

## MENINGKATKAN KUALITAS PENYUSUNAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS) BAGIAN TATALAKSANA PADA BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP) SUMATRA UTARA

Vani Hajari<sup>1</sup>, Nur Ahmadi Bi Rahmani<sup>2</sup>

Email: [vanihjri08@gmail.com](mailto:vanihjri08@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurahmadi@uinsu.ac.id](mailto:nurahmadi@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)

### *Abstrak*

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengumpulan informasi tentang meningkatkan kualitas penyusunan Prosedur Operasioanal Standar (POS) dibagian Tatalaksana pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) SUMUT. Prosedur Operasional Standar (POS) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa harus dilakukan. Penataan tatalaksana yaitu semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan telah dibuat Prosedur Operasional Standar tetap (POS) yang mengacu kepada proses bisnis lembaga dan telah dievaluasi. Khususnya dalam menjamin standar kualitas proses layanan telah melakukan system pengukuran kinerja berbasis sistem informasi. Kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) mencakup seberapa baik POS tersebut dirancang dan disusun untuk menggambarkan langkah-langkah yang jelas dan tepat dalam melaksanakan suatu tugas atau proses. Aspek kualitas POS meliputi kejelasan, konsistensi, kemudahan pemahaman, relevansi, kelengkapan, serta kemampuan untuk menghasilkan yang diharapkan secara konsistensi. Dalam Prinsip Penyusunan Prosedur Operasional Standar (POS) ada melibatkan stakeholder, komunikasi yang jelas, dan adanya teknologi yang terus berkembang. Posedur Operasional Standar (POS) pastinya juga memiliki kriteria dalam hal penyusunannya agar menjadi POS yang efektif, efisien dan berkualitas.

**Kata Kunci** : Kualitas, Prosedur Operasional Standar (POS), Prosedur Kerja, Tatalaksana.

## *Abstrack*

*This research was conducted based on collecting information about improving the quality of preparing Standard Operational Procedures (POS) in the Management section at the North Sumatra Education Quality Assurance Center (BPMP). Standard Operating Procedures (POS) are a series of standardized written instructions regarding various processes for carrying out organizational activities, how and when they must be carried out, where and by whom they must be carried out. Management arrangements, namely that all activities carried out have been created with fixed Standard Operational Procedures (POS) which refer to the institution's business processes and have been evaluated. In particular, in ensuring service process quality standards, an information system-based performance measurement system has been implemented. The quality of Standard Operating Procedures (POS) includes how well the POS is designed and structured to describe clear and precise steps in carrying out a task or process. POS quality aspects include clarity, consistency, ease of understanding, relevance, completeness, and the ability to produce what is expected consistently. In the Principles of Preparing Standard Operating Procedures (POS) there is involvement of stakeholders, clear communication, and technology that continues to develop. Standard Operational Procedures (POS) certainly also have criteria in terms of their preparation so that it becomes an effective, efficient and high-quality POS.*

**Keywords:** *Quality, Standard Operating Procedures (SOP), Work Procedures, Management.*

## **PENDAHULUAN**

Prosedur Operasional Standar (POS) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa harus dilakukan.

Menurut William Leffinge dan Edwin Robinson yang telah diterjemahkan oleh The Liang Gie (2006:10) ketatalaksanaan ini pekerjaan menyangkut segala usaha perbuatan menyangkut pembuatan warkat, pemakaian warkat-warkat dan pemeliharannya guna dipakai untuk mencari keterangan dikemudian hari. Warkat adalah suatu surat atau dokumen tentang keuangan. Pada tanggal 21 Maret 2022, LPMP Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 11 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan (BBPMP) dan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) berubah nama menjadi BPMP Provinsi Sumatera Utara. Dan Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 263/O Tahun 2022 tentang rincian Tugas BPMP dan BBPMP.

Menurut Sailendra (2015:11) Prosedur Standar Operasional (POS) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar. Penataan tatalaksana yaitu semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan telah dibuat prosedur operasional tetap (POS) yang mengacu kepada proses bisnis lembaga dan telah dievaluasi. Khususnya dalam menjamin standar kualitas proses layanan telah melakukan system pengukuran kinerja berbasis sistem informasi.

Kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) mencakup seberapa baik POS tersebut dirancang dan disusun untuk menggambarkan langkah-langkah yang jelas dan tepat dalam melaksanakan suatu tugas atau proses. Aspek kualitas POS meliputi kejelasan, konsistensi, kemudahan pemahaman, relevansi, kelengkapan, serta kemampuan untuk menghasilkan yang diharapkan secara konsistensi. POS yang berkualitas tinggi membantu memastikan konsistensi, efisiensi, dan keandalan dalam menjalankan suatu tugas atau prosedur di berbagai situasi. kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) menjadi hal yang penting dalam rangka menentukan

kualitas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada zona integritas menuju WBBM yang lebih baik.

Upaya penataan tata laksana antara lain diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi Prosedur Operasional Standar (POS) administrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas serta fungsi sebagai pegawai pemerintah. Penyusunan dan implementasi POS merupakan kegiatan yang memerlukan partisipasi secara penuh dari semua unsur pegawai yang ada di dalam institusi pemerintah. Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada zona integritas menuju WBBM.

Tujuan dari pembuatan artikel ini adalah untuk menjelaskan tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas dalam menyusun prosedur operasional standar (POS) dibagian tatalaksana, dan memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.

## TINJAUAN TEORITIS

Menurut Santosa, dengan adanya SOP diharapkan dapat menjadi suatu fondasi bagi perusahaan untuk mulai membangun suatu sistem kerja yang baku dan efisien. Manfaat implementasi SOP yang sempurna secara tidak langsung dapat mengurangi dan mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi.

Penyusunan POS di instansi pemerintah perlu mencerminkan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan efisiensi. Setiap POS juga harus sejalan dengan Undang-undang, peraturan, dan kebijakan pemerintah yang berlaku. Hal ini penting untuk memastikan bahwa prosedur yang ditetapkan sesuai dengan

kerangka hukum. Pada hakekatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien.

Salah satu upaya penataan tatalaksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan peningkatan kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah pada permasalahan berdasarkan penataan yang tidak beraturan pada setiap sub-bagian yang ada didalam instansi tersebut. Dan memberikan panduan bagi seluruh instansi pemerintah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi POS sesuai dengan prosedur yang ada.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan pengumpulan informasi, metode penelitian kualitatif ini adalah cara untuk menyusun data atau informasi yang telah dikumpulkan peneliti yang bersifat deskriptif atau suatu bentuk penelitian yang dapat memperjelas setiap unsur bukan dalam bentuk angka-angka, tetapi data yang dikumpulkan berupa kata-kata dengan hasil akhir dalam bentuk tulisan. Metode ini digunakan untuk menggambarkan serta menjelaskan terkait kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) melalui pengumpulan informasi dan sumber media seperti buku, artikel jurnal, dan makalah. Penulis juga mengumpulkan berbagai sumber terkait dengan kajian penulis ini serta merangkumnya untuk kemudian ditulis dalam artikel ini. Hasil dari berbagai kajian sumber ini akan digunakan untuk membahas terkait Kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) Pada Bagian Tatalaksana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Ketatalaksanaan

Tata laksana sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas-aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien. (Stoner & Freeman,1996)

Dalam KBBI Tata Laksana memiliki sebuah istilah yang mengacu pada aturan, prosedur, sistem, atau cara pengaturan yang terstruktur dan terorganisir untuk mengelola atau mengendalikan suatu hal atau aktivitas baik itu dalam lingkup organisasi, pemerintah, bisnis, maupun hal lainnya.

Dalam sistem ketatalaksanaan mencakup proses pedoman umum standar operasi, mekanisme, tata kerja, hubungan kerja dan prosedur kerja pada tingkat perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, pengelolaan, administrasi umum, keuangan, perlengkapan, pemantauan, dan evaluasi kinerja organisasi serta melaksanakan koordinasi dan pengelolaan kearsipan, efisiensi dan tentang pengaturan budaya kerja yang tertib dan efektif.

