

Membuat Standard Operating Procedures (SOP) itu Mudah!

Standard Operating Procedures

Setiap Organisasi yang memiliki Visi, Misi, dan Tujuan membutuhkan SOP sebagai bagian dari upaya untuk mewujudkan Visi, menjalankan Misi, dan mencapai tujuannya. Beberapa tulisan mengenai hal tersebut, dirangkum dalam tulisan singkat di bawah ini

Apa itu SOP?

SOP adalah 1 set perintah kerja atau langkah-langkah yg harus diikuti untuk menjalankan suatu pekerjaan dgn berpedoman pada tujuan yg harus dicapai (www.iso9000store.com)

Definisi SOP yg lain adalah “detailed, written instructions to achieve uniformity of the performance of a specific function” www.ctru.auckland.ac.nz/medglossary/s.html

Untuk siapa SOP dibuat?

SOP menjadi pedoman bagi para pelaksana pekerjaan. Ini bisa berarti para karyawan produksi, resepsionis, office boy, supir, staf administrasi di kantor, pabrik atau gudang, supervisor dan manager

SOP akan berbeda untuk pekerjaan yg dilakukan sendirian, untuk pekerjaanyg dilakukan secara tim dan untuk pengawas pekerjaan tsb

Kapan menyusun SOP?

- SOP harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan.
- SOP digunakan utk menilai apakah pekerjaan tsb sudah dilakukan dgn baik atau tidak.
- Uji SOP sebelum dijalankan, lakukan revisi setelah 1-2 bulan trial.
- Lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yg bisa diakibatkan oleh adanya mesin baru, peralatan baru, tambahan pekerja, lokasi berbeda, dan semua yg mempengaruhi lingkungan kerja
- Mintakan masukan dari para pelaksana untuk menjadi bahan perbaikan SOP secara teratur

Sepanjang apa SOP disusun?

- Tidak ada aturan yg membatasi panjang pendeknya SOP, karena SOP digunakan oleh berbagai macam orang untuk tujuan yg berbeda, dgn tetap harus lengkap dan akurat
- Walau demikian, SOP yg ringkas akan lebih memudahkan para pelaksana, dengan demikian sebuah prosedur kerja yg panjang bisa dibagi menjadi 2-3 SOP (seperti dipisah menjadi SOP Tahap Persiapan, SOP Tahap Pelaksanaan dan SOP Tahap Penyelesaian)

Membuat SOP itu mudah!

Siapa yg membuat SOP?

Idealnya, SOP disusun oleh 1 tim yg terdiri atas:

1. Penulis SOP (author)
2. Pelaksana di lapangan (employee)
3. Pengawas lapangan (supervisor)
4. Atasan pengawas (manager)

Keuntungan adanya SOP

- SOP yg baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten
- Para pekerja akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yg harus dicapai dalam setiap pekerjaan
- SOP juga bisa dipergunakan sbg salah satu alat training dan bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja karyawan

Sistem, Prosedur & Langkah

- Sistem yg ada dalam setiap perusahaan adalah sistem pemasaran, sistem produksi, sistem keuangan dan sistem pengembangan SDM. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh seberapa jauh sistem-sistem ini bisa berjalan dan bekerja sama
- Setiap sistem disusun atas beberapa prosedur kerja. Sebagai contoh, sistem produksi terdiri atas prosedur perencanaan produksi, prosedur permintaan bahan, prosedur pelaksanaan produksi, prosedur pengawasan produksi, prosedur penyerahan hasil produksi, dan prosedur pembuatan laporan produksi
- Langkah-langkah adalah kegiatan terkecil yg menyusun sebuah prosedur. Dalam pelaksanaan, langkah-langkah ini adalah tempat terjadinya variasi kegiatan antara pelaksana yg berbeda jika prosedur tidak dibakukan.

