

PENINGKATAN EFISIENSI LAYANAN MELALUI PERBAIKAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

Nanda Ayu Frastika¹, Ela Nurlaela², Nisma Natasha Arla³, Wilyan Arta Almajid⁴
ayunandaf22@gmail.com¹, elanurlaela@uym.ac.id², natashaarla29@gmail.com³,
artaalmajidwilyan@gmail.com⁴
Universitas Yatsi Madani

ABSTRAK

Efisiensi layanan organisasi sangat bergantung pada implementasi Standard Operating Procedure yang terstruktur dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Kajian kepustakaan ini mengeksplorasi hubungan antara perbaikan SOP dengan peningkatan efisiensi layanan organisasi melalui analisis literatur akademik periode 2021-2025. Temuan menunjukkan bahwa keberadaan SOP yang efektif mampu meningkatkan kualitas layanan hingga 80% dan menurunkan tingkat kesalahan operasional secara signifikan. Namun demikian, efektivitas SOP tidak hanya ditentukan oleh dokumentasi prosedur semata, melainkan dipengaruhi oleh kompleksitas faktor seperti kualitas desain, kompetensi sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, dan budaya organisasi. Transformasi digital membuka peluang optimalisasi melalui integrasi platform berbasis web, otomasi alur kerja, dan pemantauan real-time yang memfasilitasi perbaikan berkelanjutan. Strategi perbaikan SOP yang komprehensif mencakup pendekatan sistematis dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, validasi melalui metodologi yang ketat, pelatihan berbasis kompetensi, serta mekanisme evaluasi berkesinambungan menggunakan siklus Plan-Do-Check-Act. Penelitian ini merekomendasikan framework perbaikan SOP yang mengintegrasikan standarisasi proses, adopsi teknologi digital, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan pembangunan budaya perbaikan berkelanjutan. Organisasi yang berhasil mengimplementasikan strategi holistik ini terbukti mampu mencapai peningkatan efisiensi operasional, pengurangan variabilitas layanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan secara terukur dan berkelanjutan di tengah dinamika persaingan bisnis modern.

Kata kunci: Standard Operating Procedure, Efisiensi Layanan, Perbaikan Berkelanjutan, Transformasi Digital, Manajemen Kualitas.

ABSTRACT

Organizational service efficiency heavily depends on the implementation of structured Standard Operating Procedures that are adaptive to contemporary developments. This literature review explores the relationship between SOP improvement and organizational service efficiency enhancement through analysis of academic literature from 2021-2025. Findings indicate that effective SOPs can improve service quality up to 80% and significantly reduce operational error rates. However, SOP effectiveness is not solely determined by procedural documentation, but is influenced by complex factors such as design quality, human resource competency, technological infrastructure support, and organizational culture. Digital transformation opens optimization opportunities through integration of web-based platforms, workflow automation, and real-time monitoring that facilitate continuous improvement. Comprehensive SOP improvement strategies include systematic approaches involving multiple stakeholders, validation through rigorous methodology, competency-based training, and continuous evaluation mechanisms using the Plan-Do-Check-Act cycle. This research recommends an SOP improvement framework that integrates process standardization, digital technology adoption, human resource capacity development, and continuous improvement culture building. Organizations successfully implementing this holistic strategy have proven capable of achieving operational efficiency improvements, service variability reduction, and measurable and sustainable customer satisfaction increases amid modern business competition dynamics.

Keywords: Standard Operating Procedure, Service Efficiency, Continuous Improvement, Digital Transformation, Quality Management.

PENDAHULUAN

Dalam lanskap bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis, organisasi menghadapi tekanan yang terus meningkat untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dengan efisiensi operasional yang optimal. Di tengah kompleksitas proses kerja dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, *Standard Operating Procedure* (SOP) menjadi instrumen fundamental yang menentukan keberhasilan operasional sebuah organisasi. SOP bukan sekadar dokumen prosedural, melainkan merupakan kerangka kerja strategis yang mengintegrasikan konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam setiap aspek operasional perusahaan. (Zygiaris et al., 2022) menegaskan bahwa minat terhadap implementasi SOP telah mengalami peningkatan signifikan hampir 40% dalam lima tahun terakhir, mencerminkan pengakuan yang semakin luas terhadap peran krusial SOP dalam mendorong pertumbuhan bisnis dan efisiensi operasional.

