

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari 21 manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11) Dari beberapa pendapat-pendapat yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan atau langkah-langkah dari serangkaian tahapan sebagai metode untuk menjalankan suatu aktivitas sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.2 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur

Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu :

1. Tujuan Standar Operasional Prosedur.
 - a. Sebagai panduan para pekerja dan supervisor dalam pelaksanaan kegiatan kerja
 - b. Untuk meminimalisir kegagalan yang terjadi pada perusahaan dalam melakukan pekerjaan
 - c. Sebagai acuan untuk menentukan baik atau tidak mutu pelayanan pada perusahaan

- d. Meningkatkan sumber daya dan tenaga menjadi lebih efektif dan efisien
 - e. Dapat menjabarkan kewajiban dan hak dari setiap karyawan
 - f. Menjadi dokumen referensi yang berfungsi sebagai patokan ketika terjadi suatu kesalahan operasional yang tidak terduga
 - g. Dapat menjadi dokumen yang akan digunakan untuk melatih karyawan yang baru masuk
2. Fungsi Standar Operasional Prosedur
- a. Mempermudah karyawan dalam melaksanakan setiap tugas
 - b. Menjadi acuan dalam memeriksa kesalahan
 - c. Menganalisa hal-hal yang dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan operasional
 - d. Membimbing para karyawan untuk menerapkan sikap disiplin dalam melakukan pekerjaan
 - e. Menjadi acuan karyawan melakukan pekerjaan

2.3 Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur)

SOP (Standar Operasional Prosedur) sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) yang tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi 23 pemerintah) secara keseluruhan. SOP (Standar Operasional Prosedur) memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar Operasional Prosedur membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.4 Tahap Penyusunan SOP

Menurut Atmoko (2009: 2), tahap penting dalam penyusunan SOP adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

1. Analisis Sistem dan Prosedur Kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja merupakan aktivitas yang mengartikan tujuan utama dalam sebuah pekerjaan, dan tahap-tahap yang dibutuhkan saat pelaksanaan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi, sehingga terdapat dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi, atau bergerak secara sistematis yang dilengkapi oleh sejumlah prosedur yang diperlukan.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas adalah sebuah tahapan manajemen yang merupakan penjabaran yang mendalam serta teratur terhadap sebuah pekerjaan, oleh karena itu analisis ini perlu digunakan bagi setiap perencanaan dan perbaikan dalam perusahaan. Analisis tugas juga diharapkan bisa menginformasikan keterangan tentang pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat

pejabat, serta tanggung jawab pejabatnya. Berikut lima aspek yang berkaitan dengan analisis tugas:

- a. Analisis tugas, yakni pengumpulan informasi secara sistematis kemudian menetapkan keseluruhan unsur yang terdapat di dalam pelaksanaan tugas khusus.
- b. Deskripsi tugas, merupakan cakupan data berisi informasi yang dikumpulkan dari analisis tugas, ditampilkan dalam bentuk sistematis yang menunjukkan dan menjelaskan isi dari tugas atau jabatan tertentu.
- c. Pembagian tugas, berisi tentang catatan yang terperinci mengenai kemampuan para pekerja sebagai tugas spesifik
- d. Penilaian tugas, berisi sebuah prosedur pengumpulan dan penentuan tugas apakah berkualitas atau tidak untuk ditetapkannya serangkaian nilai untuk berbagai tugas secara spesifik dalam hubungan dengan tugas lain.
- e. Pengukuran kinerja dan digunakan untuk menetapkan standar tugas merupakan prosedur penetapan

3. Analisis Prosedur Kerja

Sebuah kegiatan yang bertujuan untuk menganalisa setiap langkah pekerjaan yang berkaitan dengan hal apa yang dilakukan, bagaimana, dimana, dan siapa saja yang melakukannya. Prosedur tersebut akan didapatkan setelah melakukan perencanaan awal, kemudian mendeteksi hal-hal yang dianggap harus ada dalam melaksanakan pekerjaan. Setelah itu barulah dapat dirumuskan prosedur kerja yang berkaitan dengan jalannya operasional. Akhir dari analisis tersebut akan mendapatkan diagram alur prosedur kerja. Dan alur prosedur kerja tersebut dapat digunakan sebagai panduan dan referensi karyawan dalam melakukan pekerjaan.