

SOP

(Standart Operasional Prosedur)

A. PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Standart Operating Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Menurut Tjipto Atmoko, Standart Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

1. Manfaat Standar Operasional Prosedur

- sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyelesaikan tugasnya.
- Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
- Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
- Memberikan informasi mengenai kualifikasi

kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

- Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai.
- Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

2. Tujuan Standard Operating Prosedure (SOP)

- Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
- Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

3. Fungsi Standarad Operating Prosedure

- Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
- Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

4. Keuntungan adanya Standard Operating Prosedure (SOP)

- SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana,

menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.

- Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
- SOP juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

B. SIMBOL-SIMBOL PROSEDUR OPERASI STANDAR

1. Format Umum Standard Operating Prosedure (SOP)

Ada empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan Standard Operating Prosedure (SOP) yang akan dipakai oleh suatu organisasi yaitu:

- banyaknya keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur.
- Banyaknya langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur.
- Siapa yang dijadikan target sebagai pelaksana Standard Operating Prosedure (SOP)
- tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan Standard Operating Prosedure (SOP) ini.

Ada 4 jenis format umum Standard Operating Prosedure (SOP)

a. langkah sederhana (simple steps)

Simple steps dapat digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana. Format SOP ini dapat digunakan dalam situasi dimana hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun.

b. Tahapan berurutan (Hierarchical steps)

Format ini merupakan pengembangan dari simple steps. Digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi yang lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan.

c. Grafik (graphic)

Format grafik ini bertujuan untuk memudahkan dalam

memahami prosedur yang ada dan biasanya ditujukan untuk pelaksanaan eksternal organisasi (pemohon).

d. Diagram alir (flowcharts)

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan, jika dalam SOP diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan opsi jawaban (alternatif jawaban) seperti: jawaban “ya” atau “tidak”, “lengkap” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, dsb. Simbol-simbol tersebut memiliki fungsi yang bersifat khas (teknis dan khusus) yang pada dasarnya dikembangkan dari simbol dasar flowcharts (basic symbols of flowcharts) yang terdiri dari 4 simbol, yaitu:

1. simbol kapsul/terminator, untuk mendiskripsikan kegiatan mulai dan berakhir.
2. Simbol kotak/process, untuk mendiskripsikan proses atau kegiatan eksekusi.
3. Simbol belah ketupat/decision, untuk mendiskripsikan kegiatan pengambilan keputusan.
4. Simbol anak panah/arrow, untuk mendiskripsikan arah kegiatan (alur proses kegiatan).
5. Simbol segi lima/off-page connector, untuk mendiskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Format standrad operating procedure dalam bentuk flowcharts terdiri dari 2 jenis yaitu:

1. Linear flowcharts (diagram alir linier)
Ciri utama dari format linear flowcharts ini adalah unsur kegiatan yang disatukan, yaitu: unsur kegiatan atau unsur pelaksanaannya dan menuliskan rumusan kegiatan secara singkat didalam simbol yang dipakai.
2. Branching flowcharts (diagram alir bercabang).
Format Branching Flowcharts memiliki ciri utama dipisahkannya unsur pelaksana dalam kolom-kolom yang terpisah dari kolom kegiatan dan menggambarkan prosedur kegiatan dalam bentuk simbol yang dihubungkan secara bercabang-cabang.

2. Simbol-simbol dalam prosedur kerja

a. jenis-jenis simbol

1. Lingkaran besar (O)
2. belah ketupat

3. segi empat bujur sangkar
4. segi tiga terbalik
5. segi tiga ganda terbalik
6. lingkaran kecil
7. anak panah

b. Kegunaan Simbol-simbol dalam prosedur

1. jenis-jenis pekerjaan, tahap-tahap, gerakan-gerakan, dan bagian-bagian pekerjaan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu bidang tugas.
2. Waktu rata-rata yang diperlukan baik untuk penyelesaian setiap tahap atau jenis pekerjaan dan waktu seluruhnya yang diperlukan untuk penyelesaian pekerjaan tersebut.
3. Persyaratan kecakapan dan keterampilan pegawai yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
4. Peralatan dan fasilitas kerja yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan.
5. Jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk suatu bidang tugas atau bidang kegiatan dan sebagai salah satu alat evaluasi kerja pegawai.
6. Apakah peralatan, fasilitas, dan tenaga kerja telah dimanfaatkan sesuai dengan kapasitas yang semestinya.
7. Kemacetan-kemacetan yang paling banyak terjadi.

