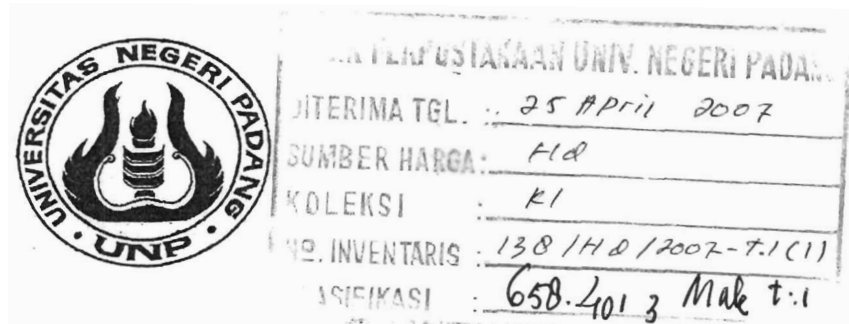


MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

MAKALAH

Teknik Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) (Struktur, Isi, dan Manajemen)



oleh
Hasan Maksum

Disampaikan pada Seminar dan Lokakarya Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) Jurusan Teknik Otomotif Fakultas Teknik UNP
Tanggal 19 September 2006

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2006

Teknik Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) (Struktur, Isi, dan Manajemen)¹

Oleh: Hasan Maksum

A. Pendahuluan

Peran laboratorium sangatlah besar dalam menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Antara lain peran laboratorium untuk memperlancar pelaksanaan proses pembelajaran, sehingga pembelajar mencapai kompetensi yang telah ditetapkan dan sebagai pusat pelaksanaan kegiatan penelitian, agar khasanah keilmuan dapat dikembangkan dan atau dapat diterapkan dalam bidang teknologi dalam kurun waktu yang panjang.

Proses pada suatu pekerjaan di laboratorium harus dirancang dan dikembangkan, kesalahan prosedur dapat terjadi, bila suatu pekerjaan tidak dirancang dengan baik, dapat menimbulkan kecelakaan atau kerusakan. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standard, sehingga siapapun, kapanpun dan dimanapun dilakukan langkah-langkah dan prosedurnya tidak berubah. Langkah-langkah kerja yang tertib ini disebut SOP (*Standard Operating Procedures*), sebutan lainnya Protap (Prosedur tetap). Lembaga atau perusahaan yang besar dan *bonafide* umumnya telah memakai SOP dalam melaksanakan tugas, seperti : Departemen/dinas Kimpraswil, Operasi pasien di rumah sakit, Bapedal, POLRI, dan lainnya. SOP merupakan hasil finalisasi dan kesempurnaan prosedur kerja. Dengan adanya SOP diharapkan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Standard Operating Procedures (SOP) yang juga dikenal sebagai prosedur tetap, merupakan langkah awal bagi perbaikan kinerja organisasi. Melalui penyusunan SOP yang rinci, akan memudahkan tiap-tiap organisasi dalam menilai kebutuhan-kebutuhan apa saja dalam pelaksanaan setiap proses kegiatan.

Seluruh pekerjaan merupakan bagian dari suatu proses, yang merupakan sekelompok aktivitas dan tugas yang berkaitan secara logis, melibatkan manusia, mesin dan prosedur, dibutuhkan untuk mengubah material dan atau informasi menjadi produk/output tertentu. Proses itu sendiri diciptakan untuk memberikan nilai tambah bagi para pemakai jasa (General Electric; 2003). Agar suatu proses dapat berjalan lebih baik

¹ Disampaikan pada Seminar dan Lokakarya Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) Manajemen Laboratorium Jurusan Teknik Otomotif Fakultas Teknik UNP Tanggal 19 September 2006

diperlukan suatu mekanisme umpan balik atas kinerja proses tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu pemetaan (*mapping process*) agar mekanisme umpan balik tersebut dapat berjalan dengan baik. Suatu proses yang telah di petakan dalam suatu organisasi, sering disebut pula dengan *Standard Operating Procedures (SOP)*.