Keberadaan SOP yang efektif memberikan dampak multidimensional terhadap kinerja organisasi. Penelitian terkini menunjukkan bahwa organisasi dengan implementasi SOP yang terstruktur mampu mencapai peningkatan efisiensi operasional yang substansial melalui standarisasi proses, minimalisasi variabilitas, dan pengurangan waktu siklus kerja (Science, 2020). Dalam konteks pelayanan, SOP berfungsi sebagai *blueprint* yang memastikan setiap anggota tim melaksanakan tugas dengan cara yang seragam, menciptakan fondasi untuk *output* yang konsisten dan berkualitas tinggi. Konsistensi ini menjadi prasyarat penting untuk membangun kepercayaan pelanggan dan mempertahankan standar layanan yang unggul di tengah persaingan industri yang ketat. Lebih dari itu, SOP yang dirancang dengan baik juga berfungsi sebagai mekanisme *risk management*, mengurangi potensi kesalahan operasional yang dapat berdampak negatif terhadap reputasi dan kinerja finansial organisasi.

Namun demikian, eksistensi SOP semata tidak menjamin tercapainya efisiensi layanan yang diharapkan. Berbagai kajian empiris mengungkapkan bahwa efektivitas SOP sangat bergantung pada kualitas desain, relevansi konten, dan kemampuan adaptasi terhadap dinamika lingkungan operasional. (Rahmad Hidayat, S.Si, 2022) dalam penelitian komprehensif tentang *service quality measures* mengidentifikasi bahwa *gap* antara ekspektasi pelanggan dan kualitas layanan aktual seringkali bersumber dari implementasi SOP yang tidak optimal, baik dari segi dokumentasi yang tidak jelas, kurangnya pelatihan karyawan, maupun resistensi terhadap perubahan prosedur kerja. Fenomena ini mengindikasikan perlunya pendekatan sistematis dalam melakukan perbaikan SOP untuk memastikan alignment antara prosedur kerja dengan tujuan strategis organisasi.

Transformasi digital dan perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang baru dalam optimalisasi SOP. Platform digital dan sistem manajemen proses bisnis memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan SOP dengan *workflow automation*, *real-time monitoring*, dan *data analytics*, sehingga memfasilitasi *continuous improvement* yang lebih responsif dan berbasis bukti (Novianita Rulandari, 2023). Dalam era *Industry 4.0*, SOP yang bersifat statis dan berbasis kertas mulai ditinggalkan, digantikan oleh sistem prosedural yang dinamis, interaktif, dan dapat diakses secara *real-time* oleh seluruh stakeholder terkait. Evolusi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat

organizational agility dalam merespons perubahan pasar dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Penelitian oleh (Hibarkah KURNIA, 2021) mengenai kualitas layanan di era pasca-pandemi menekankan bahwa organisasi yang berhasil mengintegrasikan teknologi dalam sistem SOP mereka mampu mempertahankan standar layanan yang superior bahkan dalam kondisi disruptif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini fokus pada beberapa permasalahan fundamental: Pertama, bagaimana kondisi implementasi SOP saat ini dalam mendukung efisiensi layanan organisasi, termasuk identifikasi *gap* antara desain SOP ideal dengan praktik aktual di lapangan. Kedua, faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam implementasi SOP yang optimal, meliputi aspek teknis, manajerial, dan budaya organisasi yang mempengaruhi kepatuhan dan efektivitas prosedur kerja. Ketiga, strategi perbaikan SOP seperti apa yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi layanan secara berkelanjutan, dengan mempertimbangkan aspek standarisasi proses, integrasi teknologi, serta mekanisme evaluasi dan *continuous improvement* yang terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif hubungan antara perbaikan SOP dengan peningkatan efisiensi layanan organisasi. Secara spesifik, penelitian ini dimaksudkan untuk: mengevaluasi tingkat efektivitas implementasi SOP yang ada saat ini dalam mendukung proses operasional dan kualitas layanan; mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi SOP, termasuk aspek desain prosedur, kompetensi sumber daya manusia, dukungan teknologi, dan budaya organisasi; serta merumuskan rekomendasi strategis berupa *framework* perbaikan SOP yang dapat diadaptasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan secara sistematis dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan *best practices* dan perkembangan terkini dalam manajemen proses bisnis.

Manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama. Pertama, manfaat teoritis, di mana penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik tentang manajemen operasional, khususnya dalam domain SOP dan efisiensi layanan, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan model konseptual yang mengintegrasikan dimensi standarisasi proses, *quality management*, dan *continuous improvement*. Kedua, manfaat praktis bagi organisasi, penelitian ini menyediakan *insights* empiris dan rekomendasi aplikatif yang dapat dijadikan acuan dalam merancang, mengimplementasikan, dan memperbaiki SOP untuk mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi, mengurangi *error rate*, mempercepat waktu layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Ketiga, manfaat bagi pengembangan kebijakan manajerial, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan strategis terkait standarisasi proses kerja, investasi teknologi pendukung SOP, program pelatihan karyawan, serta sistem *performance measurement* yang lebih efektif dalam mendorong keunggulan operasional dan daya saing organisasi di pasar yang semakin kompetitif.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui riset kepustakaan untuk menganalisis hubungan antara perbaikan SOP dengan efisiensi layanan. Metode ini memungkinkan peneliti menggali pemahaman mendalam tentang fenomena implementasi prosedur operasional dalam konteks organisasional yang beragam (Snyder, 2019).

Pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri literatur akademik meliputi artikel jurnal, monograf, dan laporan penelitian yang dipublikasikan dalam rentang 2021-2025 melalui portal digital seperti Science Direct, Emerald, dan ProQuest. Proses seleksi literatur mempertimbangkan relevansi topik, kredibilitas penulis, dan kualitas metodologi yang digunakan dalam studi primer (Hibarkah KURNIA, 2021). Analisis data menggunakan teknik *content analysis* dengan mengidentifikasi pola, tema, dan insight kunci dari berbagai sumber, kemudian melakukan sintesis untuk menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai strategi optimalisasi SOP dalam meningkatkan kinerja operasional (Hibarkah KURNIA, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Implementasi SOP dalam Mendukung Efisiensi Layanan

Implementasi SOP dalam berbagai organisasi menunjukkan variasi yang signifikan antara desain ideal dengan praktik aktual di lapangan. Penelitian di sektor kesehatan mengungkapkan bahwa keberadaan SOP yang terstruktur mampu meningkatkan kualitas layanan secara substansial. Studi yang dilakukan pada pasien diabetes mendemonstrasikan bahwa penerapan SOP yang terstandarisasi berhasil memperbaiki kontrol metabolik, tingkat pengetahuan, kepatuhan terapeutik, dan sikap lebih dari 80% pasien. Temuan serupa juga teridentifikasi dalam konteks pencegahan jatuh pada pasien skizofrenia, di mana implementasi prosedur operasional terstandar menurunkan angka kejadian jatuh dari 4,6% menjadi 1,5%, sekaligus meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Li et al., 2023).

Kondisi implementasi SOP tidak seragam di seluruh sektor industri. Dalam konteks layanan restoran, evaluasi kinerja dan efektivitas implementasi SOP di In Bloom Restaurant menunjukkan pentingnya SOP sebagai panduan dalam melaksanakan aktivitas kerja bagi seluruh pelayan (Supriyanto et al., 2021). Analisis terhadap layanan medis darurat helikopter di Finlandia mengidentifikasi bahwa setiap unit mengembangkan SOP mereka sendiri dengan proses pengembangan, implementasi, dan evaluasi yang relatif tidak terstruktur. Heterogenitas ini menciptakan *gap* antara standardisasi yang diharapkan dengan realitas operasional, mengakibatkan layanan yang bervariasi dalam hal kualitas dan konsistensi.

Praktik implementasi SOP juga dipengaruhi oleh konteks geografis dan tingkat pembangunan. Intervensi berbasis web untuk mengembangkan SOP perawatan obstetrik di Uganda menunjukkan bahwa pendekatan digital dapat menjadi alat perbaikan kualitas yang efektif, meskipun tidak menghasilkan perubahan signifikan pada angka morbiditas dan mortalitas dalam jangka pendek (Kruppa et al., 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa dampak SOP terhadap *outcome* layanan memerlukan waktu dan dukungan sistematis untuk dapat termanifestasi secara optimal. Tinjauan sistematis terhadap efisiensi sistem kesehatan di tingkat nasional dan sub-nasional mengungkapkan bahwa publikasi terkait efisiensi lebih banyak berasal dari negara berpendapatan tinggi dan menengah atas dibandingkan negara berpendapatan rendah, dengan mayoritas menggunakan pendekatan kuantitatif seperti *data envelopment analysis* (Mbau et al., 2023).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi SOP

