Standard Operating Procedure di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Oleh :
Ir. Abdul Rahman Saleh, Dip.Lib., M.Sc.
Pustakawan Utama pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor
rahman@ipb.ac.id
http://rahman.staff.ipb.ac.id/

Disampaikan pada Pertemuan Rutin
Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia
Wilayah Jawa Barat,
di Universitas Islam Bandung, Rabu, 29 Desember 2010.

FORUM PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI INDONESIA (FPPTI)
WILAYAH JAWA BARAT BEKERJASAMA DENGAN
UPT PERPUSTAKAAN UNISBA
BANDUNG 2010

Standard Operating Procedure di Perpustakaan Perguruan Tinggi[1]

Ir. Abdul Rahman Saleh, Dip.Lib., M.Sc.[2]
rahman@ipb.ac.id
http://rahman.staff.ipb.ac.id/

Pendahuluan

Standard Operating Procedures atau SOP adalah istilah bahasa Inggris yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Prosedur Operasional Standar atau prosedur operasi baku. Istilah lain yang sering digunakan dalam bahasa Indonesia adalah PROTAP atau Prosedur Tetap. Biasanya istilah protap digunakan oleh kepolisian ataupun militer. Sedangkan istilah lain SOP dalam bahasa Inggris antara lain adalah *Safe Work Instructions*, *Safe Operating Procedures*, *Standard Working Procedures*. SOP bukan standar melainkan prosedur kerja yang harus dilakukan secara benar dan konsisten. Istilah SOP sudah sangat dikenal di suatu organisasi yang menuntut adanya pengendalian mutu terhadap proses kegiatan organisasi. The U.S. Environmental Protection Agency (EPA) mendefinisikan SOP seperti berikut: *A Standard Operating Procedure (SOP) is a set of written instructions that document a routine or repetitive activity followed by an organization.* Sedangkan Wikipedia[3] mendefinisikan SOP sebagai berikut: "**Prosedur operasi standar** (Bahasa Inggris: *standard operating procedure*, SOP) atau kadang disingkat **POS**, adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandardisasi, tanpa kehilangan keefektifannya. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh POS." Dalam SOP itu biasanya diatur ketentuan-ketentuan umum yang berlaku dalam suatu unit kerja.

SOP juga merupakan bagian dari sistem informasi manajemen suatu organisasi. Sistem informasi manajemen memuat himpunan terintegrasi yang terdiri dari komponen-komponen baik manual maupun terkomputerisasi yang bertujuan menyediakan fungsi-fungsi operasional pada manajemen. SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP juga sering disebut sebagai manual SOP. Dengan adanya SOP maka jaminan mutu pekerjaan akan dapat dipertahankan. SOP banyak digunakan di organisasi-organisasi bidang medik, kesehatan, teknik, lingkungan dan penyelamatan. Biasanya SOP banyak digunakan untuk tugas-tugas rutin yang mengandung resiko. Sebagai contoh misalnya, SOP untuk analisa air payau, SOP penanganan pasien, SOP penanggulangan kebakaran dan sebagainya. Untuk melengkapi suatu prosedur kerja, SOP sering dilengkapi dengan referensi, lampiran, diagram atau alur kerja (*flow chart*).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai bagian integral dari suatu organisasi (perguruan tinggi) sangat dibutuhkan keberadaannya. Untuk itu perpustakaan dituntut untuk dapat meningkatkan mutu layananannya. Sebagai bagian dari sistem informasi manajemen,

---

[1] Disampaikan pada Pertemuan Rutin Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Wilayah Jawa Barat, di Universitas Islam Bandung tanggal 29 Desember 2010.

[2] Pustakawan Utama pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

[3] http://id.wikipedia.org/wiki/Prosedur_operasi_standar

perpustakaan juga harus dapat memberikan laporan-laporan yang dapat menjadi bahan keputusan manajemen organisasi. Investasi yang ditanam di perpustakaan cukup besar karena memerlukan tenaga, biaya dan sarana yang tidak sedikit. Hasilnya tidak langsung dapat dirasakan. Sering sekali investasi di perpustakaan dianggap sebagai pemborosan sehingga dana dan fasilitas untuk perpustakaan dialihkan untuk bidang lain.

