitatif pada dasarnya model analisis disini didasarkan pada pandangan paradigmanya dengan positivisme dengan dilangsungkan dengan cara kian menerus hingga tuntas, sehingga datanya hingga jenuh. Analisis data dengan dihasilkan pada riset disini seperti melingkupi dengan diuraikan terhadap Miles serta Huberman ialah reduksi, ialah sesuatu dengan terpisah melingkupi analisis. ialah satu bentuk analisis dengan mempertajam, memilah, memfokuskan, membuang, menyusun data pada mana kesimpulan akhir sanngup digambarkan.

#### **F. Teknik Keabsahan Data**



Untuk memegang keabsahan data, selaku usaha pada memenuhi satu kebenaran penelitian dengan bersangkutan pada fenomena judul terkatakan, terhadap sebab termaksud terkatakan, lalu amat tiada tampak tiga teknik dengan penulis gunakan ialah:

Pertama, teknik perpanjang kehadiran pada penelitian ialah penulis memperpanjang waktu didalam memilah data dilapangan, mengadakan wawancara tiada sahaja satu kali tetapi penulis melangsungkan berulang kali, berhari-hari, berminggu-minggu, bahkan berbulan-bulan. perihal disini penulis langsung melingkupi tujuan guna memperoleh data dengan benar serta sanngup dipertanggung jawabnkan dengan cara ilmiah. Melangsungkan pengamatan dengan cara kian menerus termasuk kesibukan pengecekan data melingkupi mengenakan informan lainnya pada menyatakan kebenaran satu data serta data lainnya dengan dianggap urgent.

Kedua teknik triangulasi, menurut Sugiyono (2014), trknik triangulasi ialah satu pengecekan data pada beberapasumber, mekanisme serta diantara waktu dengan diinginkan. kian lanjut Sugiyono triangulasi kedalam tiga macam ialah:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ialah melangsungkan pengecekan data dengan usai dipegang pada diantara sumber. pada perihal disini peneliti mengumpulkan serta menguji data dengan usai dipegang melampaui hasil pengamatan, wawancara, serta pengujian data. Lalu peneliti membandingkan hasil pengamatan melingkupi wawancara, serta membandingkan hasil waawancara melingkupi dokumen dengan ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ialah melangsungkan pengecekan satu data pada sumber dengan sama melingkupi mengenakan teknik dengan berbeda. pada perihal disini data dengan usai dipegang pada wawancara, lalu dicek melingkupi observasi serta dokumen. Bilamana pada tiga teknik terkatakan dilangsungkan pada menguji kredibilitas data hendaknya menghasilkan data dengan berbeda, lalu peneliti hendaknya melangsungkan diskusi ulang pada sumber data dengan lainnya hendaknya memastikan satu data termaksud benar / selakuan benar sebab memegang sudut pandang dengan berbeda.

### 3. Triangulasi Waktu

Kridibilitas data juga dipengaruhi terhadap waktu. Data dengan usai dikumpulkan pada teknik wawancara pada pagi hari dimana narasumber masih kelihatan segar serta belum penuh tuntutan pekerjaan serta masalah lalu peneliti hendaknya memperoleh data valid pada wawancara sehingga data terkatakan kredibel. terhadap sebab itu, pengujian kredibilitas data melingkupi melangsungkan

pengecekan pada bentuk wawancara, observasi pada waktu serta situasi berbeda serta bilamana hasil pengujian menghasilkan data dengan berbeda-beda lalu hendaknya dilangsungkan observasi berulang-ulang hingga memegang kepastian data. Triangulasi waktu juga sanngup dilangsungkan melingkupi mekanisme mengecek hasil penelitian, pada penelitian lainnya dengan diberi tugas melangsungkan pengumpulan data.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