Efektivitas implementasi SOP dipengaruhi oleh kompleksitas faktor yang saling berinteraksi. Dari aspek desain dan dokumentasi, penelitian menunjukkan bahwa SOP perlu

disusun dengan pendekatan proses yang jelas dan terstruktur. Penggunaan standar ISO 9001:2008 dalam menyusun SOP edukasi kesehatan terbukti menghasilkan prosedur yang lebih sistematis dengan sembilan bagian terstruktur, mencakup konten yang relevan, sistem pencatatan yang memadai, dan instrumen ekstraksi data yang tepat. Validasi melalui metodologi Delphi dengan melibatkan panel ahli memastikan bahwa SOP yang dikembangkan memiliki kredibilitas dan dapat diterima oleh praktisi. Kajian bibliometrik terhadap aplikasi efisiensi rumah sakit menunjukkan bahwa metodologi pengukuran efisiensi terus berkembang, dengan *data envelopment analysis* sebagai metode non-parametrik yang paling umum digunakan, diikuti oleh *stochastic frontier analysis* sebagai metode parametrik (Celso et al., 2022).

Kompetensi dan pelatihan sumber daya manusia menjadi determinan krusial dalam keberhasilan implementasi SOP. Studi intervensi di Uganda membuktikan bahwa pelatihan berbasis kasus online berhasil meningkatkan kepercayaan diri bidan dalam menjalankan kompetensi inti kebidanan (Kruppa et al., 2024). Hal ini menegaskan bahwa SOP tidak dapat berdiri sendiri sebagai dokumen prosedural, melainkan harus disertai dengan program pelatihan yang komprehensif untuk memastikan pemahaman dan kemampuan pelaksana dalam menerapkan prosedur dengan benar. Penelitian di sektor perhotelan juga mengkonfirmasi bahwa pemahaman dan kepatuhan pelayan terhadap SOP sangat mempengaruhi kinerja operasional secara keseluruhan (Supriyanto et al., 2021).

Dukungan teknologi dan infrastruktur digital membuka dimensi baru dalam optimalisasi SOP. Pengembangan SOP melalui pendekatan berbasis web memungkinkan kolaborasi internasional yang efektif, seperti yang ditunjukkan dalam kerjasama antara Hannover Medical School dan Mutolere Hospital (Kruppa et al., 2024). Platform digital tidak hanya memfasilitasi pengembangan dan pelatihan SOP, tetapi juga menciptakan basis data video yang dapat digunakan untuk studi lanjutan dan perluasan ke pusat kesehatan lain. Namun, adopsi teknologi ini memerlukan investasi infrastruktur yang memadai dan kesiapan organisasi dalam mengelola sistem digital.

Budaya organisasi dan resistensi terhadap perubahan merupakan hambatan signifikan dalam harmonisasi SOP. Penelitian pada layanan medis darurat helikopter mengungkapkan bahwa harmonisasi SOP yang sudah ada dimungkinkan, namun pengembangan SOP bersama memerlukan perubahan struktural dan penguatan rasa kepemilikan komunitas di antara tenaga medis (Tukia et al., 2024). Perubahan budaya ini tidak dapat dicapai melalui instruksi administratif semata, melainkan membutuhkan proses transformasi yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan dan membangun konsensus bersama mengenai nilai dan manfaat standarisasi prosedur. Faktor demografis, karakteristik sosial-ekonomi, karakteristik makro-ekonomi, kesehatan dan kesejahteraan populasi, serta karakteristik tata kelola dan politik wilayah terbukti mempengaruhi efisiensi sistem kesehatan.