Apakah SOP diperlukan di perpustakaan? Seberapa pentingkah SOP di perpustakaan? Apakah pekerjaan di perpustakaan banyak mengandung resiko? Pertanyaan ini harus dikembalikan kepada pimpinan organisasi dan pelaksana di perpustakaan. SOP di perpustakaan tidak diperlukan apabila perpustakaan tidak ingin meningkatkan mutunya atau perpustakaan tidak dianggap bagian dari sistem manajemen organisasi yang ada. Pada dasarnya, di perpustakaan terdapat pekerjaan rutin yang dilakukan setiap hari, mulai dari seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan. Agar pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka diperlukan pedoman yang dapat memberikan tuntunan. Pedoman yang dimaksud adalah prosedur kerja yang standar atau SOP.

Tujuan SOP

Seperti sudah disampaikan bahwa SOP berisi proses pekerjaan yang berulang-ulang secara detil yang harus dilakukan atau yang harus diikuti oleh petugas dalam sebuah organisasi. SOP mendokumentasikan bagaimana sebuah aktivitas secara bertahap harus dilakukan agar tahapan tersebut secara konsisten diikuti untuk menjamin kualitas hasil dari aktivitas tersebut. Dengan demikian SOP di sebuah perpustakaan biasanya menggambarkan tahapan atau proses pekerjaan di perpustakaan, misalnya, proses pengadaan bahan perpustakaan, proses pengolahan bahan perpustakaan, proses pemeliharaan data perpustakaan dan lain-lain. SOP biasanya dibuat secara spesifik bagi sebuah organisasi, misalnya SOP bagi perpustakaan dibuat untuk memberikan panduan bagi pekerja (dalam hal ini pustakawan) agar dapat mengontrol kualitas pekerjaan pustakawan tersebut yang merupakan bagian dari penjaminan mutu pekerjaan (*quality assurance*) bagi sebuah perpustakaan.

SOP yang dibuat asal-asalan tidak akan ada gunanya, karena tidak dapat diikuti dengan baik. Misalnya SOP yang isinya terlalu umum. Tetapi sebaliknya, SOP yang disusun dengan sangat baik, namun tidak diikuti oleh pustakawan dalam melaksanakan aktifitasnya, maka SOP itu juga tidak ada gunanya. Oleh karena itu SOP harus dibuat dengan baik dan tentu saja harus selalu diikuti oleh pustakawan. Kepala perpustakaan harus selalu memastikan agar SOP yang sudah dibuat selalu dijadikan pedoman dalam mengerjakan pekerjaan-pekerjaan di perpustakaan. SOP yang baik juga harus selalu dievaluasi dan direvisi bila sudah tidak sesuai lagi.

Manfaat SOP

Mohamad Aries dan Abdul Rahman Saleh dalam blognya menyebutkan bahwa secara umum manfaat SOP di perpustakaan dapat disebutkan sebagai berikut:

- dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan bagi manajemen perpustakaan.
- dapat digunakan sebagai sarana untuk menyimpan pengetahuan dan perkembangan yang diperoleh oleh perpustakaan.

- dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pekerjaan di perpustakaan.
- dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi staf yang baru sehingga mengurangi waktu yang terbuang untuk memberikan pengarahan.
- dapat digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem di perpustakaan.
- dapat digunakan sebagai sarana audit sistem informasi perpustakaan.
- dapat digunakan sebagai sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.

Persiapan SOP

SOP disusun oleh seseorang atau sekelompok orang (tim) yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup dalam bidang pekerjaan di perpustakaan. SOP harus tertulis, menjelaskan secara singkat langkah demi langkah dan dalam tampilan yang mudah dibaca. Gunakan kata kerja dalam kalimat aktif. Contoh, 'Kirim spesifikasi ke vendor' bukan 'Spesifikasi dikirim ke vendor'. Pembaca SOP diharuskan melakukan sesuatu bukan mengharap melakukan sesuatu. Kalimat singkat, jelas dan tidak banyak frase. Gunakan pernyataan positif, seperti 'Lengkapi lembar kerja buku dan kembalikan ke pengadaan' tidak dengan pernyataan negatif, seperti 'Jangan dikembalikan sebelum lembar kerja dilengkapi'.

