

EVALUASI PENERAPAN SOP PEMINJAMAN ALAT PEMBELAJARAN DI RUANG ADMINISTRASI JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

Dhimas Rhobi Djuniyanto Suwadi¹⁾, Nazar Ahmad Fauzan²⁾

^{1,2}Prodi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung

Correspondence author: DRD Suwadi, dhimasrhobi@gmail.com, Bandung, Indonesia

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of learning tool lending procedures in the Administration Room of the Business Administration Department, Bandung State Polytechnic. This research used a descriptive qualitative approach through field observations, in-depth interviews with one administrative staff member and five class Persons in Charge (PIC), and the researcher's participatory experience as an active user of the service. The results indicate that although the lending process runs consistently, the process is not supported by written Standard Operating Procedures (SOPs), resulting in inconsistent implementation. Several significant operational obstacles were identified, such as slow staff response, damaged or unavailable equipment, and office break times that often clash with class schedules. Based on the SERVQUAL dimension, responsiveness, empathy, and service assurance are deemed to require improvement. Overall, the tool lending system is considered simple but inefficient in meeting student service needs. Therefore, this study recommends developing written SOPs, improving staff service quality, adjusting operational hours, and maintaining tools regularly to support the smooth running of academic activities.

Keywords: evaluation, procedures, lending, learning tools, service quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prosedur peminjaman alat pembelajaran di Ruang Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode observasi lapangan, wawancara mendalam dengan satu staf administrasi dan lima Penanggung Jawab (PJ) kelas, serta pengalaman partisipatif peneliti sebagai pengguna aktif layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun alur peminjaman berjalan secara konsisten, proses tersebut belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis sehingga pelaksanaannya kurang seragam. Ditemukan beberapa kendala operasional signifikan, seperti respons staf yang lambat, alat yang rusak atau tidak tersedia, serta jam istirahat kantor yang sering berbenturan dengan jadwal perkuliahan. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek responsivitas, empati, dan jaminan layanan (assurance) dinilai masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, sistem peminjaman alat dinilai sederhana namun belum efisien dalam memenuhi kebutuhan layanan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP tertulis, peningkatan kualitas pelayanan

staf, penyesuaian jam layanan operasional, serta perawatan alat secara berkala guna mendukung kelancaran kegiatan akademik.

Kata Kunci : evaluasi, prosedur, peminjaman, alat pembelajaran, kualitas layanan

A. PENDAHULUAN

Kelancaran proses pembelajaran di institusi pendidikan vokasi sangat bergantung pada kualitas layanan administrasi dan ketersediaan fasilitas pendukung (Maulana, 2023). Dalam konteks manajemen pendidikan, pengelolaan fasilitas bukan sekadar penyediaan barang, melainkan mencakup tata kelola yang terstruktur untuk menjamin efektivitas penggunaannya. Sebagaimana diungkapkan oleh (Rozzaqiyah et al., 2024), implementasi manajemen perkantoran yang baik di lingkungan sekolah mampu meningkatkan efisiensi administrasi serta mempercepat respons terhadap kebutuhan staf maupun siswa. Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen perkantoran berbasis mutu yang menekankan pentingnya aspek pengawasan dan tanggung jawab dalam pelayanan administrasi untuk mendukung kegiatan akademik (Ahyani & Saimima, 2023).

Di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung, fasilitas multimedia seperti proyektor, kabel HDMI, dan terminal listrik merupakan instrumen vital dalam kegiatan perkuliahan sehari-hari. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa mekanisme peminjaman perangkat tersebut masih dikelola secara konvensional. Proses pencatatan manual yang berjalan saat ini belum didukung oleh standar baku tertulis. Ketiadaan pedoman ini sering kali memicu hambatan operasional, mulai dari keterbatasan unit alat yang layak pakai hingga rendahnya responsivitas petugas. Kondisi ini bertentangan dengan urgensi Standar Operasional Prosedur (SOP), menurut (Fikri, 2020), sangat krusial untuk

menertibkan pekerjaan administratif dan meminimalisir kesalahan manusia.