Hubungan antara Perbaikan SOP dengan Peningkatan Efisiensi Layanan

Perbaikan SOP menunjukkan korelasi positif dengan peningkatan efisiensi layanan melalui beberapa mekanisme. Standarisasi proses menciptakan konsistensi dalam pemberian layanan, mengurangi variabilitas yang tidak diinginkan, dan memastikan setiap anggota tim melaksanakan tugas dengan cara yang seragam. Dalam konteks manajemen hernia diafragmatika kongenital, standarisasi melalui *clinical practice guidelines* yang

berbasis pada penilaian bukti ketat dan konsensus ahli menjadi penanda perawatan berkualitas tinggi (Dimmer et al., 2024). Pendekatan ini tidak hanya mempromosikan penggunaan sumber daya kesehatan yang efisien dan efektif, tetapi juga berupaya memperbaiki *outcome* pasien dengan mengurangi variasi perawatan yang tidak diinginkan.

Pengurangan *error rate* dan waktu siklus kerja merupakan manfaat nyata dari implementasi SOP yang efektif. Data dari implementasi prosedur proteksi jatuh menunjukkan penurunan drastis angka kejadian jatuh, yang secara tidak langsung mengindikasikan pengurangan kesalahan dalam praktik keperawatan rutin. Efisiensi operasional ini tidak hanya menghemat biaya yang terkait dengan penanganan insiden, tetapi juga meningkatkan keselamatan pasien dan mengurangi beban kerja staf dalam mengelola komplikasi. Analisis efisiensi rumah sakit menunjukkan bahwa pengukuran efisiensi dan produktivitas unit layanan kesehatan menjadi pusat diskusi akademik dan target yang paling diinginkan oleh banyak otoritas publik di bawah keterbatasan sumber daya (Celso et al., 2022).

Peningkatan kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan perbaikan SOP. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP yang terstruktur menghasilkan peningkatan kepuasan pasien yang signifikan secara statistik (Isere & Omorogbe, 2024). Kepuasan ini bersumber dari konsistensi layanan, komunikasi yang lebih baik, dan hasil perawatan yang lebih prediktabel. Dalam konteks edukasi kesehatan diabetes, pasien tidak hanya mengalami perbaikan parameter klinis, tetapi juga peningkatan pengetahuan dan sikap positif terhadap manajemen penyakit mereka yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan jangka panjang dan kepatuhan terhadap program terapeutik. Studi di industri perhotelan juga mengonfirmasi bahwa implementasi SOP yang efektif meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan (Te et al., 2023).

Tabel 1. Faktor-Faktor Kunci dalam Implementasi dan Perbaikan SOP

Dimensi	Faktor Kunci	Dampak terhadap Efisiensi	Referensi
Desain & Dokumentasi	Struktur berbasis standar ISO, validasi Delphi, metodologi pengukuran efisiensi	Meningkatkan kejelasan prosedur dan penerimaan praktisi	Te et al., 2023; Celso et al., 2022
SDM & Kompetensi	Pelatihan berbasis kasus, peningkatan kepercayaan diri, pemahaman pelayan	Meningkatkan kemampuan pelaksanaan SOP dengan benar	Kruppa et al., 2024; Supriyanto et al., 2021
Teknologi Digital	Platform web, basis data video, akses <i>real-time</i>	Memfasilitasi kolaborasi dan pembaruan responsif	Kruppa et al., 2024
Budaya Organisasi	Konsensus multi-stakeholder, rasa kepemilikan komunitas, faktor demografis dan sosial-ekonomi	Mengurangi resistensi dan meningkatkan adopsi	Tukia et al., 2024; Jürgensen et al., 2025; Mbau et al., 2023

Standardisasi Proses	<i>Clinical practice guidelines</i> , konsistensi layanan, pengukuran efisiensi sistematis	Mengurangi variabilitas dan meningkatkan kualitas	Dimmer et al., 2024; Celso et al., 2022
Evaluasi & Monitoring	Siklus PDCA, indikator kualitas, <i>benchmarking</i> , sistem manajemen kualitas	Memastikan <i>continuous improvement</i> dan akuntabilitas	Kruppa et al., 2024; Jürgensen et al., 2025; Isere & Omorogbe, n.d.
<i>Outcome</i> Klinis	Penurunan <i>error rate</i> , peningkatan keselamatan pasien, efisiensi sistem kesehatan	Meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan	Li et al., 2023; Te et al., 2023; Mbau et al., 2023

