

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Penerapan

Penerapan adalah suatu tindakan konkret dalam merealisasikan suatu teori, metode, atau hal lain yang telah dirancang sebelumnya, dengan tujuan untuk mencapai hasil atau kepentingan tertentu yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan. Penerapan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok, dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah "perbuatan menerapkan". Definisi ini diperkaya oleh pandangan Putri (2019), yang menjelaskan bahwa penerapan adalah proses, cara, atau perbuatan sebagai kemampuan untuk meningkatkan bahan-bahan yang telah dipelajari dengan rencana yang disusun secara sistematis, seperti metode, konsep, dan teori. Lebih lanjut, Wahab (dalam Sa'diyah, 2019) mengemukakan bahwa penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam pelaksanaannya, yaitu:

- a. Adanya program yang dilaksanakan: Menunjukkan keberadaan rencana atau rangkaian kegiatan yang menjadi objek penerapan.
- b. Adanya kelompok target: Yaitu pihak atau individu yang menjadi sasaran dan diharapkan mendapatkan manfaat dari program yang diterapkan.
- c. Adanya pelaksana: Pihak, baik individu maupun kelompok, yang bertanggung jawab untuk menjalankan proses penerapan.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah tindakan yang dilakukan untuk mengaktualisasikan suatu teori, metode, atau konsep, dengan tujuan mencapai hasil atau kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan. Proses ini melibatkan perencanaan yang matang dan langkah-langkah yang terorganisir serta sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan juga mencakup adanya program yang dilaksanakan, kelompok target yang menjadi sasaran, dan pelaksana yang menggerakkan proses tersebut. Dengan demikian, penerapan melibatkan proses konkret untuk mengubah pengetahuan atau konsep menjadi tindakan nyata dengan mengikuti rencana yang telah disusun sebelumnya, dan dapat terjadi dalam berbagai konteks.

2.1.1 Indikator Keberhasilan Penerapan

Menilai apakah suatu penerapan standar, termasuk Standar Operasional Pelatihan (SOP Pelatihan), telah berhasil atau belum memerlukan serangkaian indikator atau tolak ukur yang jelas. Indikator ini membantu organisasi untuk tidak hanya melihat apakah standar telah diimplementasikan, tetapi juga seberapa efektif implementasi tersebut dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Para ahli manajemen dan kualitas telah mengidentifikasi beberapa kriteria kunci untuk menilai keberhasilan penerapan.

Menurut Goetsch dan Davis (2016:219) dalam konteks manajemen kualitas, keberhasilan penerapan standar seringkali dinilai dari sejauh mana kepatuhan (conformance) terhadap standar tersebut dan dampak positif (positive impact) yang dihasilkannya. Lebih lanjut, Armstrong dan Baron (2005:220), meskipun berfokus pada manajemen kinerja, menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem atau penerapan harus

terukur melalui hasil yang dicapai, yang dapat berupa peningkatan efisiensi, kualitas, atau *output*.

Indikator keberhasilan penerapan SOP pelatihan Menurut (Kirkpatrick Model, 1959) Berikut keempat level beserta indikatornya yang relevan:

- a. Reaction (Reaksi Peserta): Sejauh mana peserta merasa puas dengan pelatihan. Kepuasan peserta, antusiasme, penilaian terhadap materi dan fasilitator.
- b. Learning (Pembelajaran): Sejauh mana peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan. Hasil pre-test dan post-test, evaluasi kompetensi, latihan praktik.
- c. Behavior (Perilaku/Kinerja): Sejauh mana peserta menerapkan hasil pelatihan dalam pekerjaan. Perubahan kinerja di tempat kerja, peningkatan produktivitas, pengurangan kesalahan kerja.
- d. Results (Hasil Organisasi): Dampak pelatihan terhadap hasil kerja dan organisasi secara keseluruhan. Capaian target kerja, ROI pelatihan, efisiensi, peningkatan mutu layanan.

2.2 Definisi Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan singkatan dari Standard Operating Procedure, yang dalam Bahasa Indonesia berarti sebagai Prosedur Operasi Standar. Konsep ini merujuk pada sebuah dokumen yang dirancang untuk mengatur dan mengontrol keseluruhan proses bisnis atau aktivitas operasional dalam suatu organisasi. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman, tetapi juga sebagai alat yang efektif untuk mengkomunikasikan setiap perubahan dalam cara kerja bisnis kepada seluruh karyawan.

