



DAMPAK PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM RADJAK HOSPITAL SALEMBA

Didik Setiyawan, Annisa Fitriani, Cindy Ade Veronica, Adelina Suryati
Sekolah Tinggi Manajemen IMMI
Didik14Setiyawan@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to investigate how employee performance is affected by standard operating procedures. This sort of exploration is clear examination with a quantitative methodology. The primary instrument utilized in this study was a methodically organized survey containing explanations given to respondents. Valid and reliable results can be obtained through the use of measuring instruments and reliability tests in both the collection of data and the calculations. The normality test, the classical assumption test, and the hypothesis test will be used to process the collected data. This study takes a more extensive exploration object, in particular the Public Emergency clinic Radjak Emergency clinic Salemba so the outcomes got are more hearty and dependable.

Article History

Received: 20 Juni 2023

Reviewed: 30 Juni 2023

Published: 4 Juli 2023

Key Words

Standard Operational Procedures and Employee Performance.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh prosedur operasi standar. Eksplorasi semacam ini merupakan pemeriksaan yang jelas dengan metodologi kuantitatif. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pernyataan yang diberikan kepada responden yang disusun dengan baik. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur digunakan untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel dalam pengumpulan dan perhitungan data. Uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis akan digunakan untuk mengolah data yang terkumpul. Eksplorasi ini mengambil obyek pemeriksaan yang lebih luas yaitu Poliklinik Radjak Medical Salemba General Emergency Clinic dengan tujuan agar hasil yang didapatkan lebih membumi dan lebih dapat diandalkan.

Sejarah Artikel

Received: 20 Juni 2023

Reviewed: 30 Juni 2023

Published: 4 Juli 2023

Kata Kunci

Standar Operasional Prosedur dan Kinerja Pegawai..



PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Klinik darurat adalah salah satu tanda kemampuan sosial kesejahteraan sebagai pekerja komunitas. Perwujudan fungsi sosial rumah sakit dapat dinilai dari tingkat pelayanan publik rumah sakit. Semakin baik pelayanan public rumah sakit artinya semakin baik fungsi sosialnya. Kualitas pelayanan public rumah sakit menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Reputasi rumah sakit yang menurun dapat menimbulkan tantangan lain seperti merekrut dan mempertahankan dokter dan perawat yang berkualitas. Pangsa pasar dan reputasi dapat memengaruhi kemampuan rumah sakit untuk mempertahankan legitimasi dan kedudukan profesional (Hibbard *et al.*, 2005).

Asumsi pangsa pasar dan reputasi memberikan peran kunci kepada konsumen dalam memotivasi peningkatan kualitas, dengan memperhatikan laporan kinerja, mengidentifikasi tinggi dan rendahnya kinerja, dan berbagi informasi tersebut dengan orang lain. Mengelola rumah sakit dengan SDM yang beragam dan pekerjaan dengan lingkup yang kompleks tidaklah mudah. Semua unsure tersebut harus bisa diberdayakan sebaik mungkin sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu yang bisa dilakukan untuk menjaga pelayanan publik rumah sakit agar tetap berjalan sebagaimana mestinya adalah dengan membuat Standard Operational Procedures. Dengan adanya SOP akan memudahkan sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas. Selain itu, adanya SOP menjadikan karyawan baru lebih mudah dalam bekerja karena adanya standar aturan yang jelas (Hibbard *et al.*, 2005). Pelayanan kesehatan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan cara menyusun dan menerapkan SOP sebagai acuan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu dokumen proses yang menggambarkan secara detail tentang tata cara operator dalam melakukan suatu operasi. SOP melibatkan tujuan operasi, peralatan dan bahan yang diperlukan, bagaimana melakukan pengaturan dan operasi yang diperlukan untuk proses tersebut, bagaimana melakukan operasi pemeliharaan dan penghentian yang dilakukan oleh pekerja serta deskripsi masalah keselamatan. Tujuan dari prosedur operasi standar (SOP) adalah untuk memastikan bahwa semua karyawan melaksanakan tugasnya dengan cara yang sama, yang diperlukan untuk mencapai hasil proses yang diinginkan (Banda, 2015).