SOP adalah instruksi sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional (LAN, 2005). SOP dapat pula didefinisikan sebagai instruksi yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Secara singkat pengertian *SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa*. SOP dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

SOP biasanya berupa panduan berisi uraian secara jelas tentang apa yang diharapkan dan dipersyaratkan kepada pegawai selama melakukan tugas sehari-hari, serta didalamnya berisi penetapan standard yang akan dicapai oleh suatu unit beserta para pegawainya. SOP dapat dikembangkan dalam segala situasi termasuk pula prosedur administratif. Dalam lingkup pelayanan, pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dan sistem pelayanan prima yang dilakukan pegawai dengan tepat serta menjamin konsistensi kualitas dan integritas pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan pengertian beberapa SOP tersebut diatas, jelas terlihat bahwa tujuan penyusunan SOP adalah untuk merinci poroses pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam rangka memfasilitasi konsistensi kesesuaian terhadap berbagai persyaratan teknis dan sistem kualitas serta untuk mendukung kualitas hasil akhir pekerjaan. Selain itu SOP juga bertujuan untuk memfasilitasi pendeskripsian pekerjaan tertentu serta membantu organisasi untuk menjaga pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas serta memastikan penerapan berbagai aturan yang berlaku.

Untuk mengoptimalkan peranan lab, perlu disusun suatu SOP yang berlaku di suatu lab. Prosedur ini bersifat operasional dan bersifat mengikat bagi semua pengguna lab, serta dapat berbeda antara satu lab dengan lab yang lain. Penjelasan setiap materi yang terkait dengan prosedur untuk menyusun SOP tersebut akan diuraikan lebih lengkap dalam buku ini.

B. Pengertian SOP

Pengertian SOP adalah instruksi sederhana untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional. Disisi lain, SOP juga merupakan serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktifitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi.

C. Pentingnya SOP

Suatu organisasi institusi, apabila tidak memiliki pengaturan prosedur yang jelas akan berdampak buruk pada perkembangan organisasinya. Hal tersebut disebabkan organisasi tersebut akan kehilangan fokus siapa sesungguhnya yang menjadi pemakai jasa mereka dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya; organisasi tersebut akan beresiko 'terjebak' pada bidang kerja yang sempit dan berfokus pada kepentingan diri sendiri, sehingga organisasi tersebut akan kehilangan kesempatan untuk memperbaiki proses yang dimiliki secara terus-menerus. Oleh karena itu, agar efektif sesuatu proses harus memiliki umpan balik terhadap kinerja organisasi serta harus mampu menciptakan/memberikan nilai tambah kepada penggunanya.

Mengingat begitu pentingnya proses dalam suatu organisasi, maka pengaturan aktivitas-aktivitas organisasi kedalam suatu rangkaian prosedur sangat diperlukan. Agar prosedur yang telah dibuat selalu dijadikan acuan, maka prosedur tersebut perlu ditetapkan kedalam suatu prosedur tetap atau biasa disebut sebagai SOP.

Kebutuhan akan adanya SOP semakin mendesak pada suatu organisasi/lembaga yang memiliki tingkat kompleksitas pelaksanaan kegiatan yang tinggi, dikarenakan kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan prosedur juga semakin tinggi. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan suatu organisasi/lembaga dalam menyusun SOP adalah :

1. Semakin meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi/lembaga.
2. Meningkatnya kompleksitas sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan.
3. Meningkatnya koordinasi dan persyaratan pelaporan dengan unit lain
4. Semakin meningkatnya persyaratan legal dan peraturan.

Sehubungan dengan hal tersebut, upaya perbaikan kinerja organisasi/lembaga haruslah dimulai dengan penyusunan prosedur yang jelas. Pada umumnya dalam pengelolaan suatu organisasi yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan cenderung berorientasi kepada struktur organisasi, termasuk apabila sedang menghadapi permasalahan juga cenderung akan melihat kembali struktur organisasi yang sudah ada. Lebih lanjut dijelaskan, sesungguhnya orientasi pada struktur organisasi seringkali berdampak pada pembentukan ego dari masing-masing departemen/unit sehingga pada kondisi ekstrim akan membentuk raja-raja kecil dalam organisasi. Pengelolaan organisasi yang berorientasi pada kepentingan pelanggan memang membutuhkan struktur organisasi, akan tetapi bukan satu-satunya yang dapat mengatasi permasalahan. Hal lain yang juga penting untuk diperhatikan adalah pemetaan proses.