Menurut Joko Dwi Santosa (2014) secara khusus, Standar Operasional Prosedur atau SOP dapat dipahami sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah

khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan regulasi perusahaan atau organisasi. Langkah-langkah atau prosedur tersebut disusun sedemikian rupa dalam sebuah dokumen yang dapat diakses dan tentu saja dimiliki oleh setiap anggota organisasi.

Menurut Moekijat (2008) mendefinisikan Standard Operasional Prosedur (SOP) sebagai sebuah urutan mengenai tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan. Definisi ini secara spesifik merinci aspek-aspek penting seperti apa pekerjaan yang dikerjakan, bagaimana cara mengerjakannya, bilamana pekerjaan tersebut harus diselesaikan, di mana lokasi pelaksanaannya, dan siapa yang bertanggung jawab untuk mengerjakannya.

Sedangkan menurut Insani (2010) SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang berisi standar prosedur-prosedur operasional yang ada di dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh anggota organisasi tersebut dapat berlangsung secara efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Dalam proses penyusunan dan penerapannya, Standar Operasional Prosedur membutuhkan keterlibatan dari seluruh pihak yang terkait, sebab merekalah yang lebih memahami kondisi yang ada di lapangan. Mereka juga yang akan merasakan langsung dampak dari implementasi Standar Operasional Prosedur tersebut. Standar Operasional Prosedur yang disusun juga harus disesuaikan dengan kondisi di mana SOP itu akan diterapkan. Berdasarkan pendapat di

atas Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sistem yang dirancang untuk menertibkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan. Hal ini dilakukan melalui dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang harus dilaksanakan secara kronologis guna mencapai hasil kerja yang efektif dengan biaya rendah.

2.2.1 Manfaat SOP

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN No.PER/21/M-PAN/11/2008) secara umum bagi organisasi yaitu:

Sebagai standarisasi atau cara yang dilakukan para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan khusus, serta mengurangi kesalahan dan kelalaian.

- a. SOP dapat membantu staf agar lebih mandiri serta tidak tergantung pada manajemen, sehingga pimpinan tidak perlu turun langsung ke lapangan dalam pekerjaan sehari-hari.
- b. Memberikan tanggungjawab khusus pada setiap pekerja.
- c. Menciptakan standar kerja yang baik agar dapat meningkatkan kualitas kerja antar semua pegawai.
- d. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai setiap harinya.
- e. Membantu penelusuran terhadap suatu kesalahan yang bisa saja terjadi pada suatu pekerjaan.

2.2.2 Prinsip-prinsip SOP yang Efektif

Menurut Herry Sanoto (2020), sebuah SOP yang efektif harus memenuhi delapan prinsip penting :

- a. Mudah Dipahami dan Jelas: Prosedur harus ditulis dengan bahasa yang sederhana, ringkas, dan mudah dipahami oleh semua karyawan, bahkan oleh seseorang yang sama sekali baru mengenal tugas tersebut. Kejelasan ini mengurangi ambiguitas dan potensi kesalahan.
- b. Selaras: Prosedur standar harus selaras dengan prosedur standar terkait lainnya dalam organisasi. Keselarasan ini mencegah konflik, duplikasi upaya, dan memastikan integrasi yang mulus antar proses.
- c. Efisien dan Efektif: Prosedur standar harus menjadi cara yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas. Ini berarti SOP harus dirancang untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mencapai hasil yang diinginkan dengan upaya minimal.
- d. Terukur: Output yang dihasilkan dari prosedur standar harus mengandung standar kualitas tertentu yang dapat diukur melalui pencapaian keberhasilan. Karakteristik ini memungkinkan penilaian kinerja yang objektif dan identifikasi area untuk perbaikan.
- e. Dinamis: Prosedur SOP harus cepat beradaptasi dengan kebutuhan peningkatan kualitas layanan yang berkembang, terutama dalam administrasi pemerintahan. Ini menunjukkan bahwa SOP bukanlah dokumen statis, melainkan harus mampu berevolusi seiring waktu.
- f. Patuh Hukum: Prosedur standar harus mematuhi ketentuan dan peraturan pemerintah yang berlaku. Kepatuhan hukum ini memastikan legalitas operasional dan melindungi organisasi dari potensi masalah hukum.

