

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN
PADA PT. TASPEN (PESERO) CABANG MANADO***IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) SERVICES
IN PT. TASPEN (PESERO) CABANG MANADO*

Oleh:

**Anjas Rovian Muhaling¹
Indrie D. Palandeng²
Jacky S. B. Sumarauw³**^{1, 2, 3}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹a.muhaling@gmail.com²indriedebbie76@unsrat.ac.id³jacky.sbs@unsrat.ac.id

Abstrak: PT. Taspen (Persero) cabang Manado adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efisien dan efektif mampu memudahkan kerja seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan operasional layanan pada PT. Taspen (Persero) cabang Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang mengacu pada hasil wawancara kepada pihak-pihak yang terkait dengan aktivitas operasional layanan PT. Taspen (Persero) menunjukkan bahwa perusahaan menjalankan sejumlah rangkaian proses, yaitu mulai dari memberikan informasi kepada pensiunan, penerimaan berkas, meneliti berkas, melakukan verifikasi, melakukan otorisasi, serta melakukan rekonsiliasi. Masalah ini menyebabkan terhambatnya pembayaran sehingga tidak dapat mencapai hasil optimal sesuai dengan waktu yang diharapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Taspen (Persero) Cabang Manado masih belum efisien dan efektif maka direkomendasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru sehingga memberikan efektivitas dan efisiensi kerja sehingga terciptanya aktivitas pelayanan yang maksimal.

Kata kunci: *Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Aktivitas Operasional Layanan.*

Abstract: PT. Taspen (Persero) Manado is a State-Owned Enterprise assigned by the government to administer the social insurance program for Civil Servants. Standard Operating Procedure (SOP) is a procedure that should exist in a company in helping carry out activities. With the existence of an efficient and effective Standard Operating Procedure (SOP), it is able to facilitate the work of all existing Human Resources (HR). This study aims to determine the operational activities of services at PT. Taspen (Persero) Manado. The research method used is descriptive qualitative method. The results of the study referring to the results of interviews with parties related to the operational activities of PT. Taspen (Persero) shows that the company carries out a series of processes, starting from providing information to retirees, receiving files, examining files, verifying, authorizing, and reconciling. This problem causes delays in payments so that they cannot achieve optimal results in accordance with the expected time. Standard Operating Procedures (SOP) of PT. Taspen (Persero) Manado is still not efficient and effective, it is recommended a new Standard Operating Procedure (SOP) so as to provide work effectiveness and efficiency so as to create maximum service activities.

Keywords: *Implementation, Standard Operating Procedures, Activities of Operational Service.*

Latar Belakang

Dalam sistem perekonomian nasional, BUMN ikut berperan menghasilkan barang dan atau jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. PT. Taspen (Persero) cabang Manado adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT. Taspen (Persero) Cabang Manado dalam perjalanannya telah banyak mengalami pasang surut usaha. Terjadi pasang surut usaha tersebut tidak lain disebabkan adanya perubahan iklim usaha yang dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu keadaan ekonomi nasional maupun internasional, sedangkan faktor internal yaitu pengurus perusahaan, termasuk didalamnya pengguna sistem kerja yang kurang efektif dan efisien.

Mengelola sebuah perusahaan dengan lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidaklah mudah. Semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan benar agar apa yang menjadi visi dan misi perusahaan bisa tercapai dengan baik. Salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan membuat Standard Operating Procedure (SOP) yang efisien dan efektif, tentunya dengan adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang efisien dan efektif mampu memudahkan kerja seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dan apabila ada karyawan baru, maka juga akan cepat beradaptasi karena sudah ada standar aturan yang jelas.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, ditemukan fakta bahwa masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari pensiunan baik secara langsung seperti: tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan tidak transparan, petugas kurang responsif, dan kurangnya informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa, sumber daya manusia (karyawan) belum mampu memberikan performa maksimal yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga terdapat beberapa masalah berupa berkas yang tercecer ataupun hilang. Hal inilah yang akan menghambat aktivitas layanan karena mengalami kendala pada berkas dan akan menimbulkan risiko terhadap penerima pensiun karena kehilangan berkas ataupun keterlambatan pelayanan sehingga terjadinya pengeluhan terhadap layanan Taspen yang artinya Standar Operasional Prosedurnya masih kurang efisien dan efektif sehingga belum berjalan dengan lancar.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul penelitian ini adalah "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado".