Berbagai manfaat yang akan diperoleh dari suatu *standard operating procedures* antara lain :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan staf/pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP 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 melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan. (Cabelerro. Rich dkk, 2003)

Disamping keempat manfaat tersebut, dari sumber yang sama dijelaskan pula bahwa SOP juga memiliki dua manfaat lain yaitu:

1. *Bagi individual staf fungsional* yang melaksanakan prosedur tertentu, manfaat yang dapat dirasakan antara lain adalah: memperjelas persyaratan dan target pekerjaan dalam format yang siap diaplikasikan pada pekerjaan; memberikan informasi dengan detail apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dilakukan oleh para staf/pegawai dalam situasi yang sering dialami/hadapi; serta meningkatkan keselamatan, kinerja dan moral.

2. *Bagi para pimpinan*, , manfaat yang dapat dirasakan antara lain: menyediakan mekanisme untuk identifikasi perubahan yang diperlukan; menyediakan informasi bagi perumusan strategi; menyediakan mekanisme dokumentasi, menyediakan informasi impelementasi peraturan perundang-undangan; menyediakan informasi bagi pengembangan training serta evaluasi kinerja operasional. Pada akhirnya akan diperoleh peningkatan efisiensi operasional, akuntabilitas, dan mengurangi berbagai kelemahan.

Manfaat lain dari SOP sebagaimana dikemukakan oleh Alec Fishburne (2004) adalah :

1. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya tanpa menghabiskan waktu pihak manajemen untuk menerangkan semua hal-hal yang kurang berkaitan langsung dengan tugas.
2. Dengan mendefinisikan proses, SOP mendorong keputusan dan pelaksanaan teknologi, seperti paket akuntansi, manajemen percobaan klinis, dll.
3. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik
4. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
5. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan
6. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan
7. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi
8. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

D. Tujuan Penyusunan SOP Laboratorium

1. Mengoptimalkan fungsi dan manfaat lab atau untuk meminimalkan kesalahan dalam pemanfaatan dan penggunaan alat lab.
2. Meminimalkan dampak negatif kegiatan lab terhadap keselamatan, kesehatan dan kenyamanan kerja, serta lingkungan.
3. Memperjelas tugas dan wewenang pengelola lab.
4. Mengembangkan, merencanakan, dan mengoperasikan lab dengan memperhatikan faktor keberlanjutan.
5. Menentukan tolok ukur untuk mengevaluasi kemajuan yang dicapai suatu lab.

6. Merancang dokumen yang jelas untuk digunakan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan labor

E. Manajemen dan Format SOP

Dalam suatu SOP akan tergambar identifikasi, pengendalian, kemampuan selusur, konsistensi, dan akuntabilitas. Suatu SOP hendaklah mempunyai format sebagai berikut :