Strategi dan Framework Perbaikan SOP

Pengembangan SOP yang efektif memerlukan pendekatan sistematis yang melibatkan *multiple stakeholder* dan mengikuti langkah-langkah terstruktur. Pengalaman dalam mengembangkan indikator kualitas untuk layanan *differences of sex development* mengilustrasikan proses komprehensif yang meliputi analisis pedoman dan rekomendasi, tinjauan literatur, wawancara kualitatif dengan pemangku kepentingan kunci, dan proses konsensus sistematis bertahap (Jürgensen et al., 2025). Pendekatan ini menghasilkan 37 indikator kualitas yang mencakup struktur, proses, dan *outcome*, yang relevan, dapat dilaksanakan, dan praktis untuk *benchmarking* kualitas tahunan. Sistem manajemen kualitas yang robust dalam operasi penelitian klinis dan kesehatan masyarakat menjadi sangat diperlukan karena memastikan integritas dan reliabilitas hasil penelitian.

Integrasi teknologi digital dalam sistem SOP menjadi strategi penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas implementasi. Penggunaan platform berbasis web untuk pengembangan dan pelatihan SOP memungkinkan kolaborasi jarak jauh yang efektif dan menciptakan repositori pengetahuan yang dapat diakses kapan saja. Digitalisasi juga memfasilitasi pembaruan SOP yang lebih responsif terhadap perkembangan bukti ilmiah terkini dan perubahan kebutuhan operasional. Tinjauan bibliometrik mengidentifikasi bahwa penelitian efisiensi rumah sakit telah berkembang signifikan dari tahun 1996 hingga 2022, dengan fokus pada metodologi yang semakin canggih dan aplikasi yang lebih luas (Celso et al., 2022).

Mekanisme *continuous improvement* dan evaluasi merupakan elemen krusial dalam memastikan SOP tetap relevan dan efektif. Implementasi siklus Plan-Do-Check-Act sebagai alat perbaikan kualitas memungkinkan organisasi untuk secara sistematis merencanakan intervensi, melaksanakan dengan terukur, mengevaluasi hasil, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Sistem manajemen kualitas dalam operasi penelitian klinis dan kesehatan masyarakat menekankan pentingnya praktik manajemen kualitas yang robust untuk menjaga integritas dan reliabilitas hasil, meminimalkan deviasi protokol, dan meningkatkan kredibilitas temuan (Isere & Omorogbe, 2024).

Best practices dalam optimalisasi SOP mencakup validasi melalui metodologi yang ketat, pelibatan ahli multidisiplin, dan pengujian praktis sebelum implementasi penuh. Penggunaan koefisien konkordansi Kendall untuk mengestimasi konsensus di antara panel ahli memberikan dasar kuantitatif untuk memastikan kesepakatan yang solid. Studi

percontohan memungkinkan identifikasi hambatan implementasi dan penyempurnaan prosedur sebelum penerapan skala luas, sehingga meminimalkan risiko kegagalan dan memaksimalkan probabilitas keberhasilan dalam meningkatkan kinerja operasional. Pengalaman dari berbagai konteks, mulai dari layanan kesehatan hingga industri perhotelan, mengkonfirmasi bahwa pendekatan sistematis dalam perbaikan SOP menghasilkan peningkatan efisiensi yang terukur dan berkelanjutan (Supriyanto et al., 2021).