- g. Berorientasi pada Pengguna: Prosedur standar harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna akhir untuk memberikan kepuasan. Ini menekankan bahwa SOP harus praktis dan relevan bagi mereka yang melaksanakannya.
- h. Kepastian Hukum: Prosedur SOP standar harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai produk hukum yang ditaati dan dilaksanakan. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai instrumen untuk melindungi karyawan atau pelaksana dari potensi klaim hukum, memberikan landasan yang jelas untuk tindakan dan keputusan.

Efektivitas SOP terwujud ketika prosedur yang dijalankan tidak hanya efisien dan hemat sumber daya, tetapi juga menghasilkan output yang terukur dan dapat dievaluasi secara objektif. Lebih jauh, SOP harus mampu beradaptasi secara dinamis terhadap perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi, tanpa kehilangan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku. Aspek legalitas ini memberikan jaminan kepastian dan perlindungan hukum, baik bagi organisasi maupun bagi pelaksana di lapangan.

SOP yang berorientasi pada pengguna mencerminkan kesadaran bahwa prosedur bukan hanya alat pengendali, tetapi juga penunjang kinerja yang harus relevan dan aplikatif. Maka, ketika seluruh prinsip ini terpenuhi, SOP bukan lagi sekadar aturan kerja, tetapi berubah menjadi pondasi manajerial yang kuat—menggerakkan sistem, memperkuat budaya organisasi, dan menjadi garis pertahanan pertama dalam menjamin mutu, keselamatan, dan profesionalisme kerja yang berkelanjutan.

2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi SOP

Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang dapat menjadi hambatan maupun pendorong

keberhasilan. Memahami faktor-faktor ini krusial untuk memastikan implementasi SOP yang efektif.

A. Hambatan Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur

1. Organisasi, Hambatan timbul dari masalah manajemen, seperti gaya kepemimpinan, struktur organisasi yang terlalu rumit, serta alur koordinasi yang panjang. Sinkronisasi SOP antar unit kerja sering menimbulkan friksi yang memakan waktu.
2. Operasional, Masalah muncul dari karakter konsumen, regulasi yang mengikat, budaya kerja, dan tingkat kedewasaan organisasi. Semua faktor ini dapat menghambat kelancaran operasional SOP.
3. Manajerial, Perbedaan pandangan antar manajemen dalam penyusunan dan penerapan SOP menjadi hambatan, terutama pada organisasi besar. Ketidakjelasan visi, aturan, dan lemahnya pengawasan juga memperburuk penerapan SOP.
4. Personal, Hambatan personal datang dari individu yang menolak SOP karena kurang pemahaman, menganggap SOP mempersulit kerja, atau tidak termotivasi. Faktor pendidikan yang rendah juga memengaruhi kemampuan dalam mengaplikasikan SOP, menjadikan hambatan ini yang paling dominan.

B. Faktor Keberhasilan Penerapan SOP (Faktor Pendorong)

Keberhasilan penerapan SOP tidak terjadi secara kebetulan, melainkan merupakan hasil dari kombinasi faktor-faktor kunci yang memastikan bahwa SOP benar-benar diimplementasikan dan memberikan nilai tambah.

1. Komitmen Tegas dari Pimpinan, Tanpa keterlibatan aktif dan dukungan strategis pimpinan, SOP hanya menjadi dokumen administratif belaka, sehingga legitimasi dan urgensi pelaksanaan di tingkat operasional melemah.
2. Kapasitas dan Kesiapan Kompetensi SDM, Efektivitas SOP sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan keterampilan personel; pelatihan intensif menjadi prasyarat mutlak agar prosedur dapat diikuti secara akurat dan konsisten.
3. Komunikasi Internal yang Sistematis dan Transparan, Penyampaian informasi SOP secara terstruktur dan menyeluruh mutlak diperlukan untuk menghindari miskonsepsi yang dapat menyebabkan resistensi atau pelanggaran prosedur.
4. Budaya Organisasi yang Menanamkan Kepatuhan dan Disiplin, Lingkungan kerja yang menanamkan nilai kedisiplinan, keterbukaan terhadap umpan balik, serta penghormatan terhadap aturan memperkuat SOP sebagai norma yang dijalankan secara alami.
5. Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan, Mekanisme monitoring yang konsisten dan evaluasi periodik menjadi kunci untuk memastikan penerapan SOP tidak hanya terlaksana, tetapi juga terus diperbaiki dan disesuaikan dengan dinamika operasional.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang memengaruhi penerapan SOP mencakup tantangan yang harus diatasi melalui strategi yang tepat, serta faktor-faktor pendorong yang harus dioptimalkan untuk mencapai keberhasilan implementasi dan manfaat maksimal bagi organisasi.