1. **Nama lembaga**, nama selain pada kop juga ada pada setiap halaman.
2. **Judul**, judul harus jelas terurai dan terukur. Karena, pada setiap prosedur diuraikan bagaimana mengerjakannya, judul mesti bergaya bahasa perintah (direktif) untuk menjelaskan 'siapa mengerjakan apa'. Suatu SOP berjudul "Bahan bakar bensin untuk injeksi motor bensin EFI " tidak menggambarkan prosedur; lebih cocok diberi judul "Proses injeksi bahan bakar bensin pada motor bensin EFI." Gaya bahasa direktif, seperti., "Pengujian dari...," "Operasi dari...." atau "Perawatan dari...".
3. **Halaman**, harus tertulis "halaman 3 dari 7", ini menggambarkan ada kelanjutan.
4. **Identifikasi dan Pengendalian**, pada suatu prosedur mesti teridentifikasi keunikannya. Identifikasi untuk mempersiapkan akuntabilitas, dan gambaran suatu dokumentasi sampai fasilitas dan masa kedaluwarsaan perubahan. Akuntabilitas dan gambaran prosedur berdasarkan pada sejumlah identifikasi atau kode, yang merupakan pengendalian (seperti., kapan dan berapa kali revisi atau jumlah edisi SOP dilakukan).
5. **Tujuan**, suatu tujuan atau sasaran prosedur mesti dapat diulang (repeat) dan dapat dikembangkan, dan dinyatakan dalam gaya bahasa perintah, seperti., operasi, prosedur, proses, monitoring, dan rutinitas perawatan dengan perusahaan ABC dand XYZ sistem WFI.
6. **Ruang lingkup**. Ruang lingkup (scope) harus mempunyai batas penggunaan prosedur. Apakah itu, sampel tertentu sesuai pengujian dengan metode ini? Apakah operasi ini terpakai hanya pada perlengkapan tertentu atau bagian tertentu? Apakah ada batasan kapasitas, volume prosedur?
7. **Tanggung Jawab**. Siapa bertanggung jawab melaksanakan uraian pekerjaan? Siapa melaporkan pekerjaan? Apakah diperlukan pelatihan khusus atau sertifikat? Pada sesi ini dibatasi karyawan yang melaksanakan, seperti: siapa yang mempunyai atau sesuai kualifikasi dalam melaksanakan uraian pekerjaan. Itu akan diatur suatu tahapan untuk sejumlah detail dalam dokumen berikut.

8. Prosedur.

Uraikan prosedur dalam langkah demi langkah (*step-by-step*) atau kronologis cara kerja. Gunakan kata kerja aktif dan pernyataan langsung, seperti, "Tambahkan 100.0 ml air murni, PN 0128."

9. Kebutuhan Perhitungan / Penanganan data / Dokumensi.

Uraikan bagaimana data mentah diolah dan dilaporkan. Sediakan contoh perhitungan, bila ada.

F. Membuat Diagram Alir Kerja

Ada rincian tugas yang berupa sebuah garis lurus yang berurutan. Ini berarti bahwa setiap langkah dalam tugas tersebut dilakukan secara urutan 1 – 2 – 3 tanpa ada memerlukan Pengambilan keputusan atau pemilihan tindakan alternatif. Rincian untuk tugas 'Membersihkan workshop harian' menggambarkan suatu urutan lurus dan tunggal. Artinya, tidak memerlukan pengambilan keputusan atau pemilihan tindakan alternatif.

G. Jenis Prosedur

SOP sering dibagi dalam beberapa jenis prosedur, antara lain *Manufacturing Procedures (MPs)*, *Quality Test Methods (QTMs)*, atau *Test Methods (TMs)*, yang dirancang dan diformat khusus untuk evaluasi pekerjaan. Persis, seperti prosedur kalibrasi atau Prosedur perawatan preventif. Kategorisasi prosedur berguna, namun lebih baik kategorisasinya berdasarkan pada jenis uraian aktivitas. Ini lebih sering sebut pembuatan SOP berdasarkan fungsional, ada juga SOP dikembangkan berdasarkan bidang pekerjaan.

Kategorisasi memberi format lebih khusus untuk setiap jenis prosedur. Acuan harus sesuai prosedur pengujian, seperti suatu standar kalibrasi alat harus sesuai dengan prosedur kalibrasi. Pengkategorisasian minimal merupakan suatu alat penilaian keberhasilan minimal karyawan.

H. Pekerjaan yang Tidak Memerlukan SOP

Tidak semua pekerjaan harus memerlukan SOP. Misalnya apakah diperlukan SOP untuk; (1) mengoperasikan kalkulator, (2) mengoperasikan timbangan, (3) mengoperasikan pembuatan minuman kopi, (4) mengoperasikan mesin fotocopy. Maka jawabannya kita sepakat tidak memerlukan SOP. Alasannya antara lain karena tidak

menyebabkan kerusakan atau kecelakaan besar, tidak memerlukan tanggung jawab dan akuntabilitas, pekerjaannya tidak rumit.

Selanjutnya kapan penulisan SOP stop? Konsistensi operasi mesti dijamin pada semua aktivitas, dianggap langsung mempunyai efek pada produk. Apabila aktivitas tampil tidak konsisten, berefek pada keselamatan produk, penampilan kerja, dan kualitas kerja? Setiap ketidaksetujuan anggota pada prosedur harus dicatat pembuat SOP.