Masalah ketiadaan standar tertulis ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, SOP seharusnya berfungsi menjamin konsistensi pelayanan dan memperjelas akuntabilitas pelaksana (Silva & Rosdiana, 2025). Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya inkonsistensi, seperti bentrokan jam istirahat layanan administrasi dengan jadwal dimulainya perkuliahan, yang menyebabkan mahasiswa kesulitan mengakses alat tepat waktu. Ketidakefektifan ini berpotensi menurunkan kepuasan mahasiswa, sebagaimana temuan (Fuadi et al., 2025) yang menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang buruk berkorelasi langsung dengan rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan.

Evaluasi terhadap prosedur yang berjalan menjadi langkah mendesak untuk dilakukan. (Pajo & Muazaroh, 2025) menegaskan bahwa sekadar memiliki prosedur tidaklah cukup; diperlukan evaluasi rutin untuk memastikan kepatuhan dan mengidentifikasi deviasi yang menyebabkan keterlambatan operasional. Tanpa evaluasi yang sistematis, unit layanan berisiko terjebak dalam praktik yang tidak efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi prosedur peminjaman alat pembelajaran di Ruang Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, mengidentifikasi hambatan teknis maupun operasional yang timbul, serta merumuskan rekomendasi perbaikan prosedur. Melalui evaluasi ini, diharapkan tercipta rancangan tata kelola yang lebih

efektif dan responsif terhadap kebutuhan akademik mahasiswa.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menggali pemahaman mendalam mengenai implementasi prosedur peminjaman alat pembelajaran secara alamiah di lapangan. Metode ini dipilih karena fokus utama penelitian bukan untuk menguji hipotesis statistik, melainkan untuk mendeskripsikan realitas operasional, kendala yang muncul, serta persepsi pengguna terhadap layanan yang tersedia (Creswell & Creswell, 2022). Lokasi penelitian dipusatkan di Ruang Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, dengan pertimbangan bahwa unit ini merupakan pusat layanan vital bagi kegiatan akademik mahasiswa. Pengambilan data lapangan dilaksanakan pada bulan November 2025.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menunjuk narasumber yang dianggap paling memahami dinamika pelayanan di lokasi penelitian. Informan terdiri dari satu orang staf administrasi yang bertanggung jawab atas inventaris dan lima mahasiswa Penanggung Jawab (PJ) Mata Kuliah sebagai pengguna aktif layanan. Pemilihan informan sengaja difokuskan pada level operasional (staf pelaksana) dan pengguna layanan (mahasiswa) karena tujuan utama penelitian adalah mengevaluasi efektivitas implementasi teknis di lapangan, bukan pada proses perumusan kebijakan. Oleh karena itu, perspektif manajerial dalam penelitian ini dianalisis melalui pendekatan observasional terhadap output kebijakan (ketiadaan SOP tertulis) dan dampaknya terhadap kualitas layanan harian, tanpa melibatkan wawancara langsung dengan pengambil keputusan struktural. Keunikan dalam penelitian ini adalah posisi peneliti yang juga bertindak sebagai *key informant* melalui observasi partisipatif, mengingat peneliti memiliki pengalaman langsung

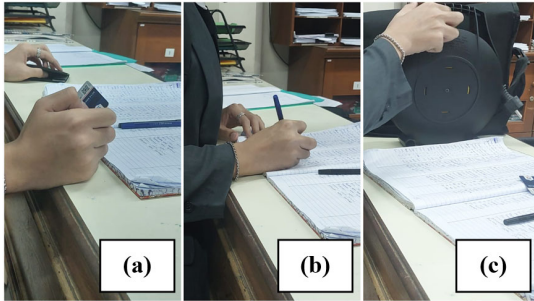
sebagai PJ selama lebih dari satu tahun sehingga memahami konteks masalah secara mendetail.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama. Pertama, observasi langsung terhadap alur kerja peminjaman, durasi pelayanan, dan kondisi fisik perangkat untuk membandingkan praktik lapangan dengan prosedur ideal. Kedua, wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara semi-terstruktur dilakukan kepada staf dan mahasiswa untuk menggali kendala teknis maupun psikologis dalam pelayanan. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti empiris berupa foto buku log peminjaman, kondisi ruang, dan jadwal operasional.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*) secara naratif, dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*) (Miles et al., 2020). Guna menjamin validitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari staf, mahasiswa, dan pengalaman peneliti, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kesesuaian antara hasil wawancara, observasi, dan dokumen tertulis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi di Ruang Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, proses peminjaman alat pembelajaran (proyektor, kabel HDMI, dan terminal listrik) masih dijalankan secara manual. Alur kerja yang berjalan saat ini relatif sederhana namun bertahap. Sebagaimana didokumentasikan dalam Gambar 1, mahasiswa mengawali proses dengan menyerahkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) sebagai jaminan kepada staf (a), kemudian mengisi buku log peminjaman secara manual (b), dan diakhiri dengan serah terima alat jika tersedia (c).



