

## **Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung Lampung Selatan**

**Khusna Nazila<sup>1</sup>, Etika Pujianti<sup>2</sup>, Nur Widiastuti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam An-Nur Lampung, Indonesia

Email: [khusnanazilla1202@gmail.com](mailto:khusnanazilla1202@gmail.com)<sup>1</sup>, [etikapujianti@gmail.com](mailto:etikapujianti@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[nurwidiastuti485@gmail.com](mailto:nurwidiastuti485@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan. Unit analisis mencakup kepala madrasah, guru, staf administrasi, dan orang tua siswa. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antara SOP dan mutu layanan. Validitas dijaga melalui triangulasi dan member checking, sehingga penelitian ini menggambarkan efektivitas teknis SOP sekaligus implikasi sosial dan kepercayaan masyarakat. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung terbukti meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. SOP mempercepat proses pendaftaran, pengelolaan absensi, dan pelaporan nilai, sekaligus mengurangi duplikasi dan ketidakpastian. Selain itu, SOP memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui dokumentasi yang jelas, meningkatkan kepercayaan orang tua dan masyarakat. Penerapannya juga memperbaiki interaksi dan kolaborasi antar guru dan staf. Secara keseluruhan, SOP berfungsi sebagai pedoman strategis yang mendukung efisiensi, profesionalisme, dan budaya kerja disiplin serta kolaboratif.

Kata Kunci; SOP, Manajemen mutu, Layanan Administrasi

### **ABSTRACT**

*The main objective of this study is to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in improving the quality of educational administration services at State Islamic Elementary School 6 Sinar Rejeki Jati Agung, South Lampung. This study uses a descriptive qualitative approach to explore the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in improving the quality of educational administration services at State Islamic Elementary School 6 Sinar Rejeki Jati Agung, South Lampung. The units of analysis included the principal, teachers, administrative staff, and parents. Data were collected through semi-structured interviews, participant observation, and documentation, then analyzed thematically to identify patterns, themes, and relationships between SOPs and service quality. Validity was maintained through triangulation and member checking, allowing this study to illustrate the technical effectiveness of SOPs as well as their social implications*

*and public trust. The results of this study indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) at State Islamic Elementary School 6 Sinar Rejeki Jati Agung has been proven to improve the quality of educational administration services. SOPs expedite the registration process, manage attendance, and report grades, while reducing duplication and uncertainty. In addition, SOPs strengthen transparency and accountability through clear documentation, increasing parental and community trust. Their implementation also improves interaction and collaboration between teachers and staff. Overall, SOPs serve as strategic guidelines that support efficiency, professionalism, and a disciplined and collaborative work culture.*

*Keywords: SOP, Quality Management, Administrative Services*

## PENDAHULUAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan, mencerminkan fenomena sosial yang signifikan terkait pengelolaan mutu pendidikan di tingkat dasar (Prabowo et al., 2024, 2025). Secara sosial, sekolah bukan hanya sebagai institusi pendidikan formal, tetapi juga sebagai pusat interaksi antara guru, siswa, orang tua, dan staf administrasi, di mana kualitas layanan administrasi menjadi salah satu indikator utama efektivitas pengelolaan Pendidikan (Suaeb, 2022; Prabowo & Ekaningsih, 2025). Penelitian awal menunjukkan bahwa sebelum SOP diterapkan secara konsisten, banyak proses administrasi, seperti pendaftaran siswa baru, pengelolaan absensi, pelaporan nilai, dan pengarsipan dokumen, berjalan secara parsial dan terkadang tidak terdokumentasi dengan baik (Warisno, 2021; Priyodigdo et al., 2025).