Penerapan SOP dalam setiap tindakan perawat merupakan salah satu upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien sekaligus menghindari terjadinya malpraktik. Peningkatan kinerja rumah sakit secara dapat dicapai dengan memperkuat komitmen pekerjaan dalam menerapkan good governance sebagai standar evaluasi prestasi internal maupun eksternal. Diperlukan SOP yang komprehensif dalam hal teknis, administratif, dan prosedural untuk memandu pelaksanaan. Panduan dalam menciptakan di susun dengan berlandaskan pada peraturan dari kementerian kesehatan dan kementerian keuangan SOP ini dicocokkan dengan situasi dan kondisi di setiap daerah. Tujuan dari SOP rumah sakit. Dalam melakukan penyusunan SOP, baik rumah sakit swastas maupun pemerintah masih banyak yang belum maksimal (Natasia *et al.*, 2014). Penelitian tentang dampak SOP pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu seperti Kadir (2021) yang membahas tentang pengaruh SOP dan pengawasan internal dengan objek penelitian pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten. Penelitian lain tentang dampak SOP juga dilakukan oleh Muhaling *et al.*, (2021), Marlina *et al.*, (2021), dan Pratama & Permatasari (2021). Penelitian terdahulu tersebut hanya berfokus pada satu objek penelitian. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan objek penelitian yang

TINJAUAN PUSTAKA



Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebuah subbidang manajemen yang dikenal sebagai "manajemen sumber daya manusia" berfokus pada studi tentang perilaku manusia hubungannya dalam struktur organisasi *human resource*. Manajemen SDM merupakan bagian dari proses penyatuan antara organisasi dan orang-orang didalam dengan maksud tujuan masing-masing dapat terpenuhi. Sederhananya, manajemen SDM dapat didefinisikan sebagai seni dalam mengembangkan dan memelihara SDM yang berkompoten secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Mahapatro, 2022)

Tenaga kerja yang diberdayakan secara efektif merupakan unsur krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja organisasi. Mengelola SDM adalah salah satu aspek manajemen organisasi yang paling sulit karena dalam penerapannya dihadapkan dengan orang-orang yang memiliki karakter berbeda beda. Inti dari manajemen personalia adalah aspek manajemen organisasi yang berkaitan dengan manajemen tenaga kerja organisasi. Menurut Gunnigle, dkk (1997) kegiatan inti manajemen personalia meliputi: 1. Strategi dan organisasi: Berkontribusi pada strategi organisasi, struktur dan proses organisasi; memengaruhi budaya dan nilai serta mengembangkan strategi dan kebijakan personel. 2. Resourcing karyawan: Memasukkan perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, penempatan dan pemutusan hubungan kerja. 3. Pengembangan karyawan: Memasukkan pelatihan dan pengembangan, pengembangan manajemen, pengembangan karir dan manajemen kinerja. 4. Manajemen penghargaan: Menggabungkan pemilihan strategi penghargaan dan administrasi sistem pembayaran dan manfaat.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standarisasi didefinisikan sebagai kegiatan yang memunculkan solusi untuk aplikasi berulang untuk masalah di berbagai disiplin ilmu. Umumnya, kegiatan tersebut merupakan proses penetapan (penetapan, perumusan, dan penerbitan) dan penerapan standar. Dengan demikian standar adalah hasil sempurna dari suatu kegiatan standardisasi dan dalam konteks sistem mutu terdiri dari dokumen mutu atau dokumen yang berkaitan dengan sistem mutu. Tingkat kualitas yang tinggi penting untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan. Kualitas dan sumber manfaat kompetitif harus tetap menjadi simbol produk dan layanan perusahaan. Kualitas tinggi bukanlah nilai tambah tapi merupakan kebutuhan dasar yang penting. Anggota dari seluruh unit organisasi memiliki tanggung jawab dalam menjamin proses kerja yang terus membaik. Dalam mendukung kerja anggota unit organisasi baik di internal maupun di seluruh unit organisasi, administrasi asosiasi harus membangun tempat kerja yang bermanfaat dan menyenangkan bagi setiap individu dari asosiasi. Pada akhirnya, setiap orang dalam organisasi atau bisnis perlu mengetahui bahwa mereka bertanggung jawab atas nilai barang dan jasa mereka. (Manghani, K. 2011).