2.2.4 Jenis Jenis SOP

- a. SOP Administrasi: SOP ini berkaitan dengan tugas-tugas administratif seperti pengelolaan dokumen, pengaturan jadwal, penggunaan peralatan kantor, dan prosedur pengarsipan.
- b. SOP Keamanan: SOP ini berkaitan dengan langkah-langkah keamanan dan keselamatan, termasuk protokol kebakaran, evakuasi, penanganan bahan berbahaya, dan penggunaan alat pelindung diri.
- c. SOP Produksi: SOP ini berfokus pada prosedur operasional dalam proses produksi barang atau layanan. Ini mencakup langkah-langkah mulai dari persiapan bahan baku, pengaturan mesin, kontrol kualitas, hingga pengemasan dan pengiriman produk.
- d. SOP Pemasaran: SOP ini berkaitan dengan kegiatan pemasaran dan penjualan, seperti proses pengembangan strategi pemasaran, pelaksanaan kampanye iklan, manajemen hubungan pelanggan, dan penanganan keluhan konsumen.
- e. SOP Sumber Daya Manusia: SOP ini mencakup prosedur terkait manajemen sumber daya manusia, seperti rekrutmen dan seleksi karyawan, proses orientasi, manajemen kinerja, pengelolaan cuti, dan penggajian.
- f. SOP IT (Teknologi Informasi): SOP ini berhubungan dengan penggunaan dan manajemen teknologi informasi, termasuk prosedur keamanan data, manajemen jaringan, pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak, serta penyelesaian masalah teknis.
- g. SOP Keuangan: SOP ini berkaitan dengan tugas-tugas keuangan seperti pembuatan anggaran, pengelolaan pembayaran dan penerimaan, proses pengajuan dan persetujuan pengeluaran, serta pelaporan keuangan.

2.3 Definisi Pelatihan

Pelatihan merupakan salah satu aspek krusial dalam pengembangan sumber daya manusia di berbagai organisasi. Esensinya terletak pada upaya sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu guna mencapai tujuan tertentu. Berbagai ahli telah mengemukakan definisinya masing-masing, yang saling melengkapi dalam memberikan gambaran komprehensif tentang pelatihan.

Menurut Dessler (2015:200), pelatihan adalah "proses pengajaran keterampilan baru, perubahan sikap, atau penambahan pengetahuan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan." Definisi ini menyoroti fokus pelatihan pada peningkatan kapasitas individu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka.

Robbins dan Judge (2017:236) mendefinisikan pelatihan sebagai "pembelajaran yang terencana yang membantu karyawan untuk mempelajari pengetahuan, keterampilan, atau perilaku yang dibutuhkan untuk kinerja pekerjaan." Penekanan pada kata "terencana" menunjukkan bahwa pelatihan bukanlah kegiatan acak, melainkan sebuah proses yang dirancang dengan tujuan dan sasaran yang jelas.

Rivai (2011:208) mengemukakan bahwa pelatihan adalah "proses sistematis yang dirancang untuk mengubah atau meningkatkan perilaku, pengetahuan, dan keterampilan individu yang berkaitan dengan pekerjaan yang diembannya." Definisi ini menambahkan dimensi perubahan perilaku sebagai hasil dari pelatihan, yang penting untuk adaptasi dan efisiensi kerja

Berdasarkan pandangan para ahli, pelatihan merupakan proses yang terencana dan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku individu dalam konteks pekerjaan. Pelatihan dirancang untuk membantu karyawan

meningkatkan kinerja, beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan, dan menjalankan tugas secara lebih efektif. Inti dari pelatihan tidak hanya pada transfer ilmu, tetapi juga mencakup perubahan sikap dan perilaku kerja, yang menjadi kunci dalam mendukung produktivitas dan keberhasilan organisasi.