Kemutakhiran dan Penomoran SOP

SOP harus tetap mutakhir (*up-to-date*). Seiring dengan adanya perubahan internal maupun eksternal organisasi perpustakaan maka SOP juga harus ikut berubah. Untuk itu, Secara periodik SOP perlu ditinjau kembali agar tetap mutakhir karena apabila ada perubahan kebijakan harus terlihat pada SOP. Apakah kebijakan dan prosedur masih berlaku, masih relevan atau bahkan SOP sudah tidak diperlukan? SOP perlu dibaca, dimengerti dan dilaksanakan oleh semua pelaksana/staf. Disarankan SOP ditinjau minimal setiap satu tahun sekali. SOP sebaiknya diberi nomor identitas atau label. Gunanya untuk kontrol dokumen dan referensi. Apabila suatu SOP perlu dirubah atau tidak digunakan lagi maka identifikasi tersebut dapat digunakan sebagai referensi. Label identifikasi dapat terletak di sudut kanan atas.

Nomor identitas juga dapat terletak di halaman bawah sebagai *running page* seperti contoh: Peminjaman, rev. 01, July 2003.

Jenis SOP

1. SOP dengan prosedur sederhana yaitu SOP dengan langkah-langkah yang singkat, berulang-ulang dan hanya memerlukan sedikit keputusan. Prosedur yang hanya melibatkan sedikit kegiatan oleh sedikit orang.
2. SOP dengan prosedur hirarki yaitu SOP dengan langkah-langkah yang rinci, panjang, konsisten. Langkah-langkah dalam hirarki mungkin berisi sub-sub langkah untuk lebih memperjelas prosedur.
3. SOP dengan prosedur grafis yaitu SOP dengan langkah-langkah yang sangat panjang dan lebih rinci. Tipe grafis akan membagi proses yang panjang menjadi sub-proses yang lebih pendek.

4. SOP dengan prosedur *Flowcharts* yaitu SOP yang berisi banyak keputusan-keputusan atau pertimbangan-pertimbangan. *Flowcharts* adalah representasi grafis yang menghubungkan langkah-langkah secara fisik dan logis.

Isi SOP

Penyusunan internal SOP berbeda pada setiap organisasi. SOP disusun sesuai dengan tujuan dan kondisi yang ada pada saat SOP disusun. Tidak ada format yang baku untuk SOP. SOP disusun untuk menggambarkan kegiatan rutin yang berulang baik kegiatan yang bersifat administratif seperti prosedur pembelian buku dan prosedur yang bersifat teknis seperti prosedur kerja penelitian di laboratorium.

Secara umum SOP terdiri atas:

- Halaman judul
- Daftar isi
- Isi
- Tujuan
- Ruang lingkup
- Referensi
- Penanggung jawab
- Definisi
- Prosedur
- Lampiran

Susunan pada isi tidak mutlak seperti di atas. SOP akan tergantung pada kondisi prosedur kerja yang sedang berlangsung. Bila suatu kegiatan terdiri dari beberapa prosedur kerja maka judul dari SOP dapat di pecah menjadi modul-modul. Misalkan judul SOP adalah 'Pengadaan Bahan Pustaka' selanjutnya dapat dipecah menjadi 'Modul 1: Pemilihan Bahan Pustaka', 'Modul 2: Pemesanan Bahan Pustaka' dan seterusnya. Modul dalam SOP dapat terdiri dari :

1. Nama modul
2. Kode
3. Tujuan
4. Ruang lingkup
5. Standar/Pedoman/Referensi
6. Sarana
7. Prosedur kerja
8. Flowchart
9. Lampiran

Halaman Judul

Halaman muka dari SOP adalah halaman judul. Halaman judul memberikan informasi tentang judul kegiatan atau prosedur, nomor identifikasi, tanggal terbit atau tanggal revisi, jumlah halaman, nama lembaga atau bagian, nama atau tanda tangan penyusun dan nama pemberi persetujuan.

Nama modul

Diisi dengan judul modul untuk membedakan modul yang satu dengan modul yang lain. Misalnya, Pelayanan Keanggotaan

Kode

Diisi dengan kode modul yang dibuat, misalnya **01C/PLP/PERP-IPB/05**

Tujuan

Diisi dengan informasi mengenai tujuan dibuatnya modul atau SOP tersebut. Misalnya, (tujuan modul pada SOP ini adalah) Menjaga ketertiban, kelancaran, ketaatan azas, keamanan dalam pelayanan keanggotaan perpustakaan.