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk memastikan agar karyawan menjaga secara terus menerus dan menambah tingkat kinerja yang dimiliki baik secara individual maupun tim dalam unit kerja, untuk mengetahui jobdesk masing-masing posisi, untuk memperjelas prosedur kerja, wewenang, dan tanggung jawab, untuk melindungi unit kerja dan anggota organisasi dari kesalahan dalam praktik kerja atau masalah administrasi lainnya, dan untuk menghindari kegagalan, ambiguitas, duplikasi, dan inefisiensi . SOP bermanfaat karena menjadi landasan dan pedoman dalam melaksanakan tujuan organisasi, baik secara operasional maupun administratif. Ketidakefisienan kerja unit organisasi, seperti mengulang tugas yang sebenarnya tidak perlu dikerjakan, dapat dikurangi dengan adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang menjadi landasannya. Dalam setiap keadaan, SOP harus efisien dan efektif berdasarkan kebutuhan unit organisasi. (Marlina et al., 2021).



Merriam-Webster mendefinisikan otonomi sebagai kualitas atau keadaan mengatur diri sendiri, terutama hak pemerintahan sendiri, kebebasan mengarahkan diri sendiri dan khususnya kebebasan moral. Penggunaan SOP yang diharuskan akan mutlak terkait dengan rasa penentuan nasib sendiri yang dialami oleh pekerja. Partisipasi pekerja dalam pengembangan dan klarifikasi SOP mengontrol afliasi antara penggunaan SOP yang diperlukan dan rasa penentuan nasib sendiri yang dialami oleh pekerja.

Kinerja Karyawan

Karyawan memiliki peran penting sebagai aset berharga dalam suatu organisasi kerberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, organisasi mengeluarkan biaya tinggi untuk mengembangkan karyawan agar dapat berkinerja lebih baik lagi. Kinerja karyawan merupakan gambaran dari pencapaian individu atau kelompok dalam mewujudkan visi dan misi organisasi melalui perencanaan strategis organisasi (Moehriono, 2012). Kinerja karyawan akan berpengaruh pada efektivitas organisasi (Hameed & Waheed, 2011).

Menurut Paais & Pattiruhu (2020), keberhasilan atau kegagalan seorang karyawan dalam suatu pekerjaan ditentukan oleh tingkat kompetensi dan profesionalismenya di bidang tersebut (Paais & Pattiruhu). Namun, jika kinerja yang berhasil tidak diberikan perhatian atau pengakuan, maka akan berdampak pada penurunan motivasi kerja. Kinerja karyawan melibatkan kualitas dan kuantitas *output*, kehadiran atau absensi kerja, sifat akomodatif dan ketepatan waktu *output*.

Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan penelitian tentang pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian Kadir. Eksplorasi dengan metodologi subyektif dan kuantitatif ini mengambil objek kajian pada Dewan Tugas dan Balas Dendam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) setelah data diolah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Efek samping dari konsentrasi ini juga

menunjukkan bahwa Metode Kerja Standar (SOP) berdampak pada pameran perwakilan di Organisasi Tugas dan Pembalasan Daerah.

