## DAFTAR ISI


**HALAMAN PERSETUJUAN ..... i**
**HALAMAN PENGESAHAN ..... ii**
**SURAT PERNYATAAN ..... iii**
**SURAT KETERANGAN PRESENTASI ..... iv**
**KATA PENGANTAR ..... v**
**ABSTRAK ..... viii**
**ABSTRACT ..... ix**
**DAFTAR ISI ..... x**
**DAFTAR TABEL ..... xii**
**DAFTAR GAMBAR ..... xiii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**
A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 7
C. Tujuan Penelitian ..... 7
D. Manfaat Penelitian ..... 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 9**
A. Tinjauan Pustaka Karya ..... 9
1. Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) ..... 9
2. Tujuan SOP ..... 9
3. Manfaat SOP ..... 12
4. Jenis-jenis SOP ..... 14
5. Dasar Penyusunan SOP ..... 14
6. Asas-asas Penyusunan SOP ..... 16
7. Prinsip Penyusunan SOP ..... 16
8. Ruang Lingkup SOP ..... 17
9. Format SOP ..... 17
10. Langkah-langkah Penyusunan SOP ..... 20
B. Tinjauan Pustaka Masalah ..... 23
1. Definisi Kinerja Pegawai ..... 23
2. Tujuan Penilaian Kinerja ..... 24
3. Manfaat Penilaian Kinerja ..... 25
4. Pentingnya SOP Bagi Kinerja Pegawai ..... 27
C. Kerangka Pikir ..... 33

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 34**
A. Prosedur Penelitian..... 34
1. Pendekatan Penelitian ..... 34
2. Lokasi Penelitian ..... 34
3. Waktu Penelitian ..... 33
B. Desain Data Penelitian ..... 36
1. Sumber Data..... 36
2. Metode Pengumpulan Data..... 37
3. Validasi Data..... 39

**BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 40**
A. Gambaran Umum Lokus Penelitian ..... 40

B. Tahapan Penyusunan SOP ..... 44
1. Melakukan Penilaian Kebutuhan ..... 44
2. Membuat Daftar SOP AP yang akan disusun ..... 45
3. Membuat Dokumen Penilaian Kebutuhan SOP AP ..... 47
C. Pengembangan SOP AP ..... 50
1. Pengumpulan Informasi, Identifikasi SOP, dan Alternatifnya ..... 50
2. Analisis dan Pemilihan Alternatif ..... 73
3. Penulisan SOP ..... 74
4. Pengintegrasian SOP ..... 75
D. Reviu dan Sosialisasi SOP ..... 75

**BAB V *OUTPUT* PENELITIAN ..... 78**
A. Standar Operasional Prosedur Surat Masuk ..... 78
1. Sampul SOP Surat Masuk ..... 79
2. Identitas SOP Surat Masuk ..... 80
3. *Flowchart* SOP Surat Masuk ..... 81
B. Standar Operasional Prosedur Surat Keluar ..... 82
1. Sampul SOP Surat Keluar ..... 82
2. Identitas SOP Surat Keluar ..... 83
3. *Flowchart* SOP Surat Keluar ..... 84
C. Standar Operasional Prosedur Mengarsipkan Berkas TPG ..... 85
1. Sampul SOP Mengarsipkan Berkas TPG ..... 85
2. Identitas SOP Mengarsipkan Berkas TPG ..... 86
3. *Flowchart* SOP Mengarsipkan Berkas TPG ..... 87
D. Standar Operasional Prosedur Alur Pencairan Insentif ..... 88
1. Sampul SOP Alur Pencairan Insentif ..... 88
2. Identitas SOP Alur Pencairan Insentif ..... 89
3. *Flowchart* SOP Alur Pencairan Insentif ..... 90
E. Standar Operasional Prosedur TPG/Sertifikasi ..... 91
1. Sampul SOP TPG/Sertifikasi ..... 91
2. Identitas SOP TPG/Sertifikasi ..... 92
3. *Flowchart* SOP TPG/Sertifikasi ..... 93

**DAFTAR PUSTAKA ..... 94**
**LAMPIRAN ..... 97**