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang diimplementasikan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.
2. Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut sudah efisien dan efektif atau belum.

TINJAUAN PUSTAKA**Manajemen Operasional**

Menurut Heizer dan Render (2011:36), manajemen operasional adalah kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui transformasi input ke output. Menurut Ishak (2010:2), manajemen operasi adalah pengelolaan sistem transformasi yang mengubah masukan menjadi barang dan jasa. Menurut Stevenson (2009:4), manajemen operasional adalah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa.

Keputusan Strategis Manajemen Operasional

Menurut Heizer dan Render (2011:9), terdapat sepuluh keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen operasional. Adapun 10 hal-hal tersebut yang telah dirangkum adalah dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut :

1. Perancangan produk dan jasa. Perancangan barang dan jasa menetapkan sebagian besar proses transformasi yang akan dilakukan. Keputusan biaya, kualitas dan sumber daya manusia bergantung pada keputusan perancangan.

2. Pengelolaan kualitas. Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas harus ditetapkan, peraturan dan prosedur dibakukan untuk mengidentifikasi serta mencapai standar kualitas tersebut.
3. Perancangan proses dan kapasitas. Keputusan proses yang diambil membuat manajemen mengambil komitmen dalam hal teknologi, kualitas, penggunaan sumber daya manusia dan pemeliharaan yang spesifik. Komitmen pengeluaran dan modal ini akan menentukan struktur biaya dasar suatu perusahaan.
4. Strategi lokasi. Keputusan lokasi organisasi manufaktur dan jasa menentukan kesuksesan perusahaan.
5. Strategi tata letak. Aliran bahan baku, kapasitas yang dibutuhkan, tingkat karyawan, keputusan teknologi dan kebutuhan persediaan mempengaruhi tata letak.
6. Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan. Manusia merupakan bagian yang integral dan mahal dari keseluruhan rancang sistem. Karenanya, kualitas lingkungan kerja diberikan, bakat dan keahlian yang dibutuhkan, dan upah yang harus ditentukan dengan jelas.
7. Manajemen rantai pasok. Keputusan ini menjelaskan apa yang harus dibuat dan apa yang harus dibeli.
8. Manajemen persediaan dan JIT (just in time). Keputusan persediaan dapat dioptimalkan hanya jika kepuasan pelanggan, pemasok, perencanaan produksi dan sumberdaya manusia dipertimbangkan.
9. Penjadwalan jangka menengah dan jangka pendek. Jadwal produksi yang dapat dikerjakan dan efisien harus dikembangkan.
10. Perawatan (maintenance). Keputusan harus dibuat pada tingkat kehandalan dan stabilitas yang diinginkan.

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Ekotama (2015:41), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Menurut Purnamasari (2015:13), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Menurut Tanjung dan Subagjo (2012:33), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Indikator-indikator Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tanjung dan Subagjo (2012:33), terdapat beberapa indikator dalam implementasi/penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), di antaranya yaitu:

1. Kemudahan dan kejelasan, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan.
2. Efisiensi dan efektivitas, prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
3. Keselarasan, prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas dan mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
4. Keterukuran, output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
5. Dinamis, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Berorientasi kepada pengguna atau pihak yang dilayani, prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pihak yang dilayani sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
7. Kepatuhan hukum, prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
8. Kepastian hukum, prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrument untuk melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum.

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Gabriele (2018), yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang terjadi pada departemen *marketing* dan *Human Resources Development (HRD)* di PT Cahaya Indo Persada. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan

Human Resources Development (HRD) telah menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dibuat perusahaan. adapun tentang hal pokok dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* departemen *marketing* dan *Human Resources Development (HRD)* memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi dalam *Standard Operating Procedure (SOP) marketing*. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada *Standard Operating Procedure (SOP)* departemen *marketing* dan *Human Resources Development (HRD)*.