Kondisi ini menyebabkan ketidakpastian bagi warga sekolah, terutama orang tua, yang menuntut transparansi dan akurasi dalam layanan pendidikan. Implementasi SOP menjadi langkah strategis untuk menstandarisasi prosedur, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan (Agustina, 2021; Wafiq, 2022). Dari perspektif sosial, penerapan SOP tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap madrasah sebagai institusi yang profesional dan akuntabel. Lebih jauh, hal ini mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih disiplin dan kolaboratif di antara guru dan staf administrasi, karena setiap tindakan dan keputusan tertata berdasarkan pedoman yang jelas. Fakta sosial ini menegaskan bahwa SOP bukan sekadar dokumen formal, tetapi menjadi instrumen sosial yang memengaruhi interaksi, persepsi, dan partisipasi seluruh warga madrasah dalam upaya peningkatan mutu layanan Pendidikan (Asmarianti, 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan landasan teoritis dan empiris terkait implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Bake, (2023) menekankan bahwa penerapan SOP di sekolah dasar berperan penting dalam menstandarisasi proses administrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pengguna layanan.

Penelitian tersebut menemukan bahwa guru dan staf administrasi yang bekerja sesuai SOP menunjukkan kinerja yang lebih konsisten dan terukur dibandingkan dengan mereka yang tidak menerapkannya secara sistematis. Selanjutnya, Muhaling et al., (2021) meneliti implementasi SOP pada layanan administrasi di madrasah, dan menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang jelas dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas, sehingga orang tua dan masyarakat memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi pendidikan.

Temuan ini sejalan dengan pengamatan bahwa madrasah yang memiliki SOP tertulis cenderung lebih responsif dalam menangani pengaduan dan permintaan administrasi dari wali siswa. Selain itu, penelitian oleh Maningkue et al., (2022) menyatakan bahwa pengembangan dan penerapan SOP yang disertai pelatihan bagi staf administrasi mampu membentuk budaya kerja yang disiplin dan kolaboratif, serta meminimalkan kesalahan operasional yang sering terjadi dalam pengelolaan dokumen dan laporan akademik. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP memiliki dampak signifikan tidak hanya pada efisiensi layanan, tetapi juga pada persepsi kualitas layanan pendidikan di mata masyarakat, sehingga relevan untuk diterapkan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam konteks layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan, dengan pendekatan yang mengintegrasikan perspektif sosial, organisasi, dan manajemen mutu pendidikan secara simultan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada penerapan SOP secara umum atau hanya pada efisiensi operasional, penelitian ini menyoroti bagaimana SOP memengaruhi interaksi sosial antara guru, staf administrasi, siswa, dan orang tua, serta bagaimana prosedur yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan. Selain itu, penelitian ini mengkaji secara komprehensif dampak SOP pada pembentukan budaya kerja yang disiplin, kolaboratif, dan akuntabel di lingkungan madrasah, sehingga bukan hanya fokus pada aspek teknis administrasi, tetapi juga aspek humanistik dan sosial yang mendukung keberlanjutan mutu pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan perspektif baru dalam literatur manajemen pendidikan dasar, khususnya terkait integrasi SOP sebagai instrumen peningkatan mutu layanan administrasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan standar pendidikan modern.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan. Fokus penelitian ini muncul dari adanya gap dalam literatur internasional, di mana sebagian besar studi sebelumnya menekankan aspek efisiensi teknis SOP tanpa

menyoroti dampak sosial, kolaboratif, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan.

Penelitian ini berupaya mengisi gap tersebut dengan mengkaji bagaimana SOP dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan interaksi antara guru, staf administrasi, siswa, dan orang tua, sehingga menciptakan budaya kerja yang disiplin dan kolaboratif. Kontribusi artikel ini bersifat teoritis dan praktis: secara teoritis menambah pemahaman tentang integrasi SOP sebagai instrumen manajemen mutu pendidikan dasar, dan secara praktis memberikan rekomendasi bagi madrasah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, membangun kepercayaan masyarakat, serta menciptakan lingkungan pendidikan yang profesional dan responsif (Wawolangi & Permatasari, 2021).