Ruang lingkup

Diisi dengan apa yang menjadi ruang lingkup dalam pekerjaan ini. Ruang lingkup ini membatasi bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas yang diserahi pekerjaan ini. Misalnya: Kegiatan dimulai dari pendaftaran anggota, pengaktifan KTM untuk mahasiswa IPB, dan Kartu Identitas Pegawai IPB bagi sivitas IPB lainnya yang juga berfungsi sebagai kartu anggota, di bagian pendaftaran anggota perpustakaan pada *data base User*, serta pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Khusus apabila KTM dan Kartu identitas lainnya hilang

Standar/Pedoman/Referensi

Diisi dengan informasi mengenai dokumen yang menjadi pegangan atau referensi dalam mengerjakan pekerjaan ini. Misalnya:

1. Pedoman Umum Layanan Pustaka

Sarana

Diisi dengan sarana yang diperlukan dalam mengerjakan pekerjaan ini. Misalnya:

1. Buku Induk Pendaftaran Anggota
2. Kartu Anggota Perpustakaan Khusus

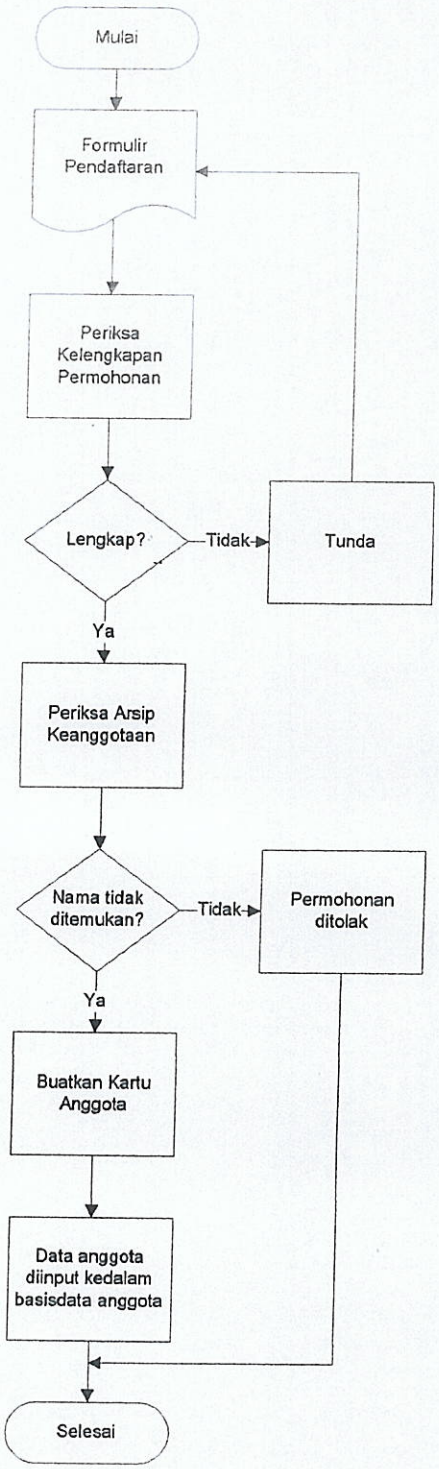
Prosedur kerja

Diisi dengan tahapan proses dalam mengerjakan pekerjaan ini. Proses ini biasanya berurutan dan tidak boleh ditukar urutannya. Misalnya:

1. Pengguna mengisi formulir keanggotaan.
2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan.
3. Menunda pembuatan kartu anggota bila persyaratan tidak lengkap.
4. Memeriksa arsip keanggotaan, bila permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap.
5. Permohonan ditolak, bila pemohon sudah terdaftar sebagai anggota.
6. Pemohon dibuatkan kartu bila pemohon belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
7. Data anggota diinput ke dalam basisdata.

Flowchart

Diisi dengan gambar alur kerja dari pekerjaan ini. Contoh:



Lampiran

Diisi dengan lampiran-lampiran yang diperlukan, misalnya bentuk formulir dalam mengerjakan pekerjaan ini dan lain-lain.