Dalam penelitian Hajar (2016) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Prosedur Operasional Standar terhadap layanan surat tanah di Kantor Kepala Sukajadi Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Surat tanah di Kantor kepala Sukajadi Pekanbaru. Konsep teori yang penulis gunakan adalah teori *Standard Operating Procedure (SOP)* oleh Joko Dwi Santoso, dengan indikator efisiensi, konsistensi, kesalahan minimalisa, resolusi masalah, perlindungan kerja ternaga, peta kerja, dan batasan pertahanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi data deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Surat Tanah di Kantor Kepala Sukajadi Pekanbaru belum menjalankan pandangan maksimum dari sub-sosialisasi Para Pihak tentang kurang *Standard Operating Procedure (SOP)* Sukajadi kepada masyarakat sehingga semuanya dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada akan selesai dengan cepat dan tepat serta cara meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh Kecamatan belum cepat menanggapi karena hanya bergantung pada petunjuk teknis. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Surat Tanah di Kantor Kepala Sukajadi Pekanbaru adalah, faktor sumber daya aparatur.

Dalam penelitian Rospianti, Kadir dan Suriyani (2019) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur pada pelayanan publik dalam hal ini proses pembuatan paspor, penelitian ini dilakukan di kantor imigrasi kelas I TPI Kendari pada bulan November 2018 jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapih, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal dikantor imigrasi kelas I TPI Kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014: 38).

Informan Penelitian

Informan penelitian ialah orang yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor konstektual, jadi maksud sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber (Simamora, 2008: 285). Penetapan informan ditentukan berdasarkan kajian penelitian yaitu bidang layanan dan manfaat yang memiliki peranan penting terkait aktivitas operasional layanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado, dalam penelitian ini terdapat 6 informan. Penelitian ini mengambil metode Snowball Sampling. Menurut Sujarweni (2014: 88), snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan melakukan observasi/pengamatan dan wawancara secara langsung. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan instansi terkait dalam relevansinya dengan permasalahan penelitian ini.

Teknik Analisis

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2014: 431-434) secara interaktif yang terbagi menjadi 3 langkah, yaitu: (1) *Data Reduction* (reduksi data), (2) *Data display* (penyajian data), (3) *Conclusion drawing* (menarik kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Gambaran Objek Penelitian**

PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado merupakan perusahaan yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang beroperasi di bidang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dan Aparatur Sipil Negara, yang berdiri pada tanggal 22 Januari 1990. Mulanya berkedudukan di Jl. Sam Ratulangi Manado namun gedung tersebut hanya disewa, kemudian berpindah ke Jl. Ahmad Yani No. 7 Manado sampai saat ini. PT TASPEN (Persero) berlandaskan pada Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Awalnya bentuk perusahaan ini adalah Perusahaan Umum pada tahun 1970 dan berahli menjadi Perusahaan Perseroan ditahun 1981. PT TASPEN (Persero) Cabang Manado menyediakan beberapa layanan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu: Layanan Tabungan Hari Tua (THT), layanan pensiun, layanan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan layanan Jaminan Kematian (JK).