Ada juga investigasi serupa diarahkan oleh Marlina et al., (2021) dengan judul “Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai dengan Punishment, Reward, dan Penerapan Standar Operasional Prosedur”. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, mereka memilih subjek penelitian ini di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Banjar.. Dalam penelitiannya, Marlina et al., (2021) menjelaskan bahwa SOP dapat meningkatkan disiplin kerja pegawai di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Banjar. Pada tahun yang sama, Muhaling et al., (2021) dan Pratama & Permatasari (2021) juga melakukan penelitian yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP). Muhaling et al., (2021) dalam penelitiannya kualitatif. Penelitian ini berfokus mengkaji SOP pada PT PLN (Persero) Cabang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP masih belum efisien dan efektif. Untuk itu PT. Taspem (Persero) Cabang Manado harus lebih meningkatkan implementasi SOP agar dapat memaksimalkan aktivitas pelayanan dan kinerja karyawan. Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan penelitian tentang pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian Kadir. Eksplorasi dengan metodologi subyektif dan kuantitatif ini mengambil objek kajian pada Dewan Tugas dan Balas Dendam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara



variabel independen terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) setelah data diolah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Efek samping dari konsentrasi ini juga menunjukkan bahwa Metode Kerja Standar (SOP) berdampak pada pameran perwakilan di Organisasi Tugas dan Pembalasan Daerah.

Ada juga investigasi serupa

diarahkan oleh Marlina et al., (2021) dengan judul “Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai dengan Punishment, Reward, dan Penerapan Standar Operasional Prosedur”. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, mereka memilih subjek penelitian ini di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Banjar.

METODE PENELITIAN

Macam-macam serta Asal Informasi

Kajian ini menggunakan strategi tersendiri dengan metodologi kuantitatif yang berpijak pada cara berpikir positivisme. Strategi ini dilakukan untuk menganalisis populasi tertentu atau pengujian yang melibatkan instrumen penelitian dalam pemilihan informasi dan pemeriksaan informasi kuantitatif atau faktual selesai (Sugiyono, 2012).

Menggunakan data primer sebagai sumber data, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Respon kuesioner yang diberikan kepada pegawai RSUD Radjak RSUD Salemba dijadikan sebagai sumber data utama. Sedangkan data sekunder dari luar laporan, arsip, dan dokumen peneliti. Analisis regresi langsung digunakan untuk memastikan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Tanggapan dari orang-orang yang mengambil bagian dalam penelitian ini adalah data primer. Mereka berasal dari kuesioner tertutup yang diberikan kepada pegawai RSUD Radjak RSUD Salemba. Sedangkan data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak ketiga baik oleh pengumpul data primer maupun sekunder. Informasi tambahan dalam penelitian ini diperoleh melalui catatan, dokumen, buku harian dan laporan dari ilmuwan luar. Untuk mengungkap sejauh mana dampak faktor bebas pada variabel dependen, penyelidikan kekambuhan langsung digunakan.

Populasi dan Sampel

Sebanyak 143 pasien dari RSUD Radjak Salemba berpartisipasi dalam penelitian ini. Dengan menggunakan metode purposive sampling dan nonprobability sampling, sampel penelitian dipilih. Pengujian non-kemungkinan menyiratkan bahwa hampir pasti, komponen yang akan dipilih sebagai subjek eksplorasi tidak jelas, sedangkan strategi pemeriksaan purposive sedang memeriksa mengingat

tidak sepenuhnya diatur oleh spesialis. Contoh tindakan dalam penelitian ini adalah klinik kesehatan umum yang telah beroperasi minimal 20 tahun.

Teknik Analisis

Dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pencipta menggunakan survey. Melalui penyebaran sejumlah pertanyaan kepada objek penelitian yang dituju, kuesioner merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data. Setiap pernyataan yang terkandung dalam survei dibuat dari petunjuk dalam jajak pendapat eksplorasi.

