**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian *Standard Operating Procedures (SOP)***

Pada penyusunan skripsi ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori – teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. *Standard Operating Procedures* *(SOP)* merupakan tahapan dari serangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan yang dibentuk sebagai acuan dalam melakukan pekerjaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan. *Standard Operating Procedures* *(SOP)* mampu memperjelas tugas pegawai sehingga akan terlihat jelas bagi setiap pegawai mengenai apa yang menjadi tugas atau pekerjaannya, selain itu akan mempermudah dalam menghindari tumpang tindihnya pekerjaan antar bidang atau bagian yang akan dilaksanakan didalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
Maka dari itu penulis memaparkan beberapa pendapat para ahli mengenai *Standard Operating Procedures* *(SOP).*

Prosedur kerja menurut **Ibnu Syamsi** dalam bukunya yang berjudul **Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja** (1994:16) : **“Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang sudah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan”.**

Menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Tata Kerja dan Produktivitas Kerja** (2011:94) mengemukakan pengertian prosedur kerja sebagai berikut:

**“Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukan adanya suatu urutan tahap demi tahap tentang pelaksanaan kerja yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas”.**

Peneliti menganggap bahwa memerlukan definisi lain mengenai *Standard Operating Procedures* *(SOP)* agar lebih mudah unuk dipahami. Menurut **Rudi M. Tambunan** dalam bukunya yang berjudul ***Standar Operating Procedures* *(SOP)*** (2013:79) sebagai berikut:

**“*Standard Operating Procedures* *(SOP)*****pada dasarnya dalaha pedoman yang brisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi – yang adalah anggota organisasi – berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standar, dan sistematis”.**

Selain itu *Standard Operating Procedures* *(SOP)* sebagai manual prosedur operasional standar di dalam organisasi harus disusun agar memenuhi tujuh kriteria manual *(The Seven Criterias of Manual)* menurut **Rudi M. Tambunan** dalam bukunya yang berjudul ***Standard Operating Procedures* *(SOP)*** (2013:109) yaitu:

1. **Khas atau spesifik *(Specific)***
2. **Lengkap prosedur *(Complete)***
3. **Jelas dan mudah dipahami *(Understandable)***
4. **Layak-Terap *(Applicable)***
5. **Layak-Kontrol *(Controlable)***
6. **Layak-Audit *(Auditable)***
7. **Layak-Ubah *(Changeable)***
	1. **Peran dan manfaat *Standard Operating Procedures (SOP)***

Menurut **Rudi M. Tambunan** dalam bukanya yang berjudul **Standard Operating Procedures (SOP)** (2013:97) terdapat penjelasan mengenai peran dan manfaat *standard operating procedures (SOP)* sebagai pedoman di dalam suatu organisasi adalah :

1. **Pedoman kebijakan,** yaitu menjadi pedoman kebijakan yang menjadi dasar dari semua kegiatan-kegiatan organisasi, operasional dan administratif.
2. **Pedoman kegiatan,** yaitu menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan organisasi, baik operasional maupun adminitratif.
3. **Pedoman birokrasi,** yaitu menjadi pedoman validasi langkah-langkah kegiatan dalam organisasi.
4. **Pedoman administrasi,** yaitu menjadi pedoman penggunaan formulir, dokumen, blanko, dan laporan-laporan yang terkait dengan kegiatan-kegiatan dalam organisasi.
5. **Pedoman evaluasi kinerja,** yaitu menjadi pedoman penilaian efektifitas kegiatan organisasi.
6. **Pedoman integrasi,** yaitu menjadi pedoman pengintegrasian kegiatan-kegiatan dalam organisasi, yaitu dalam konteks mencapai tujuan organisasi.