### 2. Penyusunan Prosedur Standar Operasional (POS)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non-pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha,

yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, prosedural sesuai tata kerja, sistem kerja pada unit kerja saling berkaitan. (Tjipto Atmoko, 2011)

Prosedur Operasional Standar (POS) dalam instansi pemerintah adalah serangkaian langkah atau aturan tertulis yang menggambarkan bagaimana suatu tugas atau proses harus dilakukan secara konsistensi dan efisien. POS ini mendefinisikan langkah-langkah yang harus diikuti, peran serta tanggung jawab individu yang terlibat dalam suatu proses atau tugas instansi pemerintah. POS bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan dilakukan sesuai dengan standar tertentu, meminimalisir risiko kesalahan, meningkatkan efisiensi, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas didalam instansi pemerintah. Memastikan POS memiliki kualitas yang baik sangat penting dalam lingkungan pemerintah.

Penyusunan POS dimulai dengan perencanaan yang dilaksanakan dengan membentuk tim yang secara khusus menangani penyusunan dokumen POS Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) SUMUT. Tim penyusunan POS dibentuk dengan anggota dari Unit Kerja yang secara fungsional menangani ketatalaksanaan internal Unit Kerja. Unit Kerja dapat melibatkan tenaga yang kompeten sehingga bisa menghasilkan POS yang optimal. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP, seperti melalui brainstorming, interview, survey, benchmarking, focus group discussion, telaah dokumen dan lainnya.

Tahapan perumusan dan analisis. Pada tahap ini, dilakukan perbaikan draft POS dengan mempertimbangkan hasil pada langkah verifikasi. Analisis seperlunya dilakukan terhadap alternatif-alternatif prosedur yang telah diidentifikasi dan dijadikan materi penyusunan dokumen POS. Pada tahap ini hasil yang didapatkan

adalah : (1) draft dokumen POS, (2) draft dokumen POS baru untuk prosedur yang sudah ada tapi belum distandarkan, (3) draft dokumen POS baru untuk prosedur yang belum ada.

### **3. Kriteria Prosedur Operasional Standar (POS) Yang Baik**

#### **a) Keterbacaan dan Keterpahaman**

POS harus ditulis dengan jelas dan mudah dipahami agar orang yang terlibat dapat mengikuti langkah-langkah dengan tepat.

#### **b) Relevansi dan Revisi Berkala**

POS harus relevan dengan tugas atau proses yang sedang diatur dan harus diperbarui secara berkala sesuai dengan perubahan kebijakan atau teknologi yang terjadi.

#### **c) Konsistensi dan Kesesuaian Hukum**

POS harus konsisten dengan peraturan hukum yang berlaku dan tidak bertentangan dengan kebijakan atau regulasi pemerintah.

#### **d) Efektivitas dan Efisiensi**

POS harus mendukung pencapaian tujuan dengan cara yang paling efektif dan efisien, tanpa menambahkan birokrasi yang tidak perlu.

#### **e) Dokumentasi yang Lengkap**

POS harus mencakup informasi yang lengkap tentang langkah-langkah, tanggung jawab dan prosedur alternatif jika terjadi perubahan atau keadaan yang tidak terduga.

#### **f) Pengukuran Kinerja**

POS yang berkualitas harus menyertakan metrik atau cara untuk mengukur kinerja agar dapat mengevaluasi apakah prosedur tersebut efektif atau memerlukan penyesuaian.

#### **4. Prinsip Penyusunan Prosedur Operasional Standar (POS)**

Dalam prinsip penyusunan Prosedur Operasional Standar (POS) keterlibatan stakeholder juga mempengaruhi dalam hal penyusunan dengan melibatkan semua pihak yang terlibat dalam proses tersebut untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik dan persepektif yang komprehensif. Prosedur Operasional Standar (POS) sebaiknya disusun secara sederhana, mudah dimengerti, dan jelas agar dapat diikuti dengan mudah oleh semua pihak yang terlibat. Dalam penyusunan POS juga harus dilakukan pemantauan secara berkala terhadap proses yang didokumentasikan dalam POS, dan evaluasi apakah prosedur tersebut masih relevan atau memerlukan perbaikan. Penyusunan POS juga melibatkan anggota tim untuk mengerjakan atau menyusun POS.

Menyusun POS juga harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan sesuai dengan pemahaman semua pihak yang terlibat dalam proses. Dalam hal ini juga kita dapat memanfaatkan teknologi untuk menyusun, menyimpan, dan berbagi POS secara efisien, misalnya dengan menggunakan perangkat lunak manajemen dokumen atau menggunakan aplikasi Google Drive untuk menyimpan semua POS.

