

# Perancangan *Standard Operating Procedure Medical Treatment* untuk Departemen *Human Resources* di PT. Y

Valencia Suseno<sup>1</sup>, Siana Halim<sup>1</sup>

---

**Abstract:** Human resources (HR) department is a department in charge of hiring, training, assess, and provide compensation to employees, pay attention to their labor relations, health and safety, and justice issues. Meeting the employees' needs, the HR department must have a clear workflow. Therefore the Standard Operating Procedure (SOP) is a necessity to be updated, so that there will be no social gap between the parties. In this work, we updated eight SOPs that have no longer accordance with the aggrement of HR department and its vendors which includes several processes in the HR medical of vendor by vendor N and vendor BL. The SOP for hospital regristration processes was created for Hospital Handover Project such that each group (the east and the west group) can handle those processes individually.

**Keywords:** Standard Operating Procedure, SOP, Human Resources, Medical

---

## Pendahuluan

Departemen *Human Resources* (HR) di PT. Y, mengalami permasalahan khususnya di divisi *medical*. Masalah tersebut meliputi *medical* yang dipegang oleh departemen HR SSC bagian *medical* maupun yang dipegang oleh *Vendor*. Kendala tersebut antara lain timbul beberapa keluhan dari karyawan karena kartu *Vendor* BL yang belum diterima oleh tertanggung (*dependent*), data yang tidak teridentifikasi pada sistem pendaftaran tertanggung dan proses kerjasama rumah sakit yang belum memiliki standar yang jelas.

Pembuatan *standard operating procedure* (SOP) ini bertujuan untuk membuat semua alur terstruktur dengan jelas untuk menyelesaikan beberapa kendala yang ada di HR SSC PT. Y. Kendala-kendala ini dapat diselesaikan dengan memfokuskan ruang lingkup penelitian pada permasalahan tersebut. Ruang lingkup atau batasan masalah yang meliputi pembuatan SOP untuk *medical service handled by Vendor* N dan *Vendor* BL serta SOP untuk proses pendaftaran rumah sakit bagi karyawan bulanan. Karyawan yang dipegang oleh *Vendor* adalah karyawan yang bekerja dalam wilayah Jawa Timur atau *East* termasuk Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan, Sulawesi, dan Irian kecuali Madiun dengan pusat di kota Surabaya. Ruang lingkup untuk pendaftaran rumah sakit melibatkan 2 pihak yaitu pihak *East* dan pihak *West*. Karyawan yang ditangani oleh *Vendor* N

adalah karyawan harian/borongan yang berjumlah sekitar 42.248 karyawan pada 7 Plant yaitu Plant J, Plant K, Plant L, Plant M, Plant N, Plant R, Plant S, dan Plant T. Karyawan harian adalah karyawan yang dibayar setiap harinya, sedangkan karyawan borongan adalah karyawan yang dibayar setiap minggunya. *Vendor* BL menangani keluarga karyawan dengan ketentuan setiap karyawan hanya memiliki benefit menanggung 1 suami/istri karyawan dan maksimal 3 anak dibawah 21 tahun atau di bawah 25 tahun dengan status pelajar dan belum pernah menikah. Keluarga karyawan atau yang dikenal dengan *dependent* berjumlah sekitar 50.137 *dependent*. Rumah sakit yang masuk dalam ruang lingkup proses pendaftaran rumah sakit ini mencakup karyawan bulanan yang berjumlah sekitar 10.253 karyawan dalam 139 *basetown city*.

Pembuatan makalah ini tidak memiliki banyak referensi karena semua referensi didapat dari pengalaman di lapangan secara langsung atau termasuk dari data *confidential* perusahaan. Pembuatan dan referensi untuk melihat beberapa SOP yang telah dibuat pada perusahaan ini mengacu pada pembuatan SOP oleh Hadiwiyono [1]. SOP yang tidak dibuat pada penelitian tersebut akan dibuat SOP baru, SOP yang sudah pernah dibuat, akan diperbaharui dengan format SOP terbaru (2014), sedangkan SOP yang butuh perbaikan akan diperbaiki untuk proses *improvement*.