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung, Lampung Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam praktik, persepsi, dan interaksi sosial yang terjadi antara guru, staf administrasi, siswa, dan orang tua dalam konteks penerapan SOP. Unit analisis penelitian ini mencakup seluruh warga madrasah yang terlibat langsung dalam proses administrasi, termasuk kepala madrasah, guru, staf administrasi, serta perwakilan orang tua siswa (Sulistiyo, 2023). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi, untuk memastikan informasi yang diperoleh komprehensif dan mencakup berbagai perspektif. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, pemahaman, dan persepsi peserta terkait penerapan SOP dan dampaknya terhadap mutu layanan administrasi. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti melihat secara langsung praktik administrasi sehari-hari, mulai dari pendaftaran siswa baru, pengelolaan absensi, pengarsipan dokumen, hingga proses pelaporan akademik (Roosinda et al., 2021; Sari et al., 2022).

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti tertulis berupa SOP yang diterapkan, laporan kegiatan administrasi, serta catatan internal madrasah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti melakukan coding untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antara implementasi SOP dan peningkatan mutu layanan administrasi. Analisis ini juga mempertimbangkan aspek sosial, kolaboratif, dan persepsi masyarakat sebagai indikator kualitas layanan. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, serta melakukan pengecekan keabsahan data melalui member checking dengan informan kunci (Alaslan, 2023; Hasan et al., 2025). Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menghasilkan temuan yang tidak hanya menjelaskan efektivitas teknis SOP, tetapi juga menyoroti implikasi sosial, budaya kerja, dan kepercayaan masyarakat terhadap

madrasah, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan manajemen administrasi pendidikan dasar yang profesional dan responsif (Auliya et al., 2020; Saebani, 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peningkatan Efisiensi Layanan Administrasi

Salah satu masalah utama yang ditemukan sebelum penerapan SOP di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung adalah lambatnya proses layanan administrasi, termasuk pendaftaran siswa baru, pengelolaan absensi, dan pelaporan nilai. Sebelumnya, prosedur administrasi sering dilakukan secara parsial dan berbeda-beda antar staf, sehingga menimbulkan duplikasi pekerjaan dan penggunaan waktu yang tidak efisien. Kondisi ini tidak hanya membebani staf administrasi, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian bagi orang tua dan siswa, yang mengharapkan layanan yang cepat dan akurat. Implementasi SOP di madrasah ini dirancang untuk menstandarisasi setiap langkah administrasi, mulai dari penerimaan dokumen, pencatatan absensi, hingga pelaporan akademik, sehingga seluruh proses menjadi lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Madrasah, Bapak Ahmad Fauzi, menguatkan temuan ini. Beliau menyatakan:

*"Sebelum ada SOP, kami sering bingung siapa harus menangani dokumen tertentu dan bagaimana prosedurnya. Sekarang, setiap staf mengikuti alur yang sama, pekerjaan menjadi lebih cepat, dan kesalahan bisa diminimalkan."*

Dari semua wawancara dengan staf administrasi, guru, dan kepala madrasah, terlihat konsistensi pengalaman serupa. Staf administrasi melaporkan bahwa waktu penyelesaian pendaftaran siswa baru menurun hampir 30%, sementara pengelolaan absensi menjadi lebih tertib karena adanya format dan jadwal yang jelas. Guru juga merasakan manfaatnya, karena pelaporan nilai menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga mereka bisa fokus pada kegiatan pembelajaran. Secara keseluruhan, seluruh warga madrasah menilai bahwa SOP tidak hanya membantu mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan koordinasi dan tanggung jawab antarpersonel, sehingga sumber daya waktu dan tenaga digunakan lebih optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan efek nyata dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan menjadi fondasi penting bagi peningkatan mutu pendidikan di madrasah.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai dampak penerapan SOP terhadap efisiensi layanan administrasi, peneliti menyajikan indikator utama dalam bentuk visual. Indikator ini menyoroti aspek-aspek penting seperti waktu penyelesaian pendaftaran, pengelolaan absensi, pelaporan nilai, dan koordinasi antarstaf. Penyajian visual membantu pembaca memahami perubahan yang terjadi



dan menunjukkan kontribusi SOP secara langsung terhadap efisiensi layanan administrasi di madrasah.