I. Cakupan SOP

Tingkat detail suatu prosedur mempunyai efek langsung dengan tingkat kecakapan tampilan karyawan yang mengerjakan. Tidak ada aturan tentang tingkat detail suatu SOP. Prosedur mesti dituliskan dengan komunikasi efektif agar karyawan mudah memahaminya. Penilaian "apa materinya" dan "apa tidak materinya" dalam suatu proses diperlukan saat mengurai prosedur. Penulis mesti yakin signifikansi dari langkah-langkah proses dan pengendalian kerja.

Bila ada SOP berisi beberapa detail yang tidak penting, hendaklah dipertanyakan dan dibuang langkah-langkah itu, seandainya ini tidak dibuang langsung, dijustifikasi SOP sebagai suatu prosedur yang menyimpang, kejadian ini dipertimbangkan dan dilaporkan penyimpangannya. Setiap prosedur dibatasi oleh proses kendali dan efektivitas pengujian kriteria kerja, seperti jumlah produk yang dapat dikerjakan dalam waktu tertentu.

J. SOP Merupakan Produk Hukum

SOP merupakan persetujuan yang dibuat oleh lembaga pemerintahan dalam aturan, surat keputusan, memo yang secara juridis syah. Dengan kata lain suatu SOP yang hendak dipakai harus terlebih dulu dibuat SK-nya. Ini penting, karena SOP merupakan suatu produk hukum, atau paling tidak merupakan juknis dalam internal lembaga tersebut. Peningkaran terhadap SOP dapat merupakan pelanggaran hukum dan dapat dituntut secara hukum, untuk menilai peningkaran perlu menelusuri atau mengidentifikasi pelaksanaan SOP dan pembuktiannya, umpamanya: seorang Polisi detasemen 88 menembak mati seorang teroris, tanpa ada peringatan, ini merupakan kesalahan prosedur, Polisi dapat dituntut secara hukum; Seorang pegawai menggunakan stempel kantor, tanpa ada pemberitahuan atau paraf dari kasubag, merupakan pelanggaran prosedur; Seorang mahasiswa riset melaksanakan

pengambilan data tanpa persetujuan pembimbing skripsi, juga merupakan pelanggaran prosedur, dan dapat diberi sanksi.

K. SOP Administrasi

SOP administrative dipergunakan untuk menyusun berbagai prosedur kegiatan administratif, mereview dokumen seperti Kontrak, perencanaan jaminan kualitas, dan perencanaan manajemen kualitas, audit pekerjaan, menentukan kebutuhan pelatihan organisasi, validasi data, atau menggambarkan prosedur korespondensi kantor.

Dalam menyusun SOP administrative perlu memasukkan beberapa langkah yang spesifik dari proses inisiatif kegiatan seperti, pengkoordinasian kegiatan dan pencatatan hasil setiap kegiatan. Sebagai contohnya, audit SOP harus dituliskan spesifikasi tentang kewenangan yang ada dalam proses tersebut, bagaimana kegiatan yang terkait dengan proses audit tersebut diseleksi, apa yang akan dilakukan dengan hasil audit, dan, siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan koreksi. Penyusunan SOP administrative juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada, akan tetapi formatnya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan. Pada umumnya SOP administratif terdiri dari beberapa bagian yaitu :

a.	Sistem penomoran Sistem penomoran ini penting untuk pengintegrasian SOP individual ke dalam seluruh sistem
b.	Tanggal efektif Merupakan tanggal dimana SOP secara resmi digunakan / efektif dioperasikan
c.	Tanggal revisi Merupakan tanggal diperlukannya revisi secara periodik jika diperlukan
d.	Halaman judul Halaman pertama ini berisi informasi mengenai : judul yang secara jelas mengidentifikasi kegiatan , nomoridentifikasi (ID) SOP, tanggal pembuatan atau revisi , divisi/ bagian dimana SOP diterapkan , serta tanda tangan dan tanggal penandatanganan oleh pejabat yang memberikan persetujuan SOP terkait
e.	Daftar isi Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan / revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP terkait.
f.	Prosedur Beberapa hal yang termasuk dalam prosedur SOP administratif adalah: - Tujuan - Dapat diterapkan (<i>Applicability</i>) Mengidentifikasi kapan prosedur yang telah disusun harus diikuti /