2.3.1 Tujuan Pelatihan

Pelatihan merupakan kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan agar dapat melaksanakan tugas secara lebih efektif. Tujuan pelatihan dapat ditinjau dari dua aspek utama, yaitu dari sisi individu dan dari sisi organisasi. Pelaksanaan pelatihan bukanlah sekadar aktivitas rutin, melainkan sebuah investasi strategis yang memiliki tujuan yang jelas dan terukur, baik bagi individu yang mengikutinya maupun bagi organisasi secara keseluruhan. Para ahli manajemen sumber daya manusia telah banyak menguraikan tujuan-tujuan ini, yang saling melengkapi dalam memberikan gambaran komprehensif tentang pentingnya pelatihan.

Sementara itu, Handoko (2014:106) mengemukakan beberapa tujuan pelatihan yang relevan bagi organisasi, di antaranya:

- a. Peningkatan Produktivitas: Dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan, karyawan dapat bekerja lebih efisien dan efektif, menghasilkan output yang lebih tinggi.
- b. Peningkatan Kualitas: Karyawan yang terlatih cenderung membuat lebih sedikit kesalahan dan menghasilkan produk atau layanan dengan standar kualitas yang lebih baik.
- c. Pengurangan Waktu Belajar: Pelatihan yang terstruktur membantu karyawan baru atau yang beralih tugas untuk lebih cepat menguasai pekerjaan.

- d. Pengurangan Kecelakaan Kerja: Pelatihan keselamatan kerja dapat menurunkan angka kecelakaan, yang pada akhirnya mengurangi biaya terkait.
- e. Pengurangan *Turnover* dan Absensi: Karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan melalui pelatihan cenderung lebih loyal dan memiliki tingkat absensi yang lebih rendah.
- f. Peningkatan Moral: Pelatihan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kepuasan kerja karyawan, yang berdampak positif pada moral kerja.

Menurut Rivai (2011:208) juga menggarisbawahi bahwa tujuan pelatihan adalah "untuk membantu individu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi dalam pekerjaan mereka saat ini atau untuk mempersiapkan mereka untuk pekerjaan di masa depan." Ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya berorientasi pada kinerja saat ini, tetapi juga pada pengembangan karir jangka panjang.

Secara lebih rinci, tujuan pelatihan dapat diklasifikasikan berdasarkan fokusnya:

Tujuan Pelatihan bagi Individu (Tenaga Kerja):

- a. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Teknis: Proses akuisisi dan pengembangan pengetahuan mutakhir serta keterampilan teknis yang relevan dengan tugas-tugas pekerjaan guna menunjang efektivitas pelaksanaan pekerjaan (Dessler, 2015).
- b. Pengembangan Kompetensi Profesional: Peningkatan kapasitas kognitif dan afektif dalam pemecahan masalah, pengambilan keputusan, adaptasi terhadap teknologi inovatif, serta optimalisasi produktivitas kerja.

- c. Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Kerja: Upaya pemberian peluang pengembangan diri yang berkelanjutan sebagai faktor signifikan dalam meningkatkan motivasi intrinsik dan mengurangi tingkat kejenuhan kerja (Robbins & Judge, 2017).
- d. Persiapan Karier: Pembekalan kualifikasi dan kompetensi yang mendukung mobilitas karier internal, termasuk promosi dan rotasi jabatan dalam organisasi.
- e. Peningkatan Kemampuan Adaptasi: Penguatan kapabilitas individu untuk secara efektif menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan lingkungan kerja, kemajuan teknologi, dan perubahan prosedur operasional.

2.3.2 Manfaat Pelatihan

Investasi dalam pelatihan merupakan langkah strategis yang memberikan berbagai manfaat positif yang signifikan bagi individu (tenaga kerja) maupun bagi organisasi secara keseluruhan. Manfaat-manfaat ini bersifat komprehensif, mencakup peningkatan kapasitas kerja, pengembangan prospek karir, hingga peningkatan kesejahteraan psikologis di lingkungan kerja.