Gambar 1. Peningkatan Efisiensi Layanan Administrasi

Berdasarkan indikator yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP secara nyata meningkatkan efisiensi layanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung. Waktu penyelesaian pendaftaran menurun, pengelolaan absensi menjadi lebih tertib, dan pelaporan nilai lebih cepat dan akurat. Koordinasi antarstaf meningkat sehingga kesalahan dan duplikasi tugas berkurang. Pemanfaatan waktu dan tenaga menjadi lebih optimal, menunjukkan bahwa SOP bukan hanya pedoman teknis, tetapi juga instrumen strategis untuk memperkuat disiplin, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi pendidikan.

Interpretasi dari temuan peningkatan efisiensi layanan administrasi menunjukkan bahwa penerapan SOP berperan sebagai instrumen manajerial yang efektif dalam menyelaraskan alur kerja, mengurangi redundansi tugas, dan mempercepat proses operasional di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *Scientific Management* yang dikemukakan oleh Frederick Taylor, yang menekankan pentingnya standarisasi prosedur, pembagian kerja yang jelas, dan pengukuran kinerja untuk meningkatkan produktivitas (Antameng et al., 2021). SOP memberikan kerangka kerja yang sistematis, sehingga setiap staf memahami peran, tanggung jawab, dan langkah-langkah yang harus dilakukan, sesuai dengan konsep *workflow standardization* dalam manajemen mutu. Selain itu, penerapan SOP dapat dianalisis melalui perspektif *Total Quality Management* (TQM), yang menekankan partisipasi seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (Pandi, 2022).

Dengan adanya SOP, setiap langkah administrasi terdokumentasi, meminimalkan kesalahan, dan memungkinkan evaluasi rutin, yang merupakan prinsip utama TQM dalam menjaga kualitas proses. Temuan ini juga mendukung teori *Contingency Theory*, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi tergantung pada kesesuaian struktur dan prosedur dengan konteks operasionalnya; dalam hal ini, SOP menyesuaikan prosedur administrasi dengan kebutuhan madrasah, staf, dan harapan

orang tua (Oktaviani et al., 2021). Secara keseluruhan, interpretasi ini menegaskan bahwa SOP bukan sekadar aturan formal, tetapi juga mekanisme strategis yang meningkatkan efisiensi, memperkuat koordinasi internal, dan membangun akuntabilitas. Dengan landasan teori ini, penerapan SOP di madrasah menjadi contoh nyata bagaimana prinsip manajemen klasik dan modern dapat diintegrasikan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, mendukung terciptanya lembaga pendidikan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kualitas.

### **Penguatan Transparansi dan Akuntabilitas**

Sebelum implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), proses administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung sering dianggap kurang transparan oleh sebagian orang tua dan masyarakat. Prosedur yang berbeda-beda antar staf administrasi menyebabkan dokumen kadang hilang, laporan terlambat, dan langkah-langkah administrasi tidak terdokumentasi dengan rapi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pendidikan madrasah. Masalah tersebut mendorong pihak madrasah untuk menerapkan SOP sebagai pedoman resmi yang mengatur seluruh proses administrasi, mulai dari pendaftaran siswa baru, pengelolaan absensi, hingga pelaporan nilai dan pengarsipan dokumen. Dengan adanya SOP, setiap langkah administrasi menjadi jelas, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga masyarakat dapat melihat keteraturan dan profesionalisme madrasah. Hasil wawancara dengan salah satu orang tua siswa, Ibu Siti Rahmawati, menguatkan temuan ini. Beliau menyatakan:

*"Sekarang saya merasa lebih yakin dengan layanan madrasah. Semua proses administrasi jelas, ada formulir dan jadwal yang bisa saya pantau, jadi saya tidak khawatir lagi kalau ada dokumen yang hilang atau laporan terlambat."*