SOP ialah pedoman dengan berisi tahapan, langkah-langkah, prosedur-prosedur operasional standard dengan tampak pada satu organisasi. SOP disini dikenakan guna memastikan lalu perkeputusan, langkah,/tindakan, serta pengguna fasilitas pemrosesan dilangsungkan terhadap individu-individu didalam satu organisasi, usai berjalan dengan cara efektif, konsisten, standard, serta sistematis. Penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung atas pedoman pemerintah seperti melingkupi pernyataan pada kepala MAS Al Washliyah 22 Tembung Bapak Faisal Hamzah, M.Pd lalu penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung. Penerapannya ialah dilangsungkan atas dengan pertama pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran dengan ditetapkan pemerintah. SOP pada buat memang bukan sahaja sekedar menilik kondisi lingkungan sekolah sahaja tetapi atas kebijakan dengan dilangsungkan terhadap pemerintah, bagaimana SOP termaksud hendaknya tiada melanggar pada budaya sekolah.

Seusai melangsungkan diantara peninjauan dengan cara ilmiah pada lapangan perihal penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) Dalam meningkatkan layanan akademik dengan berkaitan pada transparansi serta akuntabilitas. Adapun menurut Bhatta pada Srijayanti (2006), mengemukakan mekanisme serta prosedur kerja mengacu pada prinsip *good governace dengan* menekankan pada transparansi serta akuntabilitas.

Transparansi pada madrasah dikatakan usai terlihat baik artinya tetap tampak layanan pendidikan ketika memang masa-masa tertentu termaksud dibatasi terhadap pemerintah disini salah satunya serta guna melangsungkan pendidikan Akademik Di madrasah inilah mereka mesti terbuka program apa dengan mesti dilangsungkan serta seperti apa programnya. Transparansi mengarah tampak kejelasan mekanisme/prosedur, program/kesibukan, serta juga terbukanya kesempatan terhadap publik guna mengajukan tanggapan, usul, ataupun kritik (Bhatta pada srijayanti, 2006).

Akuntabilitas pada penerapan SOP layanan akademik disini tetap mengarah pada hal-hal dengan memang ditargetkan seperti guna siswa serta guru, guna kesepertiannya akuntabilitas dengan

dilaksanakan disini tetap mengarah pada personil-personil dengan tampak memperdayakan personil bagaimana tiada keluar pada hal-hal dengan tiada diinginkan. Akuntabilitas ialah kata dengan terkait melingkupi tata kelola pemerintahan sebenarnya agak terlalu luas guna sanngup didefinisikan (Mulgan, 2000: 555-573). hendaknya tetapi perihal disini sering sanngup digambarkan selaku rangkaian antara dengan menyangkut saat saat ini ataupun masa depan, antara dengan menyangkut saat saat ini ataupun masa depan, antarindividu, kelompok selaku satu pertanggungjawaban kepentingan ialah satu kewajiban guna memberitahukan, menjelaskan terhadap tiap-tiap kesibukan serta keputusannya hendaknya sanngup disetujui ataupun ditolak/sanngup diberikan hukuman bilamana diketemukan penyalahgunaan kewenangan.

Tahapannya dengan utama ialah tetap menilik latar belakang dengan tampak pada madrasah terkatakan, mengetahui bagaimana kelebihan serta kekurangan pada madrasah terkatakan. Implementasi SOP berpengaruh terhadap kualitas layanan Akademik Di atas, sanngup disimpulkan lalu implementasi kesibukan dengan dilaksanakan berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik seperti menelaah ilmu umum juga menelaah ilmu agama.

Standard Operasional Prosedur (SOP) ialah serangkaian instruksi tertulis dengan dibakukan perihal berbagai mekanisme penyelenggaraan kesibukan sekolah, bagaimana keterlibatan guru pada menyusun SOP pendidikan. Seperti melingkupi pernyataan pada kepala MAS Al Washliyah 22 Tembung Bapak Faisal Hamzah, M.Pd lalu keterlibatan guru pada menyusun SOP pendidikan terkatakan tiada semua, sahaja sebagian guru-guru tertentu sahaja dengan menelaah perihal apa termaksud SOP. mekanisme penerapan guru pada melaksanakan SOP ialah melampaui mentoring, pengarahan, arahan, nasehat serta bagaimana SOP dengan tampak pada madrasah disini tetap dilaksanakan serta jangan hingga pada salah gunakan. Penerapan dengan dilaksanakan terhadap guru terimplementasi belum seratus persen pada katakan baik tetapi guna pelangsungannya usai dilaksanakan.