Salah satu manfaat utama yang disepakati oleh banyak ahli adalah peningkatan kinerja (performance improvement) karyawan. Gary Dessler (2015:200) secara eksplisit menyatakan bahwa tujuan utama pelatihan adalah "untuk memberikan karyawan keterampilan, pengetahuan, atau sikap baru yang akan meningkatkan kinerja mereka." Dengan pelatihan, karyawan memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai tugas dan tanggung jawabnya, menguasai metode kerja yang lebih efisien, dan mampu

mengatasi permasalahan operasional dengan lebih baik. Implikasi dari peningkatan kinerja ini antara lain:

- a. Peningkatan Produktivitas: Seperti yang diungkapkan oleh Mathis dan Jackson (2011:270), pelatihan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kuantitas output karena karyawan menjadi lebih terampil dan efektif.
- b. Peningkatan Kualitas Kerja: Karyawan yang terlatih dengan baik cenderung membuat lebih sedikit kesalahan dan menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi standar kualitas yang tinggi, bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal ini juga dapat mengurangi pemborosan dan biaya produksi.
- c. Efisiensi Biaya Operasional: Pelatihan dapat mengurangi rework, kerusakan peralatan akibat kesalahan operasional, dan kecelakaan kerja, yang pada akhirnya menekan biaya bagi organisasi (Handoko, 2014:106).

Manfaat penting lainnya adalah pengembangan karir (career development) bagi individu. Pelatihan membekali karyawan dengan kompetensi baru dan meningkatkan kompetensi yang sudah ada, sehingga membuka berbagai peluang. Mangkunegara (2016:79) menjelaskan bahwa pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk "meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi di masa depan, baik dalam bidang teknologi, pekerjaan, maupun lingkungan kerja."

Selain itu, pelatihan juga berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja (job satisfaction) dan moral karyawan. Robbins dan Judge (2017:236) menyatakan bahwa "investasi dalam pelatihan menunjukkan kepada karyawan bahwa organisasi menghargai

mereka dan ingin melihat mereka berkembang." Ketika karyawan merasa diinvestasikan dan diberdayakan, hal ini dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas

2.4 Definisi SOP Pelatihan

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelatihan kesehatan merupakan pedoman tertulis yang sistematis dan terperinci mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu program pelatihan yang ditujukan khusus bagi tenaga kesehatan. Berbeda dengan SOP umum yang mengatur proses operasional kerja, SOP pelatihan ini secara spesifik berfokus pada aktivitas pembelajaran dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan guna mencapai standar pelayanan kesehatan yang optimal dan keselamatan pasien.

Menurut Gary Dessler (2015) SOP pelatihan adalah dokumen tertulis yang mengatur prosedur baku dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan guna memastikan bahwa kegiatan pengembangan sumber daya manusia berjalan secara konsisten dan efektif."

Sedangkan Menurut Randy L. Desimone (2017) dalam Employee Training and Development "SOP pelatihan adalah kumpulan instruksi dan prosedur standar yang digunakan untuk mengatur pelaksanaan program pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan secara sistematis dan berkelanjutan."

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia di fasilitas kesehatan, Dessler (2020) menjelaskan bahwa pelatihan (training) merupakan prosedur untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, atau kemampuan kepada karyawan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik. SOP pelatihan bagi tenaga kesehatan, oleh karena itu, menjadi alat manajerial esensial untuk memastikan bahwa prosedur

pemberian pengetahuan dan keterampilan klinis atau manajerial ini berjalan sesuai standar kualitas, meminimalkan variasi dalam praktik, dan memaksimalkan hasil pembelajaran yang berdampak langsung pada kualitas asuhan dan keselamatan pasien.

Dengan demikian, SOP pelatihan dalam dunia kesehatan adalah dokumen formal yang merinci setiap langkah dan persyaratan untuk menyelenggarakan program pelatihan bagi tenaga kesehatan secara konsisten, efektif, efisien, dan berkualitas, dengan tujuan utama meningkatkan kompetensi profesional, menjamin keselamatan pasien, dan mendukung mutu pelayanan kesehatan di fasilitas seperti UPTD BKOM dan Pelkes Sumbar.

2.4.1 Urgensi SOP Pelatihan bagi Tenaga Kesehatan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelatihan memiliki urgensi yang sangat tinggi, khususnya dalam konteks tenaga kesehatan. Hal ini disebabkan oleh sifat pekerjaan di sektor kesehatan yang secara inheren berkaitan dengan keselamatan jiwa pasien, kualitas layanan, dan kepatuhan terhadap standar profesional serta regulasi yang ketat. SOP pelatihan berfungsi sebagai landasan untuk memastikan bahwa setiap tenaga kesehatan memiliki dan mempertahankan kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya secara efektif dan aman.