KESIMPULAN

Perbaikan Standard Operating Procedure memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan organisasi melalui mekanisme standarisasi proses, pengurangan variabilitas operasional, dan peningkatan konsistensi kualitas layanan. Analisis terhadap berbagai konteks implementasi menunjukkan bahwa SOP yang dirancang secara sistematis dengan melibatkan validasi metodologi yang ketat mampu menghasilkan peningkatan kinerja operasional yang signifikan, termasuk penurunan tingkat kesalahan hingga lebih dari 60% dan peningkatan kepuasan pelanggan secara substansial. Efektivitas implementasi SOP tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara kualitas desain prosedur, kompetensi dan pelatihan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi digital, serta budaya organisasi yang mendukung perubahan. Transformasi digital telah membuka dimensi baru dalam optimalisasi SOP melalui integrasi platform berbasis web, otomatisasi alur kerja, dan sistem pemantauan real-time yang memungkinkan organisasi melakukan perbaikan berkelanjutan secara responsif dan berbasis data. Strategi perbaikan SOP yang holistik mencakup pendekatan sistematis dalam pengembangan prosedur dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, implementasi program pelatihan berbasis kompetensi untuk memastikan pemahaman dan kemampuan pelaksana, adopsi teknologi digital yang memfasilitasi aksesibilitas dan pembaruan responsif, serta pembangunan mekanisme evaluasi berkesinambungan menggunakan siklus Plan-Do-Check-Act. Organisasi yang berhasil mengintegrasikan elemen-elemen tersebut dalam strategi perbaikan SOP mereka terbukti mampu mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi, mengurangi variabilitas layanan yang tidak diinginkan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara terukur dan berkelanjutan, yang pada akhirnya memperkuat daya saing organisasi dalam menghadapi dinamika pasar yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Celso, T., Nepomuceno, C., Orsini, L. P., Diogho, V., Carvalho, H. De, Poletto, T., & Leardini, C. (2022). The Core of Healthcare Efficiency : A Comprehensive Bibliometric Review on Frontier Analysis of Hospitals. 1–27.
- Dimmer, A., Baird, R., & Puligandla, P. (2024). Role of practice standardization in outcome optimization for CDH. 1–9. <https://doi.org/10.1136/wjps-2024-000783>
- Hibarkah KURNIA. (2021). Implementation of Six Sigma in the DMAIC Approach for Quality Improvement in the Knitting Socks Industry. 2021(December), 269–278.
- Isere, E. E., & Omorogbe, N. E. (2024). Communication Quality Management in Clinical and Public Health Research : A Panacea for Minimising and Eliminating Protocol Deviations in Research Operations. 65(3), 367–375.
- Jürgensen, M., Jürgensen, M., Rapp, M., Schnoor, M., Heidenreich, A., Döhnert, U., Scherf, J., Hiort, O., & Katalinic, A. (2025). Development of Quality Indicators to Evaluate the Quality of Care for People with Differences of Sex Development. *Hormone Research in Paediatrics*, 98(6), 699–708. <https://doi.org/10.1159/000540596>
- Kruppa, M., Sunder-plassmann, M., Stubbe, L., Philippeit, A., Philippeit, J., & Kaukem, L. (2024). Web-Based Development of Standard Operating Procedures and Midwifery Trainings at Ugandan Birth Clinic in the Framework of Implementing a Quality Improvement System for the MEWU — Midwife Exchange with Uganda. 5, 775–784.

- <https://doi.org/10.1089/whr.2024.0068>
- Li, H., Liu, C., Ge, Z., Mu, X., Wang, X., Xiu, M., Wang, X., & Li, Z. (2023). Efficiency of standard operating procedures for fall protection in hospitalized patients with schizophrenia. 5–10. <https://doi.org/10.1038/s41537-023-00396-3>
- Mbau, R., Musiega, A., Nyawira, L., Tsofa, B., Mulwa, A., & Molyneux, S. (2023). Analysing the Efficiency of Health Systems: A Systematic Review of the Literature. *Applied Health Economics and Health Policy*, 21(2), 205–224. <https://doi.org/10.1007/s40258-022-00785-2>
- Novianita Rulandari. (2023). Increasing Patient Satisfaction: The Effect Of Service Quality, Standard Operating Procedures (Sop), And Competence, Case Study At A Hospital In Jakarta. 14(2), 1405–1430.
- Rahmad Hidayat, S.Si, M. . (2022). Improving Employee Discipline, Performance and Consumer Service Post SOP (Standard Operating Procedure) Training (Case Study at the Regional Owned Enterprise (BUMD) PD. SPR Public Fuel Filling Station, Rokan Hilir Regency). 201–220.
- Science, E. (2020). Standard operational procedure (SOP) auditing process in integrated management system to improve the efficiency of organizational performance Standard operational procedure (SOP) auditing process in integrated management system to improve the efficien. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/426/1/012018>
- Supriyanto, S., Hendriyati, L., & Yogyakarta, A. P. (2021). OF TOURISM Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitres s Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta , Indonesia. 4(1), 73–84.
- Te, A. M., Herna, I. R., Esparza, L. B., & Bermu, I. B. (2023). Pilot study to validate a standard operating procedure for providing health education to diabetic patients. 18, 470–479. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.10.013>
- Tukia, S., Pirnes, J., Nurmi, J., & Nordquist, H. (2024). The creation , implementation , and harmonisation of medical standard operating procedures and checklists of Finnish Helicopter Emergency Medical Service units. 1–10.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. U. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World : A Study of Saudi Auto Care Industry. 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>.