## Metode Penelitian

SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk

---

<sup>1</sup> Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: vlnccs@yahoo.co.id, halim@peter.petra.ac.id

memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis menurut Tambunan [3].

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah SOP atau *Standard Operating Procedure* yang dikembangkan dari jenis SOP *Flowchart* oleh Stup [2]. SOP *Flowchart* digunakan ketika sebuah proses memiliki banyak keputusan yang harus diambil dalam proses tersebut. *Flowchart* dalam penulisannya menggunakan simbol-simbol yang sudah ditentukan bersama oleh perusahaan, dimana setiap simbol mempresentasikan makna tertentu dari kegiatan atau keputusan tertentu. Standar simbol SOP perusahaan PT. Y tertera pada Tabel 1.

### Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan 6 SOP yang telah menjadi pembahasan. SOP tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu SOP pembaharuan, SOP pembuatan baru, dan SOP perbaikan. SOP yang diperbaharui adalah SOP proses *medical treatment* pada jam kerja dan diluar jam kerja untuk *Vendor N* dan *Vendor BL*, SOP proses *Purchase Receive* (PR) dan *Purchase Order* (PO), dan SOP proses pembayaran klaim untuk *Vendor N* dan *Vendor BL*.

SOP yang dibuat baru adalah SOP pendaftaran rumah sakit sebagai proses perjalinan kerja sama. SOP yang dibuat untuk proses *improvement* adalah SOP proses penambahan, pengurangan, dan pendistribusian untuk *Vendor N* dan *Vendor BL*. Pada 6 SOP ini, yang mendapatkan hasil terukur adalah SOP yang dibuat untuk proses *improvement* yang berfokus pada *Vendor BL*.

Tabel 2 menggambarkan jumlah kartu yang telah didaftarkan dan didistribusikan oleh *Vendor BL* pada bulan November 2013. Pada Tabel 2 terdapat sebesar 219 kartu yang belum didistribusikan oleh *Vendor BL* dan 2.294 kartu yang belum diterima oleh Plant dari PT. Y. Data awal tersebut kita bandingkan dengan data setelah pembuatan SOP. Tabel 3 menunjukkan jumlah pendaftaran pada setiap bulannya yaitu 6.956 *dependent* telah didaftarkan dari bulan November 2013 hingga Mei 2014. Tabel 4 menjelaskan bahwa terdapat 238 kartu *dependent* yang belum diterima oleh Plant dan belum didistribusikan oleh *Vendor BL*. Pada Tabel 2 terdapat 2.294 kartu yang belum diterima oleh karyawan, setelah dibuat SOP dengan persyaratan dan penjelasannya, telah didapatkan 238 kartu yang belum diterima karyawan, sehingga mengalami penurunan hingga 90%.

**Tabel 1.** Standar simbol SOP perusahaan PT. Y

Bentuk	Informasi
 Kode Proses *Pihak yang Terlibat	Digunakan untuk menunjukkan aktivitas pada proses aliran (diisi dengan kata kerja) Kode proses terdiri dari format: kode inisial _ nomor alur _ nomor proses (contoh: MBAD_ ALL_ 3.1_010 => MBAD_ ALL adalah nama kode dengan maksimum 4 kata pada MBAD (contoh ID Card) menjadi ID), 3.1 adalah bab, dan 010 adalah urutan proses pertama, 020 kedua, dan seterusnya). Pihak yang terkait adalah yang melakukan proses tersebut (contoh: HR SSC Administrator).
Pilihan?	Digunakan untuk menunjukkan pilihan untuk aktivitas selanjutnya.
Kode Proses	Digunakan untuk kembali kepada aktivitas yang sebelumnya (contoh: MBAD_ ALL_ 3.1_010).
A	Digunakan untuk sambungan ke halaman selanjutnya.