Dengan adanya prinsip dalam penyusunan Prosedur Operasional Standar (POS) ini POS dapat disusun dengan lebih baik dan efektif, dan meningkatkan efisiensi serta kualitas dalam menjalankan suatu proses dan memberikan pedoman yang jelas bagi pelaksanaan proses disuatu instansi.

#### **5. Prinsip Pelaksanaan Prosedur Operasioal Standar (POS)**

- a. Konsisten

POS harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;

b. Komitmen

POS harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkat yang paling rendah dan tertinggi;

c. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan POS harus terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar dan efisien dan efektif;

d. Mengikat

POS harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;

e. Terdokumentasi dengan baik

Seluruh prosedur yang telah disatandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

## 6. Prosedur Kerja

Menurut Rudi M (2013 : 84) Prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Harold Koontz & O'Donnel (1972) dalam buku "Principles Of Management", mereka mendefenisikan prosedur kerja sebagai langkah-langkah tertentu yang harus

diikuti dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan atau mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Prosedur kerja dalam instansi pemerintah adalah serangkaian langkah atau aturan yang diikuti oleh pegawai atau anggota lembaga pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. proses ini bertujuan untuk memastikan efisiensi, konsistensi, transparansi, dan ketaatan terhadap hukum aturan yang berlaku.

Persiapan POS dirancang untuk menciptakan konsistensi, meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan memastikan semua orang yang terlibat dalam proses memiliki pedoman yang jelas. POS memberikan instruksi terstruktur untuk setiap langkah proses bisnis atau operasional. Hal ini membantu untuk tetap menjaga konsistensi dan mengurangi kesalahan saat menjalankan prosedur kerja sehari-hari.

Prosedur kerja pemerintah mengacu pada prosedur dan aturan yang ditetapkan untuk melakukan berbagai kegiatan dan tugas dalam suatu instansi pemerintah. Tujuannya adalah untuk memberikan panduan yang jelas kepada pegawai atau anggota instansi tentang bagaimana menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Alur kerja ini dapat berupa dokumen atau kebijakan internal yang mengatur berbagai aspek operasional lembaga, mulai dari manajemen sehari-hari hingga proses pengambilan keputusan berskala besar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dokumen Prosedur Standar Operasional (POS) ini disusun berdasar pada kondisi riil dilapangan dengan penambahan ataupun pengurangan pada beberapa prosedur yang dikarenakan aspek regulasi dan atau kendala pada kondisi yang tidak dapat

dihindari. Penyesuaian beberapa prosedur dilakukan tanpa merubah makna prosedur yang dilakukan. Prosedur Operasional Standar (POS) memiliki peran yang besar untuk menciptakan pemerintahan yang konsisten dalam meningkatkan kualitas penyusunan Prosedur Operasional Standar, ini diharapkan menjadi acuan atau semangat kerja dalam melaksanakan tupoksi sehingga operasional kerja menjadi jelas, terarah, efisien, efektif, akuntabel, terukur, dan konsisten. Peningkatan kualitas Prosedur Operasional Standar (POS) juga akan meningkatkan dalam segi kualitas terhadap instansi pemerintah. POS memberikan instruksi dan langkah-langkah yang jelas dan rinci untuk menyelesaikan tugas atau aktivitas secara konsisten.

## DAFTAR PUSTAKA

Asih, Hayati Mukti. (2018). *Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Produksi Produk Inovasi Ecobrick*. Surakarta: Jurnal Ilmiah Teknik Industri, UMS.

Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

(2011). *Pedoman Penataan Tatalaksana Business Process*. Jakarta: Author.

Sanoto, Herry. (2020). *Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi*. Salatiga: Jurnal Ilmiah Keguruan dan Ilmu Pendidikan, UKSW.

Santosa, Joko D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standar Operational Procedure)*. Surabaya: Kata Pena.

Saputri, F N. (2019). *Pencairan klaim jaminan Hari Tua dana pensiun pada pegawai tenaga kerja usia 56 tahun di bpjs ketenagakerjaan cabang cilacap*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UMP.

Sumaryadi, I Nyoman. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Ghalia Indonesia.

The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Tukiran, Martinus & Amalia Nurul. (2020). *Petunjuk Praktis Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (K/L/Pemda)*. Yogyakarta: PT Kanisius.