Gambar 1. Rangkaian Prosedur Peminjaman Manual: (a) Interaksi Layanan, (b) Pengisian Buku Log, dan (c) Serah Terima Alat

Secara rinci, kelemahan sistem manual terlihat pada setiap tahapan prosedur tersebut. Pada tahap interaksi layanan (a), ditemukan hambatan berupa waktu tunggu yang tidak pasti karena staf sering kali harus menyelesaikan tugas administratif akademik lain sebelum melayani peminjaman. Pada tahap pengisian buku log (b), pencatatan manual sering kali tidak lengkap atau sulit terbaca, sehingga menyulitkan pelacakan riwayat peminjaman jika terjadi masalah. Terakhir, pada tahap serah terima alat (c), ketiadaan checklist pemeriksaan kondisi alat menyebabkan alat yang rusak sering kali baru diketahui saat sudah berada di dalam kelas.

Ketiadaan SOP tertulis ini diindikasikan bukan semata-mata karena kelalaian manajerial, melainkan karena adanya persepsi bahwa volume transaksi peminjaman di masa lalu masih dalam skala kecil dan dapat ditangani melalui pendekatan kultural (kekeluargaan). Manajemen tampaknya mengandalkan mekanisme 'saling percaya' dan komunikasi lisan yang sebelumnya dianggap efektif. Namun, seiring dengan peningkatan intensitas kegiatan akademik, pendekatan konvensional tersebut terbukti tidak lagi memadai. Ketiadaan dokumen SOP ini menciptakan celah dalam standarisasi layanan. Meskipun alur peminjaman dinilai

jelas oleh mahasiswa, pelaksanaannya sangat bergantung pada subjektivitas petugas yang berjaga. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa administrasi yang hanya mengandalkan kebiasaan lisan rentan terhadap inkonsistensi (Debora et al., 2025). Padahal, merujuk pada Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012, keberadaan SOP tertulis mutlak diperlukan untuk menjamin kepastian prosedur dan meminimalisir variasi kualitas pelayanan antar-staf.

Meskipun alur peminjaman seperti penyerahan KTM sudah berjalan tertib, ketiadaan standar baku tertulis tetap menyisakan celah masalah pada aspek pasca-peminjaman. Salah satu kelemahan utama adalah tidak adanya aturan tertulis mengenai sanksi atau konsekuensi jika terjadi keterlambatan pengembalian alat. Tanpa SOP yang mengatur batasan waktu dan denda yang jelas, mahasiswa sering kali menganggap remeh ketepatan waktu pengembalian, yang berdampak pada ketidaktersediaan alat bagi kelas berikutnya yang membutuhkan.

Analisis terhadap kepuasan pengguna layanan, yang diwakili oleh lima orang Penanggung Jawab (PJ) Mata Kuliah, menunjukkan adanya kesenjangan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati). Mayoritas informan mahasiswa mengeluhkan respons staf yang lambat dan sikap pelayanan yang terkadang kurang ramah saat melayani peminjaman. Dalam perspektif *Service Quality* (SERVQUAL), ketanggapan dan sikap staf adalah indikator vital kepuasan pelanggan. Sikap staf yang terkesan santai dan kurang sigap saat antrean terjadi mengindikasikan bahwa budaya pelayanan prima (*service excellence*) belum sepenuhnya diterapkan (Nurintan et al., 2026). Penilaian rendah pada dimensi ini didasarkan pada indikator kecepatan tanggap petugas dan sikap keramahan. Hal ini diperkuat oleh temuan wawancara, di mana salah satu informan mahasiswa (Penanggung Jawab Mata Kuliah) secara spesifik mengungkapkan keluhannya: “Kadang kalau dipanggil

stafnya diam saja atau lama merespons padahal kelihatannya tidak sedang sibuk.” Keluhan senada juga disampaikan oleh informan lain terkait kurangnya inisiatif staf. Pernyataan-pernyataan ini menjadi bukti empiris (*evidence*) bahwa standar pelayanan prima belum terinternalisasi dengan baik. Temuan ini mendukung pendapat (Fuadi et al., 2025) yang menyatakan bahwa tanpa standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan dan profesionalisme pegawai sulit diukur dan ditingkatkan.