Secara umum dapat dikatakan bahwa, *standard operating procedures (SOP)* mempunyai peran untuk memberikan acuan tentang semua kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi secara efektif, sehingga dapat membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

* 1. **Unsur-unsur *Standard Operating Procedures (SOP)***

Sebagai pedoman yang penting bagi organisasi, unsur-unsur *standard operating procedures (SOP)* sangat menentukan efektifitas *standard operating procedures (SOP)*. Menurut **Rudi M. Tambunan** dalam bukunya ***Standard Operating Procedures (SOP)*** (2013:121) unsur-unsur *standard operating procedures (SOP)* antara lain :

1. **Tujuan,** tujuan penyusunan *standard operating procedures (SOP)* harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan yang jelas untuk setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan yang ada dalam *standard operating procedures (SOP)*, termasuk keputusan-keputusan terkait dalam melaksanakan prosedur dan kegiatan.
2. **Kebijakan,** kebijakan-kebijakan yang terkait dengan prosedur operasional standar bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur. Kebijakan-kebijakan yang ditetapkan, tidak boleh terlepas dari tujuan yang telah dinyatakan sebelumnya, dan untuk dapat dipahami dengan jelas dan secara sama oleh setiap pengguna, maka kebijakan-kebijakan harus dinyatakan dengan jelas dan taktis.
3. **Petunjuk operasional,** yang dimaksud dengan petunjuk operasional dari suatu prosedur adalah bagaimana cara pengguna membaca pedoman atau panduan prosedur operasional yang dimaksud dengan benar.
4. **Pihak yang terlibat,** hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak atau unit atau fungsi-fungsi yang terlibat dalam prosedur yang bersangkutan. Pada dasarnya, suatu prosedur pastilah melibatkan pihak-pihak sebagai pelaksananya dengan kapasitas wewenang dan tanggungjawab yang berbeda, baik dalam hal dimensi keputusan maupun pelaksanaan kedua-duanya.
5. **Formulir,** yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dari dokumen-dokumen kososng atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu dalam *standard operating procedures (SOP)* sebagai media menghubungkan keputusan dan pelaksanaan kegiatan diantara pihak-pihak terlibat. Untuk menjamin efektifitas prosedur, maka penggunaan formulir harus standar dan unsur validasi dan kontrol intern yang ada di dalamnya harus dijalankan secara utuh atau lengkap.
6. **Masukan,** penjelasan tentang masukan sangat terkait dengan penjelasan tentang proses. Sangat baik bila penjelasan pada awal pedoman *standard operating procedures (SOP)* juga dilengkapi dengan pemahanan tentang masukan dan proses yang terdapat dalam *standard operating procedures (SOP)* maupun masing-masing prosedur.
7. **Proses,** proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Proses adalah kegiatan yang mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi yang terdaoat di dalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan organisasi untuk mengambil keputusan dan melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan dan target-target yang ditetapkan.
8. **Laporan,** laporan di dalam konsep sistem merupakan keluaran dari sebuah sistem. Apa yang terdapat di dalam laporan adalah hasl pengolahan atau pemrosesan yang memiliki makna tertentu dan dapat dimanfaatkan sebagai sumber pengambilan keputusan di dalam organisasi.
9. **Validasi,** tujuan melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah absah atau valid. Aturan yang lengkap tentang validasi dapat dicakupkan di dalam kebijakan yang mendasari suatu prosedur atau dapat pula dinyatakan langsungdi bagian awal penjelasan suatu proses operasional standar dalam bentuk mekanisme validasi prosedur.
10. **Konrol,** kontrol dapat dibagi menurut spesifiknya, menurut prosedurnya, menurut kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan *standard operating procedures (SOP)* dan prosedur-prosedur yang ada di dalamnya, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol-kontrol tersebut.
	1. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Asmawi** dalam bukunya yang berjudul **Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik** (2011:73) sebagai berikut:

**“Kualitas pelayanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan sesuai dengan tuntutan/kebutuhan masyarakat yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan”.**

Adapun definisi Kualitas Pelayanan menurut **Wickop** yang dikutip oleh Asmawi dalam bukunya yang berjudul **Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik** (2011:68) adalah : **“Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi tuntutan dan kepuasan pelanggan”.**

Selain itu terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Kotler** yang dikutip oleh Asmawi dalam bukunya yang berjudul **Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik** (2011:75) sebagai berikut :

1. ***Reability* (Keandalan, kepercayaan)**
2. ***Responsiveness* (Ketanggapan, keresponsifan)**
3. ***Assurance* (Kepastian, jaminan keamanan)**
4. ***Emphaty* (Empati, kepedulian)**
5. ***Tangible* (Berwujud, nyata terasa)**
	1. **Prinsip Kualitas Pelayanan**