	dilaksanakan
	- Ringkasan
	- Definisi
	Mengidentifikasi beberapa definisi yang digunakan dalam SOP terkait.
	- Kualifikasi personil
	Mengidentifikasi beberapa kualifikasi yang harus dimiliki oleh pengguna seperti sertifikat pelatihan, pengalaman menduduki jabatan dengan tanggungjawab yang sama dengan kegiatan yang dimaksud.
	- Kriteria, checklist atau standar lain yang harus diterapkan .
	Mengidentifikasi semua langkah-langkah dan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk menunjang prosedur, seperti: standarisasi metode atau instrument, pengumpulan sample, penanganan sample, penyiapan sample dan analisisnya, <i>troubleshooting</i> , akuisisi data, pengkalkulasian data serta beberapa langkah lainnya.
	- Pencatatan
	Mencatat format yang digunakan, lokasi tempat file, dsb.
g	Kontrol kualitas (<i>Quality Control</i>) dan jaminan kualitas (<i>Quality assurance</i>)
	Menggambarkan beberapa langkah pengawasan dalam proses pengiriman suatu produk. Dalam hal ini termasuk perencanaan verifikasi dan validasi untuk program "spel-check" dalam dokumen akhir.
h	Referensi
	Menampilkan semua referensi yang digunakan dalam SOP

Dalam penyusunan SOP hal yang harus diperhatikan disamping tipe SOP (Teknis atau Administratif) yang akan dipergunakan juga harus diperhatikan pula format penyusunannya. Dengan memperhatikan format penyusunannya, maka dapat mempermudah pengorganisasiannya sehingga memudahkan bagi para pengguna dalam memahami isi SOP tersebut. Serta lebih mengefisienkan dalam penggunaan dan memberi kesesuaian dengan spesifikasi organisasi yang mengembangkannya. Dua faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah: *pertama*, berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur, dan *kedua* berapa banyak langkah dan sublangkah yang diperlukan dalam suatu prosedur.

Format terbaik SOP adalah yang dapat memberikan wadah serta dapat mentransmisikan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten. Format SOP sebagaimana yang ditulis oleh Richard Stup (2001) adalah sebagai berikut :

1. Langkah sederhana (*Simple Steps*)

Simple steps dapat digunakan jika prosedur yang akan di susun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan. Format SOP ini dapat digunakan

dalam situasi dimana hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun. Dan biasanya merupakan prosedur rutin. Dalam simple steps ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek.

2. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)

Format ini merupakan pengembangan dari simple steps . Digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih mendetail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan . Dalam Hierarchical langkah-langkah telah diidentifikasi di jabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

3. Grafik (*Graphic*)

Jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang spesifik, maka format ini dapat dipakai. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam sub-subproses yang lebih pendek yang hanya berisikan beberapa langkah.. Hal ini memudahkan bagi pegawai dalam melaksanakan prosedur. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu photograph atau diagram.

4. Diagram Alir (*Flowcharts*)

Flowscharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak" yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pegawai melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil.

Hal penting yang perlu diperhatikan dalam penulisan SOP, dengan format manapun yang akan dipergunakan, terdapat beberapa informasi yang perlu dimasukkan ke dalam setiap SOP. Informasi tersebut antara lain perlunya judul yang jelas, nama orang yang bertanggung jawab akan SOP tersebut, dan tanggal SOP mulai efektif dioperasionalkan. Selain itu SOP juga harus memasukkan daftar bahan atau peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan yang termuat dalam SOP.

Secara garis besar, langkah-langkah yang diperlukan dalam penyusunan SOP sebagaimana gambar 4, dapat dituliskan seperti berikut ini:

1. Analisis Kebutuhan

Dalam langkah awal penyusunan SOP ini akan dijelaskan mengenai analisis kebutuhan akan SOP, identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi SOP, serta pengembangan rencana aksi/tindak lanjut.