Di sisi lain, wawancara dengan staf administrasi mengungkapkan bahwa kendala pelayanan tidak sepenuhnya disebabkan oleh faktor personal, melainkan faktor beban kerja (*workload*). Staf dituntut untuk melakukan *multitasking* antara melayani peminjaman alat dan menyelesaikan administrasi akademik jurusan yang padat. Kondisi struktural inilah yang sering kali membuat pelayanan menjadi kaku dan terkesan lambat.

Hambatan Operasional dan Manajemen Aset. Selain aspek manusia, kendala teknis dan operasional menjadi temuan signifikan dalam penelitian ini. Masalah yang paling mendesak adalah ketidaksesuaian jam operasional layanan dengan jadwal akademik. Ruang administrasi memberlakukan jam istirahat mutlak pada pukul 12.00–13.00 WIB, di mana layanan ditutup total. Kebijakan ini berbenturan langsung dengan jadwal perkuliahan yang sering kali dimulai pukul 12.50 atau 13.00 WIB. Akibatnya, mahasiswa tidak dapat meminjam alat tepat waktu, yang berujung pada terhambatnya proses pembelajaran di kelas. Terkait hal ini, staf menjelaskan bahwa penutupan layanan terpaksa dilakukan karena ketiadaan sistem shift pegawai, sementara staf juga memiliki hak waktu istirahat yang wajar.

Dari sisi manajemen aset, ditemukan bahwa kondisi peralatan sering kali tidak optimal. Temuan spesifik di lapangan memperlihatkan kerusakan fisik pada kabel konektor visual (VGA) yang kehilangan penutup pelindung (*casing*) di bagian kepala

konektornya. Hilangnya komponen pengunci ini menyebabkan sambungan menjadi tidak stabil (*loose connection*). Berdasarkan pengalaman pengguna, sedikit guncangan pada kabel tersebut dapat mengakibatkan sinyal gambar ke proyektor terputus, sehingga presentasi di kelas sering terhenti mendadak.. Bukti kerusakan fisik tersebut didokumentasikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kondisi Fisik Konektor Kabel yang Rusak dan Tidak Stabil

Kondisi ini diperparah oleh mekanisme pengembalian alat yang berisiko tinggi. Pada kasus pengembalian sore hari saat staf administrasi telah pulang, mahasiswa terpaksa menitipkan alat kepada petugas kebersihan atau meletakkannya begitu saja tanpa pencatatan resmi. Praktik ini menunjukkan lemahnya fungsi pengawasan (*controlling*) dalam manajemen perkantoran. Tanpa sistem kontrol yang ketat, risiko kehilangan aset dan data peminjaman menjadi sangat tinggi, yang pada akhirnya merugikan institusi dan mahasiswa.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, seluruh temuan kendala mulai dari aspek prosedur, SDM, fasilitas, hingga waktu operasional dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Identifikasi Kendala Pelaksanaan Prosedur Peminjaman Alat

Aspek Evaluasi	Temuan Masalah (Perspektif PJ)	Faktor Penyebab (Perspektif Staf/Manajemen)	Implikasi terhadap Layanan
Prosedur & SOP	Belum terdapat	Persepsi manajemen	Standar layanan