Skala Likert digunakan untuk memberikan skor pada kuesioner dalam penelitian ini karena memberikan kesempatan kepada responden untuk mengungkapkan perasaan mereka dengan memberikan skor dari 0 sampai 100 untuk setiap pernyataan. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel pada saat pengumpulan dan



perhitungan data. Setelah data terkumpul dan diuji validitas dan reliabilitasnya, dilakukan uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengguna layanan, hierarki struktur organisasi, dan langkah-langkah kerja yang terlibat dalam mewujudkan suatu aktivitas semuanya tercakup dalam SOP. Eksekusi

SOP di klinik medis memiliki kemampuan yang berbeda baik untuk mengenali kemungkinan penyimpangan dari tugas mendasar maupun sebagai elemen perbaikan. Setiap penyimpangan digunakan sebagai alat evaluasi peningkatan kinerja yang efektif, efisien, profesional, transparan, dan dapat diandalkan.

Pelaksanaan unit kerja yang efektif merupakan kebutuhan mutlak bagi klinik medis untuk mencapai tujuan dan salah satu alat penting untuk memahami visi dan misi klinik gawat darurat. Penilaian pelaksanaan klinik medis memiliki kekhususan tersendiri yang membedakannya dari penilaian pelaksanaan dalam asosiasi yang diatur berdasarkan manfaat berdasarkan manfaat. Kriteria evaluasi kinerja eksternal di unit kerja rumah sakit didasarkan pada indikator ketanggapan, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Sementara itu, prinsip pemeriksaan eksekusi ke dalam bergantung pada SOP dan pengendalian program kerja

klinik yang bersangkutan. Tujuan dari kedua macam standar tersebut adalah untuk menentukan seberapa baik akuntabilitas kinerja bagi instansi pemerintah dapat dicapai. Artinya, evaluasi input, output, hasil, manfaat, dan dampak yang diinginkan dari program rumah sakit pada akhirnya akan dihasilkan dari standar internal dan eksternal. Pada tingkat dasar, sistem kerja standar lebih diarahkan pada penilaian pelaksanaan kelembagaan internal, terutama sejauh proses kerja di dalam asosiasi termasuk kejelasan unit kerja yang penuh perhatian.

Metode kerja standar berbeda dengan pengendalian program yang lebih terletak pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian hasil suatu program. Namun keduanya saling terkait karena metodologi kerja standar merupakan acuan bagi klinik dalam menyelesaikan kewajiban dan kewajibannya, mengingat untuk pelaksanaan program. Untuk mewujudkan akuntabilitas kinerja rumah sakit, SOP dapat digunakan baik pedoman internal maupun pedoman eksternal berupa ketanggapan, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Sampai saat ini, penilaian tanggung jawab pelaksanaan klinik sebagian besar didasarkan pada norma-norma luar. Sebagai bentuk asosiasi publik, klinik medis memiliki kualitas peraturan yang luar biasa di dalam klinik darurat. Oleh karena itu, satuan kerja pelayanan publik internal ini harus memiliki acuan penilaian pelaksanaan kinerja rumah sakit berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural dalam rangka evaluasi mekanisme kerja. Maka dari itu sesuai dengan sistem hubungan yang berfungsi dalam asosiasi yang dimaksud sebagai SOP.

Terlepas dari pentingnya SOP dalam manajemen rumah sakit dan temuan studi, tidak semua unit kerja memiliki SOP untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja pedoman penyusunan SOP.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, diketahui bahwa gambaran responden tergantung pada kelompok usia 20-25 tahun.

tahun memiliki kekambuhan 35 orang sebesar 26%, kelompok umur 26-30 tahun memiliki kekambuhan 53 orang sebesar 39%, kelompok umur 31-35 tahun memiliki



kekambuhan 26 orang sebesar 19%, dan kelompok umur 36 -40 tahun memiliki kekambuhan 21 orang sebesar 16%. Di RS Radjak Salemba, kelompok umur 26 sampai 30 tahun memiliki frekuensi dan jumlah responden terbanyak yaitu 39%.