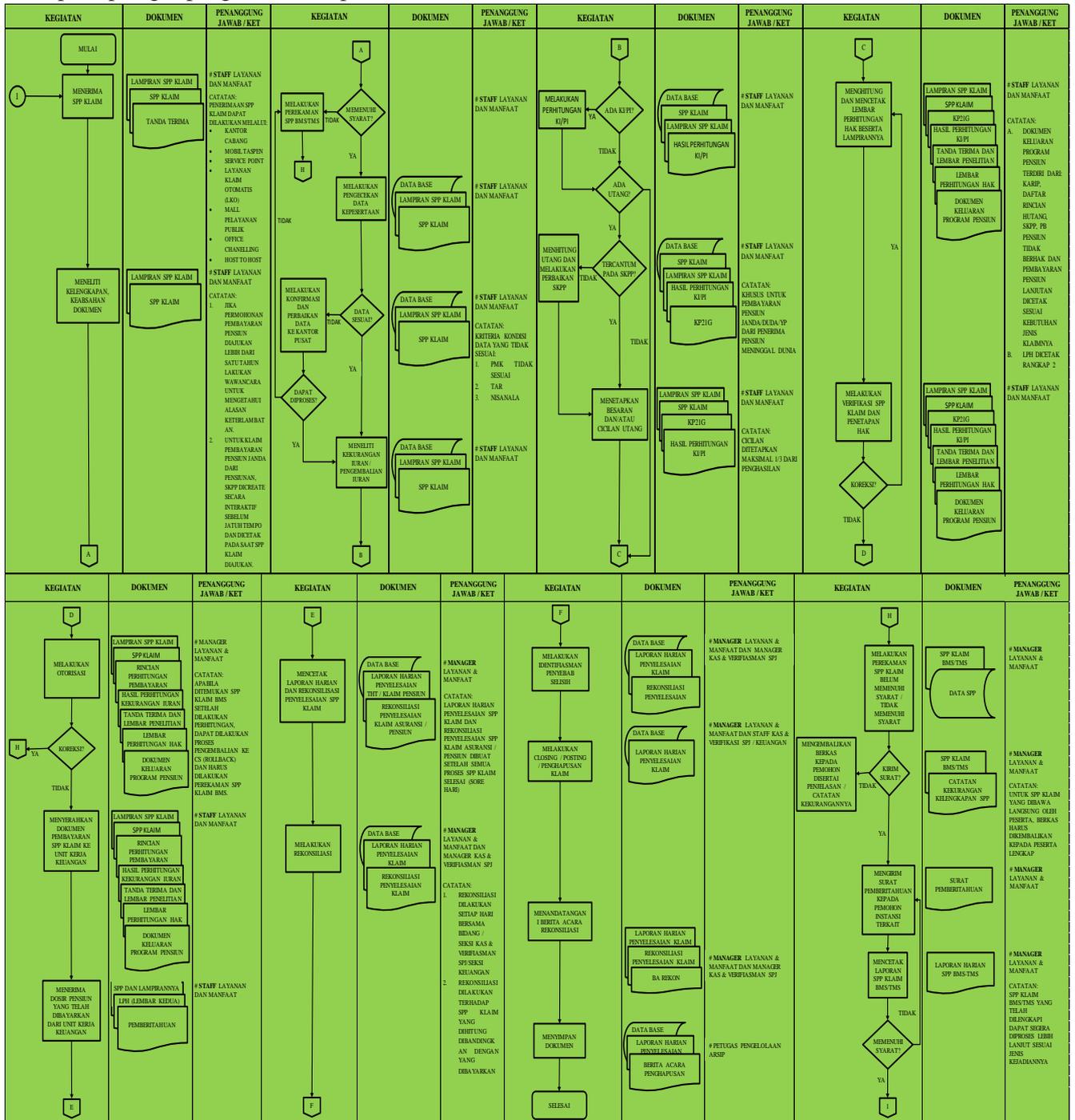
Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspem

Prosedur pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspem (Persero) Cabang Manado adalah suatu tata cara yang dilakukan PT. Taspem (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada para pesertanya setelah para peserta melengkapi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Berikut ini prosedur pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado:

Berdasarkan Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspem, terdapat tahap-tahap prosedur yang dilakukukan antara lain :

- a. Staff Klim (Customer Service) menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klim atau hak dari peserta.
- b. Staff Klim (Petugas penelitian) menerima berkas dari Staff Klim (Customer Servis) untuk diteliti kebenaran dan keabsahan. Jika memenuhi syarat, petugas penelitian melakukan pengecekan data kepesertaan. Jika tidak memenuhi syarat, petugas penelitian melakukan perekaman Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Belum Memenuhi Syarat/Tidak Memenuhi Syarat (BMS/TMS).
- c. Jika data sesuai, petugas penelitian meneliti kekurangan iuran/pengembalian iuran. Jika data tidak sesuai, petugas penelitian melakukan konfirmasi dan perbaikan data kekantor pusat. Setelah melakukan konfirmasi dan perbaikan data kekantor pusat dan tidak dapat diproses, petugas penelitian melakukan perekaman Surat Permintaan Pembayaran (SPP) Belum Memenuhi Syarat/Tidak Memenuhi Syarat (BMS/TMS). Untuk SPP klaim yang dibawa langsung oleh peserta, berkas harus dikembalikan kepada peserta lengkap. Setelah itu, mengirim surat pemberitahuan kepada pemohon instansi terkait. Selanjutnya, mencetak laporan SPP klaim BMS/TMS.