Bahan Bacaan

Aries, Mohamad dan Abdul Rahman Saleh. Penyusunan Standard Operating Prosedur di Perpustakaan. http://ar-saleh.blogspot.com/. Diakses tanggal 19 Desember 2010.

Darmono. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi. http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/pengembangan-standard-operating-procedures-sop-untuk-perpustakaan-perguruan-tinggi.html. Diakses tanggal 19 Desember 2010.

Quality Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs) EPA QA/G6. http://www.epa.gov/quality/qs-docs/g6-final.pdf. Diakses 19 Desember 2010.

SafeCom. Writing Guide for Standard Operating Procedure. sl: Homeland Security, sa.

Sidharta, Lani. Pengantar Sistem Informasi Bisnis. Jakarta, Elex Media, 1995

Standard Operating Procedure Development. http://www.unisa.edu.au/ohsw/procedures/standardoperatingproce.asp. Diakses tanggal 19 Desember 2010.

Writing Procedures: How to Document your Quality System Effectively. Manchester, The National Computing Centre, 1995.

CONTOH PROSEDUR KERJA PELAYANAN KEANGGOTAAN

Perpustakaan IPB	STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Hal :
		Revisi ke :
		Tgl. Efektif :

Modul : Pelayanan Keanggotaan

Kode : 01C/PLP/PERP-IPB/05

Tujuan :
Menjaga ketertiban, kelancaran, ketaatan azas, keamanan dalam pelayanan keanggotaan perpustakaan

Ruang Lingkup :
Kegiatan dimulai dari pendaftaran anggota, pengaktifan KTM untuk mahasiswa IPB, dan Kartu Identitas Pegawai IPB bagi sivitas IPB lainnya yang juga berfungsi sebagai kartu anggota, di bagian pendaftaran anggota perpustakaan pada *data base User*, serta pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Khusus apabila KTM dan Kartu identitas lainnya hilang.

Standar/Pedoman/Referensi :

1. Pedoman Umum Layanan Pustaka

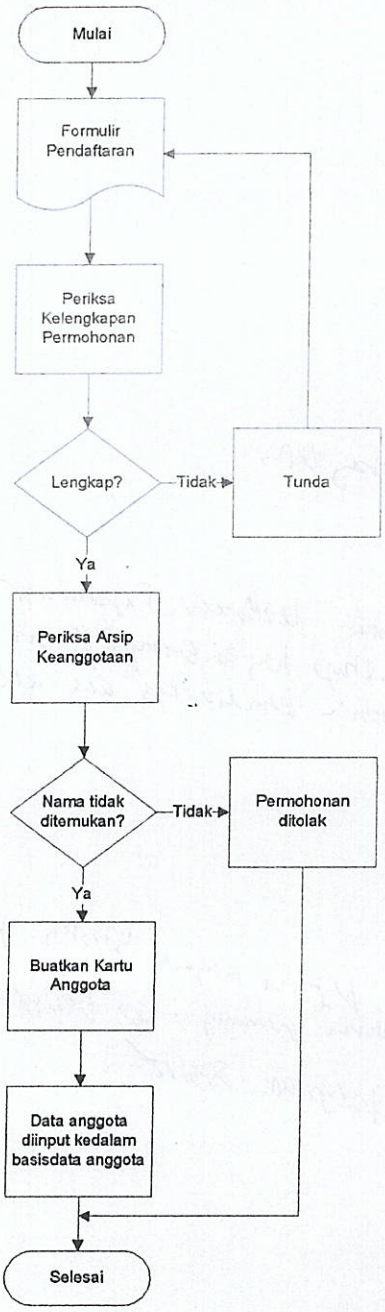
Sarana:

1. Buku Induk Pendaftaran Anggota
2. Kartu Anggota Perpustakaan Khusus

Prosedur Kerja :

1. Pengguna mengisi formulir keanggotaan.
2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan.
3. Menunda pembuatan kartu anggota bila persyaratan tidak lengkap.
4. Memeriksa arsip keanggotaan, bila permohonan dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap.
5. Permohonan ditolak, bila pemohon sudah terdaftar sebagai anggota.
6. Pemohon dibuatkan kartu bila pemohon belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
7. Data anggota diinput ke dalam basisdata.

Flowchart :



	Jabatan	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh :				
Diperiksa oleh				
Disahkan oleh				