2. Pengembangan

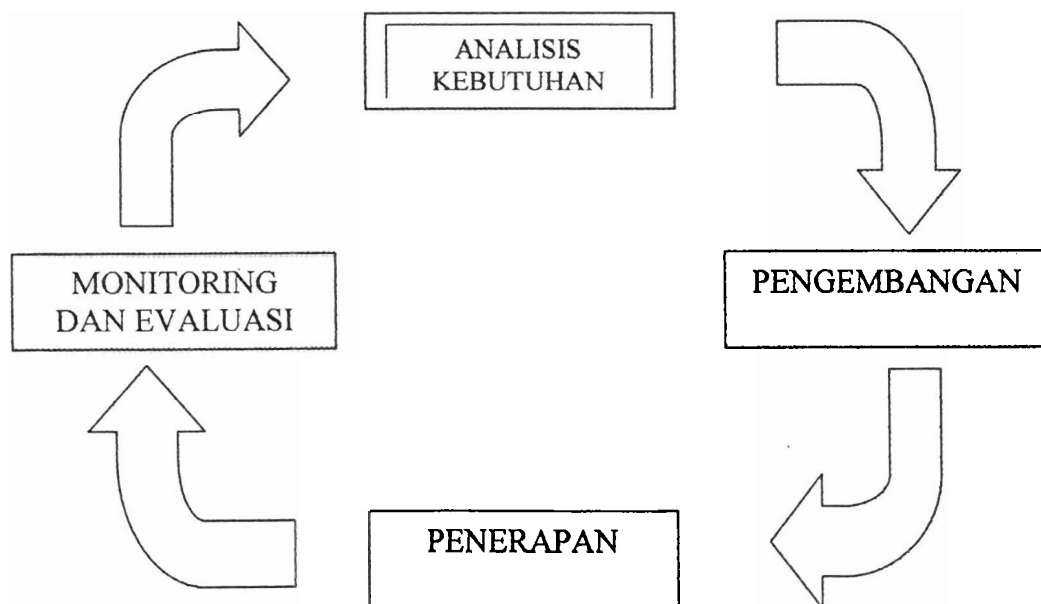
Dalam langkah yang kedua ini akan dibahas mengenai proses pengembangan SOP, hal-hal yang diperlukan dalam mendukung pengembangan SOP.

3. Penerapan

Dalam bagian ini akan dijelaskan tentang perencanaan implementasi, langkah-langkah yang diperlukan untuk mensosialisasikan SOP kepada para pengguna, pendistribusian SOP kepada pengguna, analisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan, serta pengawasan kinerja.

4. Monitoring dan Evaluasi

Pada bagian ini dibahas mengenai monitoring terhadap sejauhmana penerapan SOP memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi. Sedangkan evaluasi membahas penilaian sejauh mana perlu dilakukan perubahan-perubahan dalam SOP yang hasilnya menjadi masukan bagi penilaian kebutuhan SOP.



Gambar : Sisklus Penyusunan dan Penerapan SOP (LAN, 2005)

Pustaka

Caballerro. Rich dkk. 2003. *Developing Standard Operating Procedure in Wildland Fire Management*. Leadership Toolbox Reference. United State

C. V. De Sain and C.V. Sutton, *Documentation practices: A Complete Guide to Document*

Development and Management for GMP and ISO 9000 Compliant Industries
(Advanstar

Communications, Cleveland, OH, 1996). 24 — 5

C. V. De Sain, *Documentation Basics That support Good Manufacturing Practices*
(Advanstar

Communications, Cleveland, OH, 1993).

C. V. Sutton and C.V. De Sain, *Meeting GMP and ISO 9001 Expectations for Product*

Development (Parexel International, Waltham, MA, 1996).

D. Warburton, "Problem Procedures: Five Common Mistakes Engineers Make in Writing

Documentation Practices: A Complete

Fishburne. Alec. 2004. *Quick-Tip: Using Standard Operating procedures*. Advance Clinical Software.

Guide to Document Development and Management for GMP and ISO 9000 Compliant Industries.

Lembaga Administrasi Negara. 2005. *Penyusunan Standar Operating Procedures*. Jakarta

Manufacturing Procedures," *Medical Device and Diagnostic Industry*, 224-228
(May 1995).