- d. Selanjutnya, apabila ada Kekurangan Iuran/Pengembalian Iuran (KI/PI) petugas penelitian melakukan perhitungan KI/PI. Jika tidak ada KI/PI, meneliti kembali apabila ada utang atau tidak. Apabila ada utang, petugas penelitian meneliti kembali apabila tercantum pada Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP). Jika tidak tercantum, maka petugas penelitian menghitung utang dan melakukan perbaikan SKPP, setelah itu petugas penelitian menetapkan besaran dan/atau cicilan utang.
- e. Selanjutnya, petugas penelitian menghitung dan mencetak lembar perhitungan hak beserta lampirannya.
- f. Setelah petugas penelitian menghitung dan mencetak lembar perhitungan hak beserta lampirannya, Staff Verifikasi melakukan verifikasi SPP klaim dan penetapan hak. Apabila terdapat koreksi, staff verifikasi mengembalikan SPP klaim kepada petugas penelitian untuk menghitung dan mencetak lembar perhitungan hak beserta lampirannya kembali.
- g. Manager Layanan dan Manfaat melakukan otorisasi atas pengesahan perhitungan. Apabila ditemukan SPP klaim Belum Memenuhi Syarat (BMS) setelah dilakukan perhitungan, dapat dilakukan proses pengembalian ke Customer Servis (Rollback) dan harus melakukan SPP klaim BMS. Jika tidak, Manager Layanan dan Manfaat menyerahkan dokumen pembayaran SPP kalim ke unit kerja keuangan.