Manager menggunakan standard operating procedures (SOP) untuk memastikan agar setiap orang mengikuti langkah-langkah yg sama setiap kali menjalankan prosedur

Tips Menyusun SOP

- Selalu bayangkan siapa pengguna SOP
- Sebelum mulai menulis, putuskan apa tujuan dari prosedur tsb
- Gunakan prinsip “Ceritakan apa yg akan Anda ceritakan, kemudian ceritakan”
- Buatlah sebuah panduan sebelum menulis SO (buat daftar topik yg harus dibicarakan, kemudian kelompokkan)
- Mulailah dgn kata kerja dan hindari kalimat pasif
- Buat draft terlebih dahulu
- Koreksi draft setelah 24 jam. Perhatikan apa dikatakan oleh setiap kalimat, kemudian perbaiki

Membuat SOP itu mudah!

- Perhatikan kebosanan Anda sendiri ketika membuat SOP. Jika Anda merasa bosan, maka hal yg sama akan dirasakan oleh pembaca

Panjang vs Pendek

Panjang:

Gunakan lap biasa utk membersihkan kotoran dan noda dari mesin, atau keringkan dgn lap tebal jika ada bagian yg basah

Singkat:

Bersihkan kotoran dan noda dari mesin

- a. Gunakan lap biasa utk menghilangkan kotoran
- b. Gunakan lap tebal utk mengeringkan bagian yg basah

Jelas vs Tidak Jelas

Tidak jelas:

Berat dari afal yg dihasilkan harus dicatat di dalam buku laporan hasil produksi

Jelas:

Catat berat afal yg dihasilkan di buku laporan hasil produksi

Bertele-tele vs Ringkas

Bertele-tele:

Pastikan Anda membersihkan bak tinta dari semua tinta yg pernah digunakan sebelum Anda menyimpan tinta lain yg berbeda warnanya

Ringkas:

Bersihkan bak tinta sebelum mengisi tinta warna lain

Tips Penulisan SOP

- Jelas dan ringkas: hindari kalimat yg panjang
- Komplit: semua informasi penting yg digunakan untuk menjalankan kegiatan
- Obyektif: berisikan fakta, bukan pendapat
- Koheren: menunjukkan alur dan urutan langkah utk menjalankan kegiatan

Tingkat Rincian

- Prosedur harus berisi semua langkah yg penting yg harus dijalankan dgn seragam oleh semua pekerja. Hilangnya salah satu langkah penting akan menyebabkan terjadinya variasi dalam menjalankan prosedur

Membuat SOP itu mudah!

- Prosedur tidak mungkin dibuat sedemikian detil sehingga semua pertanyaan pekerja bisa terjawab. Prosedur tidak untuk menggantikan training dan feedback, oleh karena itu pembuat SOP tidak harus berusaha menjawab semua pertanyaan yg mungkin akan muncul
- Perhatikan bahwa kelemahan format flowchart adalah hanya bisa digunakan untuk SOP yg tidak rinci/ sederhana. Pembuatan flow chart utk prosedur yg bersifat rinci/kompleks akan menyebabkan munculnya pola langkah yg panjang, berantakan dan susah utk dimengerti

Format SOP

- Nama dan logo perusahaan
- Halaman
- Judul
- Kode identifikasi dan kontrol dokumen
- Tujuan
- Lingkup
- Penanggung jawab
- Prosedur
- Kalkulasi/penanganan data/dokumen yg diperlukan
- Penanganan masalah

Kapan Perlu Working Instruction?

- Jika ada 2 pekerja yg sudah ditraining, menjalankan 1 SOP yg sama dgn cara berbeda
- Tujuan utama adalah pelaksanaan kegiatan yg konsisten

Ringkasan

- Standard operating procedures adalah alat yg baik utk membakukan pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan Visi, menjalankan misi, dan mencapai tujuan organisasi
- SOP yg baik harus singkat, jelas, ringkas, komplit, obyektif dan koheren
- Prosedur harus berisi semua langkah yg penting akan tetapi tidak mungkin dibuat sedemikian detil sehingga semua pertanyaan pekerja bisa terjawab
- Jika diperlukan, gunakan working instruction utk menjelaskan langkah SOP lebih rinci

Sumber

Dari berbagai sumber