Dari wawancara dengan seluruh pihak terkait, baik kepala madrasah, staf administrasi, maupun guru, konsistensi temuan ini terlihat jelas. Kepala madrasah menyebutkan bahwa SOP memudahkan staf dalam menindaklanjuti setiap dokumen dan permintaan orang tua secara sistematis. Staf administrasi menambahkan bahwa adanya pedoman baku membuat mereka lebih disiplin dan meminimalkan kesalahan, sementara guru menilai bahwa transparansi administrasi mempermudah koordinasi antara guru, staf, dan orang tua. Secara keseluruhan, penerapan SOP terbukti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan administrasi pendidikan, sehingga membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat citra profesional madrasah, dan menjadi dasar penting untuk peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Interpretasi temuan mengenai penguatan transparansi dan akuntabilitas menunjukkan bahwa penerapan SOP di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung tidak hanya memperbaiki prosedur teknis administrasi, tetapi juga membentuk persepsi positif masyarakat terhadap profesionalisme Lembaga

(Oktaviani et al., 2021). Secara teoritis, hal ini sejalan dengan prinsip *Agency Theory*, yang menekankan pentingnya mekanisme kontrol dan pertanggungjawaban dalam hubungan antara pihak yang mengelola sumber daya (agent) dan pihak yang menerima layanan atau investasi (Chaniago et al., 2022). Dengan adanya SOP, setiap langkah administrasi terdokumentasi dengan jelas, sehingga staf administrasi dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan mereka, dan masyarakat, termasuk orang tua siswa, memperoleh jaminan transparansi. Perspektif *Total Quality Management* (TQM) juga relevan di sini, karena TQM menekankan partisipasi seluruh anggota organisasi dalam memastikan kualitas layanan dan akuntabilitas yang berkelanjutan (Nafi'udin et al., 2023).

SOP menjadi instrumen yang memungkinkan evaluasi dan pengawasan internal, sehingga kesalahan dapat diminimalkan dan kepercayaan publik meningkat. Selain itu, prinsip *New Public Management* (NPM) dalam konteks pendidikan publik mendukung temuan ini, dengan menekankan pentingnya akuntabilitas, efisiensi, dan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Muhaimin et al., 2022; Pandi, 2022). Temuan penelitian ini menegaskan bahwa transparansi bukan hanya soal keterbukaan prosedural, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang disiplin, sistematis, dan dapat dipantau, sehingga membangun reputasi positif madrasah sebagai lembaga pendidikan yang profesional. Dengan mengintegrasikan teori-teori ini, dapat disimpulkan bahwa SOP berfungsi sebagai mekanisme strategis yang menghubungkan praktik operasional administrasi dengan kepercayaan publik, dan secara langsung mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

### **Peningkatan Kualitas Interaksi dan Kolaborasi Staf**

Sebelum penerapan SOP, interaksi antar guru dan staf administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung cenderung tidak terstruktur dan kurang koordinasi. Banyak tugas administrasi yang saling tumpang tindih atau tidak jelas pembagian tanggung jawabnya, sehingga menimbulkan kebingungan dan potensi kesalahan. Hal ini memengaruhi efektivitas kerja staf dan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada siswa dan orang tua. Dengan diterapkannya SOP, setiap langkah administrasi memiliki standar yang jelas, sehingga komunikasi internal antarunit menjadi lebih teratur dan terarah. Prosedur yang terdokumentasi memudahkan staf untuk mengetahui siapa bertanggung jawab atas setiap tugas dan bagaimana prosesnya dijalankan, sehingga kolaborasi antar guru dan staf administrasi meningkat secara signifikan.

Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, Bapak Muhammad Ridwan, menegaskan hal ini. Beliau menyatakan:

*"Dengan adanya SOP, semua staf tahu peran dan tugasnya masing-masing. Koordinasi menjadi lebih mudah dan setiap masalah dapat segera ditangani secara bersama-sama tanpa kebingungan."*



Dari wawancara dengan seluruh staf administrasi dan guru, ditemukan konsistensi bahwa SOP menjadi panduan yang memfasilitasi kerja sama. Staf administrasi menyebutkan bahwa alur kerja yang jelas meminimalkan konflik internal dan mempermudah koordinasi antarunit, sementara guru menekankan bahwa komunikasi mengenai dokumen akademik dan laporan nilai kini lebih efisien dan responsif. Secara keseluruhan, penerapan SOP tidak hanya meningkatkan disiplin kerja, tetapi juga membangun budaya kolaboratif yang mendukung efisiensi dan akurasi layanan administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur standar merupakan instrumen penting untuk menciptakan kerja tim yang harmonis, profesional, dan mampu menghadirkan layanan administrasi pendidikan yang lebih berkualitas bagi seluruh warga madrasah.

Interpretasi dari temuan peningkatan kualitas interaksi dan kolaborasi staf menunjukkan bahwa penerapan SOP berperan penting dalam membangun budaya kerja yang disiplin dan kooperatif di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung (Rahman & Nur, 2023). Secara teoritis, hal ini sejalan dengan prinsip *Organizational Behavior Theory*, khususnya teori tentang *teamwork and organizational culture*, yang menekankan bahwa struktur dan aturan yang jelas dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kerja sama antaranggota organisasi. SOP menyediakan pedoman baku yang menjelaskan peran, tanggung jawab, dan alur kerja masing-masing staf, sehingga konflik dan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas dapat diminimalkan (Antameng et al., 2021; Chaniago et al., 2022).

Perspektif *Contingency Theory* juga relevan, karena teori ini menegaskan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada kesesuaian antara struktur, prosedur, dan konteks operasionalnya; dalam hal ini, SOP menyesuaikan prosedur administrasi dengan kebutuhan madrasah dan kemampuan staf, sehingga kolaborasi menjadi lebih efisien (Sulastri & Kustiawan, 2022). Selain itu, teori *Total Quality Management (TQM)* mendukung temuan ini dengan menekankan partisipasi seluruh anggota organisasi dalam pencapaian kualitas layanan yang konsisten. Dengan SOP, staf administrasi dan guru tidak hanya mengikuti prosedur teknis, tetapi juga berpartisipasi aktif dalam memantau, menilai, dan memperbaiki proses kerja secara kolektif, menciptakan sinergi yang mendukung mutu layanan (Usman et al., 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa SOP bukan sekadar instruksi formal, tetapi instrumen strategis yang membentuk budaya organisasi yang terstruktur, kolaboratif, dan bertanggung jawab, sehingga meminimalkan kesalahan, meningkatkan komunikasi internal, dan mendukung tercapainya efisiensi serta kualitas layanan administrasi pendidikan yang berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 6 Sinar Rejeki Jati Agung memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan. Pertama, SOP terbukti meningkatkan efisiensi layanan

administrasi, dengan mempercepat proses pendaftaran siswa baru, pengelolaan absensi, dan pelaporan nilai, serta mengurangi duplikasi pekerjaan dan ketidakpastian yang sebelumnya dialami staf maupun orang tua. Kedua, SOP memperkuat transparansi dan akuntabilitas, karena setiap prosedur terdokumentasi dengan jelas, memudahkan staf menindaklanjuti dokumen, serta memberikan kejelasan bagi orang tua dan masyarakat, sehingga membangun kepercayaan dan citra profesional madrasah.