Menurut temuan studi, 41 orang memiliki tingkat pendidikan 30,37 persen, 78 orang bergelar sarjana atau 57,78 persen, dan 16 orang bergelar magister atau 11,85 persen. Menurut data tingkat pendidikan, tingkat sarjana memiliki frekuensi dan jumlah responden terbanyak di RSUD Radjak Salemba, yaitu sebesar 57,78 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pemegang gelar sarjana lebih banyak daripada pemegang gelar Diploma dan Master di antara responden.

Gambaran responden berdasarkan lama pelayanan ≤ 5 tahun memiliki kekambuhan 68 orang sebesar 50,4%, residensi 6-10 tahun memiliki kekambuhan 46 orang sebesar 34%, residensi 11-15 tahun memiliki kekambuhan 21 orang sebesar 15,6%. Dilihat dari informasi residensi, kekambuhan/jumlah responden terbanyak di Poliklinik Umum Radjak Gawat Darurat Salemba adalah responden dengan masa kerja ≤ 5 tahun dengan kekambuhan sebanyak 68 orang sebesar 50,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja kurang dari lima tahun lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan masa kerja enam hingga sepuluh tahun dan sebelas hingga lima belas tahun.

Dari konsekuensi eksplorasi yang digambarkan di atas, dapat disimpulkan dengan sangat baik bahwa efek samping dari tinjauan tersebut menunjukkan bahwa strategi kerja standar secara signifikan memengaruhi pelaksanaan pekerja. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur operasi standar berdampak pada setiap perubahan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan Nugraheni, Prihatini, dan Budiarmo (2014), yang menemukan bahwa prosedur operasi standar meningkatkan kinerja secara signifikan. Pemeriksaan yang sebanding dari Andriani (2019) menemukan metodologi kerja standar sangat terpengaruh eksekusi pekerja.

Pembahasan

Prosedur Operasi Standar (SOP) adalah deskripsi langkah kerja—sistem, mekanisme, dan prosedur kerja internal—yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas guna mencapai tujuan perusahaan. Office adalah cara untuk mempercepat dan bekerja dengan eksekusi kemampuan. Disiplin kerja harus dipandang sebagai sesuatu yang memiliki manfaat yang luar biasa, baik untuk membantu perkumpulan maupun perkumpulan, bagi perkumpulan kehadiran disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya permintaan dan kelancaran pelaksanaan usaha, sehingga diperoleh hasil yang ideal, sedangkan untuk perwakilan iklim kerja yang baik akan diperoleh sehingga akan menambah semangat untuk menyelesaikan kewajibannya.

Temuan menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh prosedur operasi standar. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur operasi standar berdampak pada setiap perubahan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan Nugraheni, Prihatini, dan Budiarmo (2014), yang menemukan bahwa prosedur operasi standar meningkatkan kinerja secara signifikan.

Pengguna layanan, hierarki struktur organisasi, dan langkah-langkah kerja yang terlibat dalam mewujudkan suatu aktivitas semuanya tercakup dalam SOP. Eksekusi

SOP di klinik medis memiliki kemampuan yang berbeda baik untuk mengenali kemungkinan penyimpangan dari tugas mendasar maupun sebagai elemen perbaikan. Setiap penyimpangan digunakan sebagai alat evaluasi peningkatan kinerja yang efektif, efisien, profesional, transparan, dan dapat diandalkan.