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003** (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan Prosedur,** yaitu pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. **Kejelasan,** antara lain mencakup:
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
4. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
5. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
6. **Kepastian Waktu,** yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. **Akurasi Produk,** yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
8. **Keamanan**, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
9. **Tanggung Jawab,** yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
10. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana,** yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
11. **Kemudahan Akses,** yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
12. **Kedisiplinan,** Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
13. **Kenyamanan,** yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
	1. **Kartu Indinesia Sehat (KIS)**

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah tanda kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang komprehensif pada fasilitas kesehatan melalui mekanisme sistem rujukan berjenjang dan atas indikasi medis (Kartu lainnya: Kartu Eks Askes, Eks Jamkesmas, KJS, Kartu JKN BPJS Kesehatan, masih tetap berlaku sesuai ketentuan sepanjang belum diganti dengan Kartu Indonesia Sehat). KIS diterbitkan oleh BPJS Kesehatan untuk seluruh peserta jaminan kesehatan termasuk penerima bantuan iuran (PBI). Kepesertaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) terbagi atas dua kelompok, yaitu :

1. Kelompok masyarakat yang wajib mendaftar dan membayar iuran, baik membayar sendiri, ataupun berkontribusi bersama pemberi kerjanya;
2. Kelompok masyarakat miskin dan tidak mampu yang didaftarkan oleh pemerintah dan iurannya dibayari oleh pemerintah.

Adapun dasar hukum pelaksanaan jaminan sosial yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 4 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan UU Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 1 ayat 8 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Peserta Jaminan Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi :

1. **Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.**
2. **Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari :**
3. **Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya yaitu PNS, TNI, POLRI, Pejabat Negara, Pimpinan dan anggota DPRD, Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri, Pegawai Swasta, dan pekerja lain yang menerima upah, termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.**
4. **Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya yaitu pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, dan pekerja lain yang bukan penerima upah, termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.**
5. **Bukan Pekerja dan anggota keluarganya yaitu Investor, Pemberi Kerja, Penerima Pensiun, Veteran, Perintis Kemerdekaan, Janda, Duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan, serta bukan pekerja lain yang mampu membayar iuran.**
	1. **Hubungan *Standard Operating Procedures (SOP)* dan Kualitas Pelayanan**

Salah satu tujuan dibentuknya *standard operating procedures (SOP)* adalah agar apa yang telah direncanakan oleh organisasi dapat berjalan secara tertata guna mencapai tujuan organisasi. Prosedur merupakan salah satu jenis perencanaan yaitu berupa usaha atau tata cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.

*Standard operating procedures (SOP)* yang baik haruslah berdasakan perencanaan yang matang. Dengan adanya perencanaan akan memperjelas pelaksanaan *standard operating procedures (SOP)* di lapangan. Hal ini merupakan jaminan untuk mengurangi resiko ketidakpastian prosedur kerja yang tidak terarah yang dapat menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Untuk itulah dalam penyusuan *standard operating procedures (SOP)* harus dilakukan perencanaan sebaik mungkin untuk meminimalisir risiko prosedur kerja yang tidak sejalan dengan tujuan organisasi. Jika perencanaan *standard operating procedures (SOP)* tidak maksimal dan seadanya tentu akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi atau bahkan dapat menyebabkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Menurut **Endah Nur Fatima, dkk** (2015:51) mengenai tujuan dari standar operasional prosedur adalah : **“Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan”.**

Oleh karena itu, meskipun tujuan utama di dalam *standard operating procedures (SOP)* meningkatkan kualitas pelayanan tetapi faktor-faktor lain untuk suksesnya prosedur kerja yang dilaksanakan harus pula diperhatikan.

Apabila pelaksanaan *standard operating procedures (SOP)* berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun maka *standard operating procedures (SOP)* tersebut akan berdampak positif terhadap pegawai seperti meningkatkan kualitas pelayanan. Namun bila prosedur kerja tersebut dialakukan tanpa memperhatikan dengan seksama dan tanpa dilandasi dengan perencanaan yang matang maka *standard operating procedures (SOP)* akan berdampak negatif terhadap pegawai dan organisasi tersebut.