Aspek Evaluasi	Temuan Masalah (Perspektif PJ)	Faktor Penyebab (Perspektif Staf/Manajemen)	Implikasi terhadap Layanan
	dokumen SOP tertulis; prosedur hanya berbasis kebiasaan lisan.	bahwa pendekatan kultural (kekeluargaan) masih cukup untuk menangani volume peminjaman.	tidak seragam dan bergantung pada subjektivitas staf.
Kualitas SDM (Staf)	Respons staf dinilai lambat dan kurang ramah (<i>low responsiveness</i>).	Beban kerja yang tinggi karena staf harus <i>multitasking</i> mengerjakan administrasi akademik lain.	Menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan mahasiswa.
Fasilitas & Aset	Kondisi proyektor dan kabel visual (VGA) sering ditemukan rusak/tidak stabil.	Lemahnya fungsi pengawasan (<i>controlling</i>) dan ketiadaan <i>checklist</i> pengecekan rutin saat pengembalian.	Menghambat kelancaran proses belajar mengajar di kelas.
Waktu Operasional	Layanan tutup total saat istirahat (12.00–13.00), bentrok dengan jadwal kuliah.	Ketiadaan sistem <i>shift</i> pegawai, sehingga staf harus mengambil hak jam istirahat secara bersamaan.	Mahasiswa kesulitan meminjam alat tepat waktu; risiko alat hilang saat dititipkan.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa meskipun mekanisme peminjaman terlihat sederhana, terdapat celah struktural dan operasional yang signifikan yang perlu segera dibenahi melalui formalisasi SOP.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil evaluasi dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur peminjaman alat pembelajaran di Ruang Administrasi Jurusan Administrasi Niaga masih berjalan berdasarkan kebiasaan lisan dan belum didukung oleh dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Faktor pendukung utama dalam layanan ini adalah alur peminjaman yang sederhana dan konsisten, sehingga mudah dipahami oleh mahasiswa. Namun, faktor penghambat yang dominan meliputi kualitas pelayanan staf yang belum standar (kurang responsif dan ramah), kondisi fisik peralatan yang sering mengalami kerusakan, serta jam operasional layanan yang tidak selaras dengan jadwal perkuliahan. Secara keseluruhan, ketiadaan SOP tertulis menyebabkan layanan menjadi tidak efektif dan rentan terhadap risiko keamanan aset serta ketidakpastian layanan bagi mahasiswa.

Berdasarkan temuan kendala tersebut, direkomendasikan beberapa langkah perbaikan yaitu Unit administrasi perlu segera menyusun dan mengesahkan SOP tertulis sebagai pedoman baku untuk menjamin konsistensi kualitas layanan dan kepastian prosedur.

Perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelayanan staf (*service excellence*), khususnya pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dan empati, guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Manajemen jurusan disarankan untuk meninjau ulang kebijakan jam istirahat layanan, misalnya dengan menerapkan sistem shift pegawai, agar pelayanan tetap tersedia saat pergantian jam kuliah.

Melakukan perawatan dan peremajaan aset multimedia secara berkala serta mengembangkan sistem pencatatan digital untuk mempermudah pengawasan inventaris.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ahyani, E., & Saimima, M. S. (2023). Implementasi Manajemen Perkantoran Berbasis Budaya Mutu Dalam Mewujudkan Lembaga Pendidikan Islam Unggul. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(1), 45–53. <https://doi.org/10.33394/vis.v11i1.706>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publication Inc.
- Debora, B., Yuniarti, Y., & Widiastuti, F. (2025). Pengaruh SOP dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Layanan Wajib Lapor Klien Dewasa PB di Balai Masyarakat Kelas 1 Jambi. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(4), 34–49. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i4.1168>
- Fikri, M. (2020). *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan & Peran Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Cimahi: Najmu books Publishing.
- Fuadi, S., Yateno, & Pertiwi, T. (2025). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Variabel Moderasi Pada Staff BAU Universitas Muhammadiyah Metro. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 19(1), 70–79. <https://doi.org/10.24127/jm.v19i1.2543>
- Maulana, A. (2023). Optimalisasi Pendidikan dan Pelatihan Vokasi di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(1), 1–8. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/680>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publication Inc.
- Nurintan, A. F., Sulasminarti, & Prania, D. (2026). Audit Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Harapan Keluarga Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pasien Dengan Metode Servqual. *JSSDM: Journal of Social Science and Digital Marketing*, 6(1), 88–101. <https://doi.org/10.47927/jssdm.v6i1.1121>
- Pajo, M. A. M., & Muazaroh. (2025). Evaluating The Effectiveness Of Delivery Standard Operating Procedures (Sops): A Case Study At PT Tustika Nagata. *IJSE: International Journal of Science and Environment*, 5(4), 424–427. <https://doi.org/10.51601/ijse.v5i3.204>
- Rozzaqiyah, Z., Elvina, Hasanah, U., & Darmansah, T. (2024). Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan. *Edu Manage*, 3(1), 1–16. <https://jurnal.staini.ac.id/index.php/edumanage/article/view/215>
- Silva, N. N., & Rosdiana, W. (2025). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kelurahan Tambaksari. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(2), 85–110. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/40582>
-