Pelaksanaan unit kerja yang efektif merupakan kebutuhan mutlak bagi klinik medis untuk mencapai tujuan dan salah satu alat penting untuk memahami visi dan misi klinik gawat darurat. Evaluasi kinerja di rumah sakit berbeda dengan evaluasi di organisasi layanan berorientasi laba karena karakteristiknya yang unik. Kriteria evaluasi kinerja eksternal di unit kerja rumah sakit didasarkan pada indikator ketanggapan, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Sedangkan prinsip evaluasi pelaksanaan ke dalam tergantung pada SOP dan pengendalian program kerja puskesmas. Tujuan dari kedua macam standar tersebut adalah untuk menentukan seberapa baik akuntabilitas kinerja bagi instansi pemerintah dapat dicapai. Artinya, evaluasi input, output, hasil, manfaat, dan dampak yang diinginkan dari program rumah sakit pada akhirnya akan dihasilkan dari standar internal dan eksternal. Pada prinsipnya SOP lebih diarahkan untuk mengevaluasi kinerja internal lembaga, terutama terkait dengan proses kerja organisasi dan kejelasan satuan kerja yang bertanggung jawab. Kontrol program, di sisi lain, lebih peduli dengan menilai seberapa baik suatu program dilaksanakan dan seberapa baik mencapai tujuannya. Prosedur operasi standar berbeda. Namun keduanya saling terkait karena metodologi kerja standar merupakan acuan bagi klinik dalam menyelesaikan kewajiban dan kewajibannya, mengingat untuk pelaksanaan program. Untuk mewujudkan akuntabilitas kinerja rumah sakit, SOP dapat digunakan baik pedoman internal maupun pedoman eksternal berupa ketanggapan, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Sampai saat ini, penilaian tanggung jawab pelaksanaan klinik darurat sebagian besar didasarkan pada pedoman luar.

PENUTUP

Prosedur operasi standar memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, menurut penelitian yang dilakukan di RSUD Radjak Salemba. Ini menyiratkan bahwa setiap penyesuaian pelaksanaan pekerja dipengaruhi oleh metodologi kerja standar.

Saran

1. Dengan peningkatan sarana prasarana, diharapkan RSUD Radjak Salemba mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis yang dihadapi pasien di lapangan guna mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Infrastruktur merupakan indikator terendah untuk variabel fasilitas.
2. Untuk lebih mengembangkan pelaksanaan yang representatif, maka Klinik Umum Gawat Darurat Radjak Salemba perlu lebih menitikberatkan pada tanda-tanda idealitas saat memasuki jam kerja, maka pihak Klinik Medis Radjak Salemba juga harus lebih fokus pada ketelitian perwakilan saat memasuki jam kerja, antara lain; Klinik Radjak Salemba sesekali menyaring keikutsertaan agar para pekerja yang melampaui batasan Klinik Gawat Darurat Radjak Salemba segera berkumpul dan memberikan sanksi sesuai aturan Klinik Gawat Darurat Noongan (memberikan surat peringatan dan lain-lain).
3. Diharapkan temuan ini dapat menjadi dasar perbandingan antar penelitian sejenis di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, R., dan Sunaryo. (2020). Dampak Penerapan Metode Kerja Standar (SOP), Gaya Administrasi, dan Tinjauan Interior terhadap Eksekusi Pekerja (Investigasi Kontekstual di Pt. Mega Pesanggrahan Indah). 9(2), halaman 125–143 dari Journal of Economics and Management.