**Tabel 2.** *Cleaning addition* dan *distribution* kartu *Vendor BL*

Plant	Registra si yang dilakuka n oleh HR SSC	Jumlah kartu yang sudah didistri busikan oleh BL	Jumlah kartu yang belum didistrib usikan oleh BL	Jumlah Plant yang belum menerima distribusi kartu dari BL
Plant T	2852	2852	-	34
Plant N	3504	3504	-	35
Plant R	5827	5825	2	78
Plant S	513	513	0	-
Plant L	670	458	212	313
Plant M	6132	6127	5	-
Plant K	1909	1909	0	1834
Total	21407	21188	219	2294

**Tabel 3.** *Addition* dan *deletion* karyawan bulan November 2013 hingga Mei 2014

<i>Registration month</i>	BL <i>addition</i>	BL <i>deletion</i>
November	108	30
Desember	296	879
Januari	277	5
Februari	3650	54
Maret	461	59
April	1314	1862
Mei	850	1808
Total	6956	4697

**Tabel 4.** Karyawan yang belum terdaftar di *Vendor BL*

Plant	Saat registrasi (bulan)	Jumlah plant yang belum menerima distribusi karu
M	Desember	1
	Februari	3
	Maret	2
	April	2
N	Maret	1
R	Maret	6
	April	1
	Mei	6
S	Maret	206
T	April	5
Total		238

### Simpulan

SOP yang akan diperbarui adalah SOP *medical* untuk bagian asuransi yang ditangani pihak *Vendor N* dan *Vendor BL* dalam hal pendistribusian kartu, penambahan dan pengurangan karyawan yang melibatkan 3 peranan penting yaitu pihak area/plant, pihak HR SSC dan pihak *Vendor*. Banyaknya peranan yang berada pada proses tersebut membuat jalur distribusi tidak berjalan dengan baik sehingga pembuatan SOP ini sangat membantu untuk proses sosialisasi agar meminimalkan permasalahan yang ada di ketiga pihak tersebut. Pembaharuan SOP ini juga digunakan untuk menstandarisasi proses yang ada secara tertulis sehingga orang awam juga bisa membacanya dan mengerti alur kerjanya dengan baik dan benar.

SOP *medical* yang telah dibuat meliputi SOP pendaftaran rumah sakit, proses klaim IHC (jam kerja), proses klaim diluar jam kerja, proses registrasi dan

distribusi kartu *Vendor N* dan *Vendor BL*, pembuatan PR dan PO untuk *Vendor N* dan *Vendor BL*, proses klaim harian, dan proses pendaftaran dan penghapusan karyawan dari *Vendor N* dan *Vendor BL*.

Pembuatan SOP *medical* bagian *Vendor N* dan *Vendor BL* ini dilakukan dengan melakukan sesi tanya jawab dengan koordinator *medical* HR SSC yang kemudian dipresentasikan kepada *manager* HR SSC dan disosialisasikan kepada *Supervisor* di semua plant. Proses pembuatan SOP *medical* bagian pendaftaran rumah sakit dilakukan dengan melakukan sesi tanya jawab dengan admin dan koordinator *medical* HR SSC yang kemudian dipresentasikan kepada *manager* HR SSC dan disosialisasikan kepada pihak *West* agar mengerti secara jelas setiap proses pada SOP tersebut. SOP yang tidak disetujui akan diperbaiki dan dipresentasikan kembali.

### Daftar Pustaka

1. Hadiwiyono, P. S. *Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X*, Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2013.
2. Stup, R., *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*, Dairy Alliance, Penn State University, 2001. From <http://dairyalliance.psu.edu/pdf/ud011.pdf> and [http://www.uvm.edu/extension/agriculture/faccp/files/aglabor/sop\\_outlines.pdf](http://www.uvm.edu/extension/agriculture/faccp/files/aglabor/sop_outlines.pdf).
3. Tambunan, R. M., *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*, Maiestas Publishing, Jakarta 2013