Beberapa ahli dan literatur menyoroti urgensi ini dari berbagai perspektif:

1. Standardisasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan:
 - a. Goetsch dan Davis (2014) dalam bukunya tentang Total Quality Management (TQM) menekankan pentingnya standardisasi dalam setiap proses untuk mencapai dan mempertahankan kualitas. Dalam konteks kesehatan, SOP pelatihan memastikan bahwa metode, materi, dan evaluasi pelatihan konsisten,

sehingga setiap tenaga kesehatan menerima pendidikan yang seragam dan berkualitas tinggi.

- b. Dampak pada Pelayanan Pasien: Ketika pelatihan distandarisasi melalui SOP, hal ini berkontribusi pada keseragaman praktik klinis yang aman dan efektif. Menurut studi di Jurnal Kesehatan Masyarakat

2. Keselamatan Pasien (Patient Safety):

- a. Urgensi paling krusial dari SOP pelatihan di dunia kesehatan adalah kaitannya dengan keselamatan pasien. World Health Organization (WHO) secara konsisten menekankan bahwa kesalahan medis seringkali berasal dari kurangnya kompetensi atau inkonsistensi dalam praktik. SOP pelatihan menjadi instrumen untuk meminimalkan risiko ini dengan memastikan tenaga kesehatan terlatih dengan benar dalam prosedur krusial (misalnya, pemberian obat, penggunaan alat medis, penanganan gawat darurat).
- b. Penelitian dalam Jurnal Keperawatan Klinis sering menunjukkan bahwa pelatihan yang didasarkan pada SOP yang jelas meningkatkan kepatuhan terhadap protokol keselamatan, sehingga secara langsung menyelamatkan nyawa pasien.

3. Pengembangan Kompetensi dan Profesionalisme:

- a. Mathis dan Jackson (2017) menyatakan bahwa pelatihan adalah salah satu metode utama untuk mengembangkan kompetensi karyawan. Bagi tenaga kesehatan, kompetensi tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan teknis (hard skill), tetapi juga etika, komunikasi, dan profesionalisme (soft

skill). SOP pelatihan memastikan bahwa semua aspek kompetensi ini diajarkan secara terstruktur.

- b. Dalam Jurnal Pendidikan Kedokteran dan Profesi Kesehatan, seringkali dibahas bagaimana kurikulum dan metode pelatihan yang terstandarisasi (melalui SOP) sangat esensial untuk membentuk tenaga kesehatan yang profesional, adaptif terhadap perkembangan ilmu, dan beretika.
4. Kepatuhan terhadap Regulasi dan Akreditasi:
 - a. Institusi kesehatan diatur oleh berbagai undang-undang, peraturan pemerintah, dan standar akreditasi (seperti Komite Akreditasi Rumah Sakit/KARS di Indonesia). Banyak dari standar ini menuntut adanya pelatihan berkelanjutan dan terstandarisasi untuk tenaga kesehatan.
 - b. SOP pelatihan adalah bukti konkret bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan pelatihan yang ditetapkan oleh otoritas regulasi dan badan akreditasi. Tanpa SOP yang jelas, fasilitas kesehatan berisiko gagal dalam audit kepatuhan. Jurnal seperti Jurnal Hukum Kesehatan atau publikasi dari lembaga akreditasi seringkali membahas pentingnya dokumentasi dan standarisasi pelatihan untuk tujuan kepatuhan.
 5. Manajemen Risiko dan Peningkatan Efisiensi:
 - a. SOP pelatihan membantu mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang mungkin timbul dari praktik yang tidak standar atau kurang kompeten. Dengan memastikan setiap individu memahami dan mengikuti prosedur pelatihan yang benar, risiko insiden atau kesalahan dapat diminimalkan.

- b. Selain itu, pelatihan yang terstruktur melalui SOP juga meningkatkan efisiensi. Waktu dan sumber daya yang diinvestasikan dalam pelatihan menjadi lebih efektif karena ada panduan yang jelas. Studi di Jurnal Manajemen Rumah Sakit sering menyoroti bagaimana optimalisasi pelatihan dapat mengurangi biaya operasional jangka panjang dan meningkatkan produktivitas.

Dengan demikian, urgensi SOP pelatihan bagi tenaga kesehatan di UPTD BKOM dan Pelkes Sumbar tidak hanya berpusat pada peningkatan kapasitas individu, tetapi juga pada pembentukan lingkungan kerja yang aman, efisien, patuh regulasi, dan berorientasi pada kualitas pelayanan prima bagi masyarakat.