Ketiga, penerapan SOP meningkatkan kualitas interaksi dan kolaborasi antar guru dan staf administrasi, melalui penentuan alur kerja yang jelas, pembagian tugas yang tegas, dan prosedur yang baku, sehingga komunikasi internal menjadi lebih terstruktur, koordinasi lebih efektif, dan kesalahan dapat diminimalkan. Secara keseluruhan, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang membentuk budaya kerja disiplin, kolaboratif, dan akuntabel. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi SOP dalam manajemen administrasi pendidikan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat akuntabilitas, dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis serta profesional. Dengan demikian, penerapan SOP menjadi fondasi penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan manajemen pendidikan dasar yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kualitas, serta menjadi model yang dapat diadopsi oleh lembaga pendidikan lain untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna layanan pendidikan secara berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*. IAIN PONOROGO.
- Alaslan, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Center for Open Science.
- Antameng, R. F., Daniati, S. E., & Sumarda, S. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(3), 271–286.
- Asmarianti, A. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106.
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Bake, J. (2023). Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur Layanan Administrasi Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Kendari. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(1), 56–63.
- Chaniago, N. S., Nasution, I., & Sarah, M. (2022). Penerapan Standar Operasional

- Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Di MAS Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Malay: Manajemen Pendidikan Islam & Budaya*, 2(3).
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., & Merjani, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1).
- Muhaimin, Y., Husna, J., Namira, S. S., Trianingtias, S. A., Maharani, T., & Zachrianka, A. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Arsip Dinamis Inaktif. *Information Science and Library*, 3(2), 95–103.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi standar operasional prosedur (sop) layanan pada pt. taspen (pesero) cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581.
- Nafi'udin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33.
- Oktaviani, L., Kindangen, P., & Pondaag, J. J. (2021). Pelaksanaan standar operasional prosedur dalam pelayanan pasang baru listrik di masa pandemi covid-19 (studi kasus pada PT. PLN (PERSERO) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk, ULP Toili). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 1229–1238.
- Pandi, A. (2022). Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 153–165.
- Prabowo, G., Aimah, S., Algifari, M. F., & El Fayoumi, Z. (2024). Evaluation of the implementation of quality management system to improve school accreditation in academic transformation. *Electronic Journal of Education, Social Economics and Technology*, 5(2), 50–57.
- Prabowo, G., Al Fawaz, A. H. S., Wafiroh, N., Algifari, M. F., & El Fayoumi, Z. (2025). MANAGEMENT OF SOFT SKILLS DEVELOPMENT ACTIVITIES THROUGH THE DIGITAL MADRASA PROGRAM IN THE SCHOOL ENVIRONMENT. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 13(1), 170–186.
- Prabowo, G., & Ekanigsih, L. A. F. (2025). Implementation of an Integrated Approach in Budget Planning for Resource Optimization in Organization. *Management Analysis Journal*, 14(1), 104–111.
- Priyodigdo, A. A., Saipul, S., & Aquarini, A. (2025). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus pada

- Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Provinsi Kalimantan Tengah: Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Public Service Performance: Case Study at the Central Kalimantan Provincial Housing, Settlement and Land Office. *Anterior Jurnal*, 24(Special-1), 22–27.
- Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). Pengembangan standar operasional prosedur pada bidang pembinaan pemerintahan desa Kabupaten Takalar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 136–154.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.
- Saebani, B. A. (2024). *Metode penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo, E. S., Maghfur, I., & Sofiyana, M. S. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Unisma Press.
- Suaeb, S. (2022). Penerapan Prinsip Continuous Improvement Dalam Total Quality Management Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 12–27.
- Sulastri, W., & Kustiawan, D. (2022). Implementasi sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi (studi tentang standar operasional prosedur) di AMIK Citra Buana Indonesia 2021. *Jurnal Buana Informatika CBI*, 9(2), 104–121.
- Sulistiyo, U. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.
- Usman, M. A., Abdi, A., & Arfah, S. R. (2023). Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 511–523.
- Wafiq, A. (2022). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (SOP AP) PADA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN*. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Warisno, A. (2021). Standar Pengelolaan Pendidikan Dalam Mencapai Tujuan Pendidikan Islam. *An Nida*.
- Wawolangi, J. A., & Permatasari, A. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Klinik Utama Vincentius Kristus Raja Surabaya. *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 13(2), 146–155.