- h. Selanjutnya, Manager Layanan dan Manfaat menerima dosir pensiun yang telah dibayarkan dari unit kerja keuangan.
- i. Manager Layanan dan Manfaat mencetak laporan harian dan rekonsiliasi penyelesaian SPP klaim (laporan harian penyelesaian SPP klaim dan rekonsiliasi penyelesaian SPP klaim asuransi/pensiun dibuat setelah semua proses SPP klaim selesai (sore hari).
- j. Selanjutnya, Manager Layanan dan Manfaat melakukan rekonsiliasi. Setelah melakukan rekonsiliasi, Manager Layanan dan Manfaat melakukan indentifiasman penyebab selisih.
- k. Selanjutnya, Manager Layanan dan Manfaat melakukan closing/posting/penghapusan klaim. Setelah itu, Manager Layanan dan Manfaat menandatangani berita acara rekonsiliasi.
- l. Setelah menandatangani berita acara rekonsiliasi, Manager Layanan dan Manfaat menyimpan dokumen kepada petugas pengelolaan arsip.

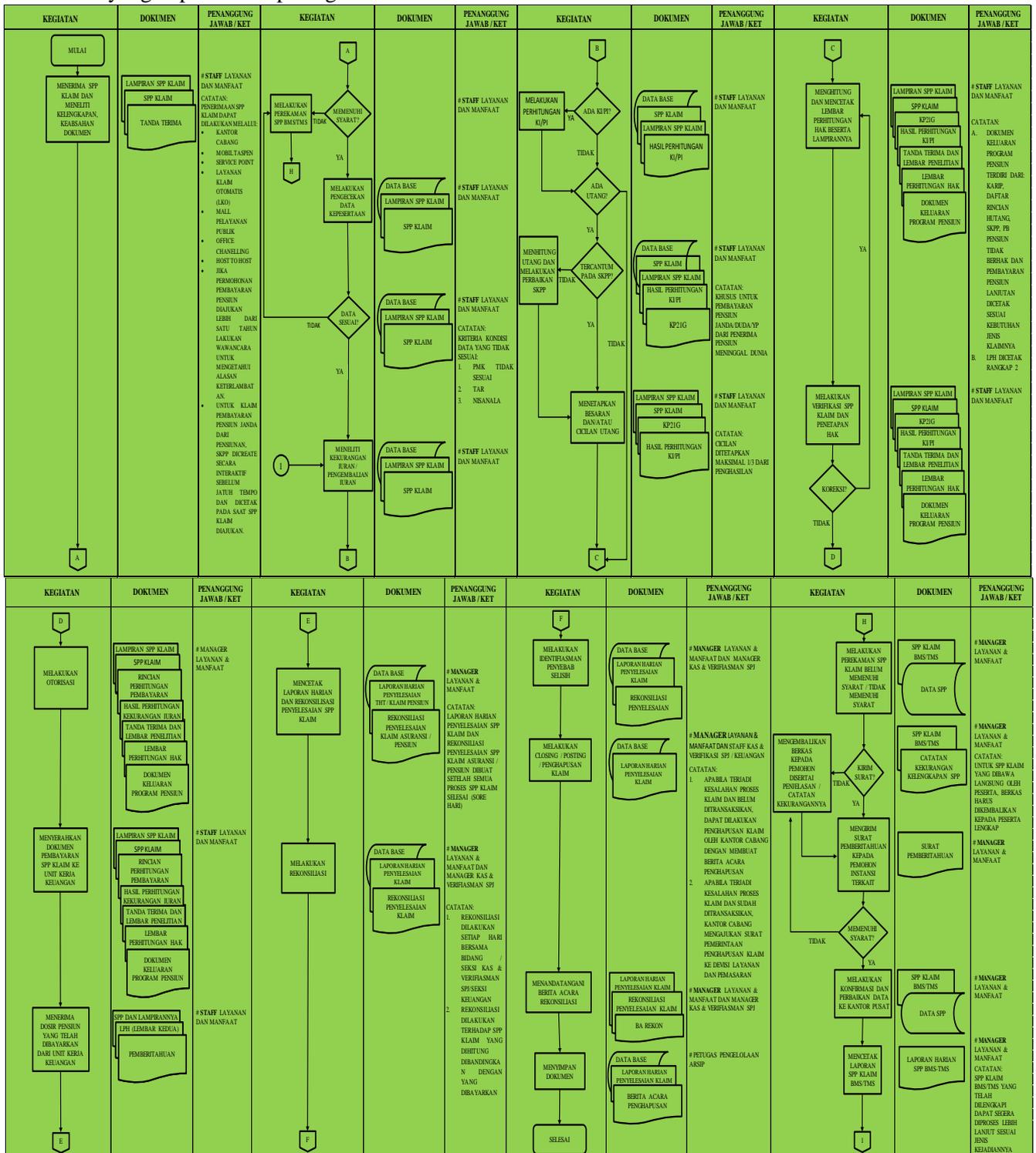


Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspen

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspen masih belum efisien dan efektif sehingga bisa terdapat beberapa kendala berupa berkas yang tercecer ataupun hilang, hal inilah yang akan menghambat aktivitas layanan karena mengalami kendala pada berkas dan akan menimbulkan risiko terhadap penerima pensiun karena kehilangan berkas ataupun keterlambatan pelayanan sehingga terjadinya pengeluhan terhadap layanan Taspen.

Setelah melakukan uji coba Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspen, peneliti mendapatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk direkomendasikan sehingga aktivitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien yang dapat dilihat pada gambar berikut.:



Gambar 2. Rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspen

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar 2 diatas, bisa dilihat bahwa hasil uji coba sudah terlihat jelas dan terstruktur. Adapun maksud dari terstruktur tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektifitas kerja sehingga terciptanya aktivitas pelayanan yang maksimal. Bukan hanya aktifitas pelayanan yang maksimal, hasil uji coba ini juga memberikan kejelasan alur yang lebih optimal sehingga mengurangi risiko kehilangan berkas dan keterlambatan pelayanan.