Kepala sekolah ialah tenaga fungsional guru dengan diberi tugas guna memimpin satu sekolah selaku tempat diselenggarakannya mekanisme belajar mengajar/tempat terlangsung interaksi antara guru dengan memberi pelajaran serta peserta didik dengan menerima pelajaran (Wahjosumidjo:2002). pada lembaga persekolahan, kepala sekolah bukanlah mereka dengan kebetulan memegang nasib terhadap apalagi dengan cara kebetulan direkrut guna menduduki posisi itu, melingkupi kinerja dengan serba kaku serta mandul. Kepala sekolah diinginkan sanngup selaku sosok pribadi dengan tangguh, handal, serta teruji pada rangka tergapainya tujuan sekolah. Keterlibatan kepala sekolah pada mengawasi penerapan SOP meningkatkan layanan akademik, keterlibatan kepala Madrasah sahaja

selaku memonitoring kesibukan-kesibukan dengan dilangsungkan terhadap guru bidang study serta wali kelas masing-masing perminggunya/perbulannya kerap pada tanyakan bagaimana keadaan siswanya, bagaimana siswa dengan bermasalah baik pada kehadiran absen serta selakunya. lalu pelakasanaanya tetap merinci terhadap perencanaannya pada planningnya, seusai perencanaan usai dituangkan pada rapat/briefing lalu dibentuk siapa-siapa sahaja dengan responsibilities pada perihal terkatakan lalu termaksud lah bentuk organizingnya serta lalu hendaknya dilangsungkan pelangsungannya. realitanya terkatakan kebanyakan dengan dilangsungkan ialah perihal keagamaan/beribadahnya, guna mekanisme umum mekanisme belajarnya masih kurang.

Faktor pendukung ialah faktor dengan mendukung, mengajak, serta dengan sifat guna ikut serta pada dukungan satu kesibukan. Faktor penghambat ialah faktor dengan sifatnya penghambat jalannya satu kesibukan serta dengan sifat seperti menggagalkan satu hal. Seperti melingkupi pernyataan pada kepala MAS Al Washliyah 22 Tembung Bapak Faisal Hamzah, M.Pd lalu Faktor pendukung tampak dukungan pada individu tua, pada publik, tampak evaluasi pelatihan pada SOP, pendidikan berkelanjutan, serta pengawasan. Faktor penghambatnya seperti tampak perbedaan pandangan pada anggota pada penyusunan serta penerapan SOP Dalam unit kerja pada masing-masing, serta pada personilnya ialah Personilnya masih kurang menelaah apa dengan namanya SOP. Pengaruh terhadap SOP disini ialah pada memantau bagaimana siswa/siswi terkatakan sanggup nyaman kesekolah serta nyaman pada belajar.