-
- T. Atmoko (2012) Metode Kerja Standar (SOP) dan Tanggung Jawab Pelaksanaan Organisasi Pemerintah. Tesis. Universitas Padjadjaran Bandung
- Banda, I. (2015). Kaitan Perilaku Petugas dengan Konsistensi Pemanfaatan Individual Defensive Hardware (APD) Sesuai Standard Working System (SOP) di Ruang Berkelanjutan Badan Bantuan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Konawe Tahun 2015. Universitas Haluoleo.
- A. Hameed, A. Waheed, dan lain-lain Peningkatan Pekerja Dan Pengaruhnya Terhadap Eksekusi Representatif Sebuah Struktur Teoritis. 2(13), 224, Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial.
- Hibbard, JH, Stockard, J., dan Tusler, M. (2005). Laporan Kinerja Rumah Sakit: Efek pada reputasi, pangsa pasar, dan kualitas 4(4), 1150–1160. <https://doi.org/10.1377/Hlthaff.24.4.1150> Ridwan, M., dan Hidayattulloh, M. Dampak Standard Working Strategies (Sop) dan Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Representatif di Pt. Solusi Logistik Yusen Indonesia. Elarbah: Buku Harian Aspek Keuangan, Bisnis dan Perbankan Syariah, 3(2), 71-83.
- Kadir, A. (2021). Evaluasi Dampak Pengawasan Internal dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak Daerah dan Tingkat Kabupaten Tapin di Rantau. *Global Diary Of Financial Matters, Business And Bookkeeping Exploration (IJEBAR)*, 5(4), 634-645.
- B.B. Mahapatro (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. PG Cabang Bisnis Para eksekutif.
- L. Marlina, N. G. Setyoningrum, Y. S. Mulyani, T. E. Permana, dan R. Sumarni Punishment, reward, dan penerapan standar operasional prosedur merupakan cara-cara untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai. *Jurnal Perwira Internasional Ekonomi dan Bisnis*
- A. Moehriono (2012) Evaluasi dan pengelolaan kinerja pegawai.
- A. R. Muhaling, I. D. Palandeng, dan J. S. B. Sumarauw Pelaksanaan Strategi Kerja Standar (Sop) Administrasi di Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. Anjas Rovian Muhaling1 Indrie D. Palandeng2 Jacky S.B. Sumarauw3, 9(4), 572-581.
- Natasia, N., Loekqijana, A., dan Kurniawati, J. (2014). SOP Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Buku Harian Klinik Brawijaya, 28(1).
- Nugraheni, R., EP, A., dan Budiatmo, A. (2014). Dampak Metodologi Kerja Standar dan Pengawasan Terhadap Presentasi Deals Representative Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. 3(2), hlm. 187–195, *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Paais, M., and J. R. Pattiruhu Kepuasan dan kinerja pegawai dipengaruhi oleh budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi. 7(8), 577–588. <https://doi.org/>



Org/10.13106/Jafeb.2020.Vol17, No8.577 Pratama, S.A., dan R.I. Permatasari Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Divisi Ekspor di Pt. Dua ekor kuda dari Indonesia. 11(1), 38–47, Jurnal Ilmiah M-Progress.

M. Soediro dan A. T. Nurbianto adalah penulisnya. Kajian Bisnis Restoran Di Masa Pandemi COVID-19: Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan dan Kinerja Karyawan Logis Diary of Business Pengurus dan Kemajuan, Sekolah Tinggi Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat), 8(3), 845-851.

() Sugiyono 2012). Alfabet metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Wahongan, E.P., Truida, L.O.H.D., and Saerang, R. (2021). Dampak Standar Sistem Kerja (SOP), Perkantoran, dan Disiplin. Buku Harian EMBA: Buku Harian Keuangan, Eksekutif, Eksplorasi Bisnis dan Pembukuan, 9(3), 41-51.

Waris, A., Idris, M., dan Hidayat, M. (2020). Analisis bagaimana Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Majene dalam penerapan sistem informasi manajemen dan standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Buku Harian Logis Akmen, 17(3), 438-449.

H., Van De Vliert, E., Shi, K., dan Huang, X. (2008). Karyawan. Menurut Anda, Anda Berada di Sisi Siapa? Arah Sosial Dan Pengaruhnya Terhadap Keberpikahan Di Antara Perwakilan Belanda Dan Cina. 81(4): 713–731 dalam Jurnal Psikologi Kerja dan Organisasi.

N.K., Yazici (N.D.). N.K. Yazici (2008) Dampak Aplikasi Kerangka Remunerasi Terhadap Eksekusi Perwakilan Di Area Bantuan. Institut Ilmu Sosial, Universitas Marmara, Eitim Mahalles, tesis master tidak dipublikasikan. 2008.