C. JENIS-JENIS SOP DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN

1. berdasarkan sifat kegiatan.

a. SOP teknis

ciri-ciri SOP teknis:

- pelaksanaan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu.
- Berisi langkah rincinya atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

b. SOP administratif

ciri-ciri administratif:

- Pelaksanaan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparat atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal.
- Berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang

tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan

D. AZAS-AZAS PENYUSUNAN STANDARD OPERATING PROSEDURE

Asas-asas penyusunan standard operating prosedue:

- asas pembukaan, yaitu disusun berdasarkan tata cara yang bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melakukan suatu tugas.
- Asas pertanggung jawaban, hal ini harus dapat dipertanggung jawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, standar yang ditetapkan maupun dari sisi keabsahannya.
- Asas kepastian, yakni adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur dan masyarakat sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.
- Asas keseimbangan, yakni adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur dan masyarakat sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.
- Asas keterkaitan, yaitu harus terkait dengan kegiatan administrasi umum baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Asas kecepatan dan kelancaran, yakni yang dapat menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.
- Asas keamanan, yaitu harus dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas.
- Asas keterbukaan, yaitu keberadaan SOP dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas

E. PRINSIP-PRINSIP PENYUSUNAN STANDARD OPERATING PROSEDURE

- a) Standard operating prosedure harus ditulis secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan untuk satu kegiatan tertentu.
- b) Standard operating prosedure harus dapat menjadi pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanandan tatacara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan.
- c) Standard operting prosedure harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pegawai/pejabat.

- d) Standard operating procedure harus udah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
- e) SOP harus menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.

1. Manfaat prosedur tertulis adalah;
 - a. Planning-controlling
 - > mempermudah dalam pencapaian tujuan.
 - > merencanakan besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
 - > menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
 - > mempermudah pengawasan.
 - b. Organizing
 - > mendapatkan intruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan.
 - > dihubungkan dengan alat yang mendukung pekerjaan kantor dan dokumen.
 - > menciptakan konsistensi kerja.
 - c. Staffing-leading
 - > membantu atasan dalam memberikan intruksi kerja bagi pegawai.
 - > konseling untuk bawahan agar memberikan kontribusi maksimal
 - > mempermudah pemberian penilaian bagi bawahan.
 - d. Coordination
 - > menciptakan koordinasi yang baik antar departemen
 - > untuk menetapkan dan membedakan prosedur rutin dan independen

F. TEKNIK MENYUSUN SOP

Ada tujuh tahapan atau langkah yang dapat digunakan untuk membuat suatu prosedur yang baik dan memaksimalkan semua potensi yang ada, anantara lain sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan yang ingin dicapai.
2. Membuat rancangan awal.
3. Melakukan evaluasi internal.
4. Melakukan evaluasi eksternal.
5. Melakukan uji coba.
6. Menempatkan prosedur pada unit terkait.

7. Menjalankan prosedur yang sudah dibuat.

G. PENERAPAN SOP DALAM MANAJEMEN PERKANTORAN

Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa output yang dikehendaki dapat diwujudkan yaitu:

1. Setiap pelaksanaan mengetahui SOP yang baru disusun dan alasan perubahannya.
2. Salinan/kopi SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna potensial.
3. Setiap pelaksanaan mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkannya secara aman dan efektif.
4. Ada mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan mengenai materi yang menjadi pokok bahasan makalah ini, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, karena terbatasnya pengetahuan dan kurangnya rujukan atau referensi yang ada hubungannya dengan makalah ini.

Dan kami juga sangat mengharapkan yang membaca makalah ini akan bertambah motivasinya dan mencapai cita-cita yang diinginkan, karena saya membuat makalah ini mempunyai arti penting yang sangat mendalam

Semoga makalah ini berguna bagi penulis pada khususnya juga para pembaca yang budiman pada umumnya.

Sekian penutup dari kami semoga berkenan di hati dan kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalammu alaikum wr.wb

Tak ada kata yang patut kami ucapkan selain mengucapkan syukur alhamdulillah kepada ALLAH SWT .yang tiada henti-hentinya selalu melimpahkan rahmat dan kuraniannya kepada kita semua .

Sehingga pelajaran untuk bidang keahlian bisnis dan manajemen khususnya program keahlian telekomunikasi bisnis dapat terselesaikan tanpa hambatan apapun .

Pelajaran ini bertujuan untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar guru dan siswa disekolah dan untuk mendukung siswa belajar dengan berbagai cara dan mampu memaksimalkan potensi dirinya .

Dengan peajaran ini, diharapkan digunakan sebagai suber belajar utama bagi siswa dan siswi untuk mencapai kompetensi standar yang diharapkan dunia usaha dan usaha industri .

Besar harapan kami ,pelajaran ini dapat membantu siswa dalam kegiatan belajar untuk mencapai potensi dirinya .

Jakarta,7 oktober 2014

Penulis

Kelom

pok 6

DAFTAR ISI

Kata pengantar _ _ _ _ _

i

-daftar isi _ _ _ _ _

ii

BAB I = PENDAHULUAN

1.latar belakang masalah _ _ _ _ _

_ _ 1

2.maksud dan tujuan _ _ _ _ _

_ _ _ 2

3.pebatasan masalah _ _ _ _ _

_ _ _ 3

BAB II = MEMBUAT PESAN BISNIS _

_ _ _ _ _ 4

1. pengertian standard operating prosedur

2. simbol-simbol prosedur operasi standar

3. jenis-jenis standard operating prosedur
dalam administrasi perkantoran

4. asas-asas penyusunan standard
operating prosedur

5. prinsip-prinsip penyusun standard operating procedure
6. teknik-teknik menyusun standard operating procedure
7. penerapan standard dalam manajemen perkantoran

BAB III = PENUTUP

1.TEMUAN

- pendukung
- penghambat

2.KESIMPULAN