Solusi guna siswa seperti sanngup memantau langsung seperti guru-guru bimbingan konseling kerap memantau keliling-keliling pada sekitaran sekolah kejalan-jalanan menilik siswa/siswa terkatakan melingkupi mekanisme seperti itulah solusinya guna menangani SOP dengan penuh dilanggar. melingkupi caranya dengan utama pada kesibukan pembelajarannya ialah jangan hingga terhenti walaupun dibatasi lewat pembelajaran daring/pembelajaran dengan memang termaksud basisnya online tiada tatap muka tetap pembelajaran termaksud tetap dilangsungkan dikenalkan dengan namanya alat-alat teknologi salah satunya pembelajaran berbasis via online serta peningkatan disini sanggup dilihat pada sisi ialah melampaui pada gurunya seperti guru disini tetap juga diberikan pengetahuan-pengetahuan tambahan ialah ketika tampak seminar-seminar mereka dikirim pada bidang masing-masing ialah bidang olahraga, bidang sains, bidang ilmu-ilmu sosial, serta ilmu bahasa. Sejuah mana sebatas dengan memang individu-individu dengan responsibilities melangsungkan perihal terkatakan serta menilik hasil dengan dilangsungkan terhadap masing-masing stakeholder/personalnya itulah dengan sanggup dipantau, serta sejauh mana penerapannya ini.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 tembung kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdang atas pedoman pemerintah seperti melingkupi pernyataan pada kepala MAS Al Washliyah 22 Tembung Bapak Faisal Hamzah, M.Pd lalu penerapan SOP Dalam layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung ialah dilangsungkan atas ialah pedoman pemerintah dengan segala sesuatunya berfokus pada patokan edaran dengan ditetapkan pemerintah. SOP pada buat memang bukan sahaja sekedar menilik kondisi lingkungan sekolah sahaja tetapi atas kebijakan dengan dilangsungkan terhadap pemerintah, bagaimana SOP termaksud hendaknya tiada melanggar pada budaya sekolah.
2. Keterlibatan guru pada menyusun SOP pendidikan pada MAS Al Washliyah 22 tembung kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdang ialah tiada semua, sahaja sebagian guru-guru tertentu sahaja dengan menelaah perihal apa termaksud SOP serta perihal disini bukan dilangsungkan dengan cara mendadak tetapi perlu dinamakannya kordinasi, tampak namanya briefing, tampak dengan namanya tugas pokok serta fungsi pada apa-apa dengan sanggup diberi tanggapan, pengarahan/pelayanan terkatakan diberikan pada musyawarah/rapat kecil pada perihal terkatakan dituangkan apa-apa sahaja ide bagusnya/standarisasi apa dengan perlu digapai kian bagaimana pengaruhnya kehidupan berikutnya itulah termasuk pada perihal terkatakan ketika ditanyakan apakah semuanya termaksud tiada sahaja individu-individu tertentu sahaja serta pakar-pakar dengan menelaah perihal SOP.
3. Keterlibatan kepala sekolah pada mengawasi penerapan SOP meningkatkan layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 tembung kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdang ialah keterlibatan kepala Madrasah sahaja selaku memonitoring kesibukan-kesibukan dengan dilangsungkan terhadap guru bidang study serta wali kelas masing-masing perminggunya/perbulannya kerap pada tanyakan bagaimana keadaan siswanya, bagaimana siswa dengan bermasalah baik pada kehadiran absen serta selakunya.
4. Faktor pendukung serta faktor penghambat penerapan SOP Dalam meningkatkan layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 tembung kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdang ialah Seperti melingkupi pernyataan pada kepala MAS Al Washliyah 22 Tembung Bapak Faisal Hamzah, M.Pd lalu Faktor pendukung seperti tampak dukungan pada individu tua, pada publik, tampak evaluasi pelatihan pada SOP, pendidikan berkelanjutan, serta pengawasan. Faktor penghambatnya seperti tampak perbedaan pandangan pada anggota pada penyusunan serta

penerapan SOP Dalam unit kerja pada masing-masing, serta pada personilnya ialah Personilnya masih kurang menelaah apa dengan namanya SOP.

## **B. Saran**

Dalam rangka guna menyampaikan masukan terkait Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, sanngup disarankan hal-hal selaku berikut:

1. Terkhusus hendaknya kian meningkatkan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam layanan Akademik Di sekolah terkatakan.
2. Keterlibatan guru pada menyusun SOP seharusnya kian menelaah apa termaksud Standar Operasional Prosedur (SOP) hendaknya sanngup dituangkan apa-apa ide bagus / standarisasi apa dengan perlu digapai terus.
3. Keterlibatan kepala sekolah pada mengawasi penerapan SOP Dalam meningkatkan layanan akademik seharusnya kian memonitoring kesibukan-kesibukan dengan dilangsungkan terhadap guru bidang study serta wali kelas masing-masing hendaknya perminggunya / perbulannya kerap pada tanyakan bagaimana keadaan siswanya, bagaimana siswa dengan bermasalah baik pada kehadiran absen serta selakunya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdi, H. (2010). Gutman Scalling. pada N. Salkind (Ed.), Encyclopedia of Research Design. Thousand Oaks, CA: Sage.
- A. Muri Yusuf. 2014. Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, serta penelitian gabungan. Jakarta: Prenadamedia group
- Arina P. dkk. 2016. "Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (*Standar Operasional Prosedur*)". Depok: Huta Publisher
- A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum pada Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Badudu, J.S. serta Sutan Muhammad Zain. (2001). Kamus umum bahasa Indonesia . Jakarta : PT Integrafika.
- Daryanto.2010. administrasi pendidika, Jakarta:Renika Cipta.