Pembahasan

Dalam rangka menunjang rangkaian proses operasional pelayanan yang dilakukan, PT. Taspen (Persero) Cabang Manado memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai prosedur kerja yang dibutuhkan bagi karyawan untuk melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Hal ini sejalan dengan definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijelaskan Purnamasari (2015:13), Standard Operating Procedure (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Taspen (Persero) Cabang Manado memiliki manfaat dan tujuan untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga merupakan bentuk kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri sendiri yang akan terjalin dalam suatu rangkaian kerja agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam pelayanan yang di laksanakan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado terdapat beberapa keluhan dari pelanggan, yaitu tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan yang tidak transparan, petugas kurang responsif kurangnya informasi. Keluhan ini berdampak pada pembayaran yang terhambat sehingga tidak dapat mencapai hasil optimal sesuai dengan waktu yang diharapkan. Hal ini mendukung hasil studi terdahulu Hajar (2016), Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Surat Tanah di Kantor Kepala Sukajadi Pekanbaru adalah, faktor sumber daya aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa ada 3 pihak yang terlibat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yaitu peserta, instansi, dan Bidang layanana dan manfaat. Dikarenakan terdapat pihak ketiga maka dalam mengerjakan beberapa aktivitas mediasi serta memastikan kejadian/klim dengan instansi peserta seringkali membutuhkan waktu yang lama dikarenakan jarak yang ditempuh seringkali harus menggunakan transportasi laut, hal ini mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga terjadinya pengeluhan terhadap layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Taspen masih belum efisien dan efektif sehingga bisa terdapat beberapa masalah berupa berkas yang tercecer ataupun hilang, hal inilah yang akan menghambat aktivitas layanan karena mengalami kendala pada berkas dan akan menimbulkan risiko terhadap penerima pensiun karena kehilangan berkas ataupun keterlambatan pelayanan sehingga terjadinya pengeluhan terhadap layanan Taspen yang artinya Standar Operasional Prosedurnya masih kurang efisien dan efektif sehingga belum berjalan dengan lancar. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh, Gabriele (2018) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) masih terdapat kekurangan pada bagian efisiensi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) marketing, serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah. Hal ini berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Tanjung dan Subagjo (2012:33), bahwa indikator dalam implementasi/penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus efisien dan efektif, dimana prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji coba sudah terlihat jelas dan terstruktur sehingga menghasilkan rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun maksud dari terstruktur tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektifitas kerja sehingga terciptanya aktivitas pelayanan yang maksimal. Bukan hanya aktifitas pelayanan yang maksimal, hasil uji coba ini juga memberikan kejelasan alur dan sumber daya manusia yang lebih optimal sehingga mengurangi risiko kehilangan berkas dan keterlambatan pelayanan. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016), bahwa alur pelayanan teller sangat baik dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas layanan teller dapat dinilai cukup baik dan mampu menjawab ekspektasi, kebutuhan dan memenuhi kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Soemohadiwidjojo (2014) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah berbagai pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional suatu organisasi atau perusahaan dikelola secara konsisten, efektif, efisien, sistematis dan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka akan disajikan beberapa kesimpulan yaitu, PT. Taspen (Persero) Cabang Manado sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), namun dalam aktivitas layanan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado sering mengalami beberapa masalah seperti tidak ada kepastian jangka waktu, persyaratan yang tidak transparan, petugas kurang responsif, dan kurangnya informasi. Masalah ini menyebabkan terhambatnya pembayaran sehingga tidak dapat mencapai hasil optimal sesuai dengan waktu yang diharapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Taspen (Persero) Cabang Manado masih belum efisien dan efektif maka direkomendasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru sehingga memberikan efektivitas dan efisiensi kerja sehingga terciptanya aktivitas pelayanan yang maksimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, yaitu :

1. Perusahaan sebaiknya membuat persyaratan yang lebih detail disetiap layanan yang disediakan sehingga peserta dapat mengurus lebih optimal.
2. Perusahaan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah bagus dan mumpuni, namun ada baiknya dalam aktivitas layanan taspen dibuat lebih terstruktur dan lebih jelas sehingga terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja sehingga mendapatkan hasil yang optimal.
3. Perusahaan sebaiknya menetapkan waktu dan memberikan informasi yang jelas disetiap layanan yang ditawarkan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.
4. Perusahaan sebaiknya memberikan sanksi ataupun peringatan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang kurang baik dalam melakukan layanan pada peserta taspen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*. Vol. 6., No. 1. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6499/5915>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2020.
- Hajar, S. (2016). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*. Vol. 3., No. 1. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/9350/9015>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2020.
- Heizer, J., dan Render, B. (2011). *Manajemen Operasi*. Edisi Sembilan. Buku Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthfi, M., Brida, L., dan Purwinarti, T. (2016). Analisis Implementasi *Standard Operation Procedure (SOP)* Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok). *Jurnal Epigram*. Vol. 13., No. 1. <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/view/814>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2020.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: KOBIS.
- Rospianti, A., Kadir, A., Suriyani (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari). *Jurnal Rez Publica, Jurnal Administrasi Negara Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional*. Vol. 5., No. 3. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica/article/view/10352>. Diakses pada tanggal 06 Agustus 2020.
- Simamora, B. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soemohadiwidjojo, A., T. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus

Stevenson, W.J. (2009). *Management Operation*. Prentice Hall. UK.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tanjung, A., dan Subagjo, B. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media.