Departemen Agama RI (2010), *Al-Qur'an serta Tafsirnya* (Edisi Disempurnakan), (Jakarta: Lentera Abadi), Jil. II

Edward Sallis (2007), *Total Quality Management in Education*, (Jakarta: Ircis od)

Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi

Farida Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Fatimah, Endah Nur. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Fuad, Laksmi serta Budiantoro. 2008, *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit pemaka

Fandy Tjiptono (2001) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Fandy Tjiptono (2008) *service management: mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Andi Offset

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, dikutip terhadap Ratminto serta Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citize's Charter serta Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Knowledge Management and Development MIM Academy. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Esensi

Lexy J. Moleong, 2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mastuhu. 2004. *Menata ulang pemikiran mekanisme pendidikan nasional pada abad 21*. Yogyakarta: Safiria Insania Press

M. Ir. Budiardjo, 2014. "Panduan Praktis Menyusun SOP". *Standard Operating Procedure*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Moh. Daryanto. 2010. *Administrasi pendidikan*. Rineka cipta: Jakarta

Moekijat (2008). *Manajemen personalia serta sumber daya manusia*. Yogyakarta: BFFE

Prof. Dr. Nana Syaodih Sukmadinata, 2005, *Landasan Psikologi Mekanisme Pendidikan*, Bandung: PT Rosda Karya

Philip kotler (2012). *manajemen pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Rifka R.N., 2017. *Stef By Step: Lancar Membuat SOP*. Depok: Hut Publisher

Santoso, Joko Dwi. 2014. *kian Menelaah SOP*. Surabaya: Kata Pena

- Setiawan, Deny. 2014. Metodologi Pendidikan. Medan: Unimed
- Sovia Rosalin. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press
- Sudarwan Danim. 2003. Agenda pembaruan mekanisme pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif serta R&D*. Bandung: Alfabet
- Suharsimi Arikunto. 2006. dasar-dasar supervise. Jakarta: Rineka Cipta
- Sukardi, Ph.D. 2015. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Wahjosumidjo. 2002. kepemimpinan kepala sekolah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Zulmiyetri. dkk. 2020. Penulisan karya ilmiah. Jakarta: Kencana
- Aldin Fitri. 2017. “Pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Sertifikasi Halal terhadap Majelis Ulama Indonesia (MUI) Riau (Studi Kasus Usaha Katering pada Kota Pekanbaru)”, JOM FISIP Vol.4 No.1
- Gabriele. 2018. “analisis penerapan standarnoperasional prosedur (SOP) pada departemen marketing serta HRD PT cabaya Indo persada”. jurnal agora. Vol 6 n0. 1
- Mohammad Sawir. 2017. “Kualitas pelayanan Akademik Di fakultas ilmu sosial serta ilmu politik universitas madako kabupaten talitali provinsi sulawesi tengah”. Jurnal katalogis. Vol 5 No. 2
- Nugraha, Abdul Aziz serta Aprina Wardani. 2017. *Pengaruh Kemampuan Kerja serta Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melampaui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)*. Muqtasid 8 (2). 2017: 119-129. Salatiga: IAIN Salatiga
- Sulistiani, Ayu Siamiu. 2016. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan pada Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik pada Kecamatan Sambutan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 4 pages 53-63. Samarinda: Universitas Mulawarman
- Uchtiwati, Sri serta Zawawi, Irwani. (2014). “Penerapan penjaminan mutu pendidikan pada sekolah menengah atas berstandar internasional”. *Jurnal kebijakan serta pengembangan pendidikan*. Vol. 2 No. 1 Pp. 52-56
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Nomor PER/21M.PAN/11/2008 Tahun 2008