GAMBARAN EFEKTIFITAS PENERAPAN 5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELANGGAN DI PBF BINA PRIMA SEJATI JAKARTA BARAT

Umul Angga Brahmono[1] , Sahat Saragi[2] , Nurita Andayani[3]

[1,2,3] Magister Ilmu Kefarmasian, Fak. Farmasi, Universitas Pancasila

Email korespondensi : brahmono.angga27@gmail.com

ABSTRAK

Pedoman CDOB menyatakan dalam penerapan CDOB harus mempunyai SOP. Perumusan SOP sebagai tolok ukur dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja instansi dalam melaksanakan program kerjanya. Prinsip penyusunan SOP juga harus berorientasi pada pihak yang dilayani sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna. Penting bagi PBF untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada apotek karena dapat menimbulkan kepuasan dan sikap positif dari pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektifitas penerapan 5 SOP pelanggan di PBF Bina Prima Sejati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan dilakukan observasi. Hasil penelitian diperoleh hasil hasil SOP penyaluran obat ke apotek baru 93.65% dilaksanakan oleh petugas; SOP penanganan keluhan pelanggan baru dilaksanakan 43.81%; SOP penanganan obat palsu dan diduga palsu baru dilaksanakan 80.47%; SOP penangan obat kembalian baru 98.64% dilaksanakan oleh petugas dan SOP penanganan obat *recall* baru 89.68% dilaksanakan oleh petugas. Aecara keseluruhan 5 SOP yang berhubungan dengan pelanggan baru 81.25% dilaksanakan oleh petugas. Jika dilihat efektif pelaksanaan SOP harus 100% maka pelaksanaan 5 SOP pelanggan tidak efektif dilaksanakan oleh petugas.

Kata Kunci: Efektifitas, Penerapan SOP, Pelanggan, PBF

DESCRIPTION OF THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE 5 STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) FOR CUSTOMERS AT PBF BINA PRIMA SEJATI WEST JAKARTA

ABSTRACT

The CDOB guidelines state that in implementing CDOB, one must have an SOP. SOP formulation as a benchmark in assessing the effectiveness and efficiency of agency performance in implementing its work program. The principle of preparing SOPs must also be oriented to the parties served so that they can provide satisfaction to users. It is important for PBF to pay attention to the quality of services provided to pharmacies because it can lead to satisfaction and a positive attitude from customers. The purpose of this study was to determine the effectiveness of implementing 5 customer SOPs at PBF Bina Prima Sejati. The method used in this research is descriptive method with observation. The results of the study showed that the results of the SOP for distributing drugs to new pharmacies were 93.65% carried out by officers; SOP for handling customer complaints has only been implemented 43.81%; SOP for handling counterfeit and suspected counterfeit drugs has only been implemented 80.47%; The SOP for handling new returned drugs was 98.64% carried out by officers and the SOP for handling new recalled drugs was 89.68% carried out by officers. Overall 5 SOPs related to new customers 81.25% are carried out by officers. If it is seen that the effective implementation of the SOP must be 100%, then the implementation of the 5 customer SOPs is not effectively carried out by officers.

Keywords: *Effectiveness, Implementation of SOP, Customers, PBF*

PENDAHULUAN

Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (MENKES RI, 2011). Peran PBF bagi apotek sangat penting, terutama dalam proses pengadaan obat. Dimana apotek bisa

mendapatkan obat yang bermutu baik dan mudah diperoleh pada saat diperlukan sehingga dapat melindungi masyarakat dari kesalahan penggunaan dan penyalahgunaan. Guna menjamin mutu obat yang baik sampai ke tangan konsumen, PBF mengikuti peraturan yang berlaku sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) (BPOM RI, 2015).

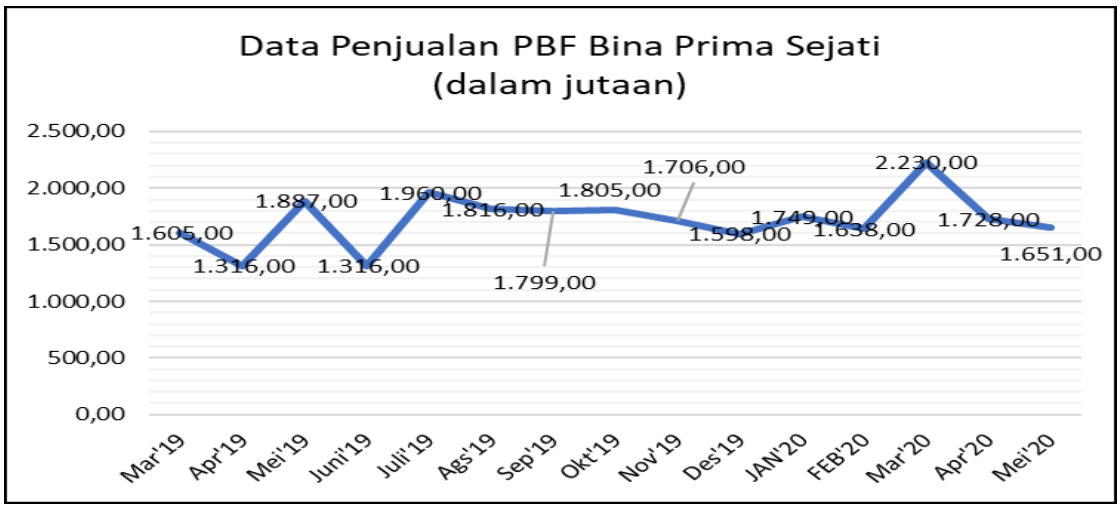
Pedoman CDOB menyatakan dalam penerapan CDOB harus mempunyai SOP, sehingga kegiatan operasional penyediaan jasa dapat memenuhi persyaratan pelanggan, regulasi, dan peraturan perundang-undangan (BPOM RI, 2015). Perumusan SOP sebagai tolok ukur dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja instansi dalam melaksanakan program kerjanya. Memastikan efektifitas tiap proses berjalan optimal perlu dibuatkan suatu prosedur tertulis berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang relevan sesuai dengan kondisi saat ini.

Penilaian efektifitas dari suatu SOP dapat dilakukan salah satunya dengan pendekatan implementasi. Pendekatan implementasi SOP untuk melihat seberapa besar persentase implementasi atas sistem dapat dijalankan. Suatu nilai baik, apabila proses realisasi persentase dari implementasi sudah mencapai nilai yang mendekati 100% (Hartono, 2020). Berdasarkan penelitian di wilayah Gorontalo menunjukkan hasil penerapan SOP yang dilakukan terdapat pengaruh terhadap pelayanan keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo (Sulam et al., 2019). Menurut Permenpan No 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan mengatakan salah satu manfaat dan prinsip SOP adalah meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pegawai dan organisasi secara keseluruhan serta pada penyusunannya berorientasi pada pihak yang dilayani sehingga dapat memberikan kepuasan pada pengguna (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2008).

PBF Bina Prima Sejati merupakan PBF cabang dari PT. San Prima Sejati. Dalam kegiatan operasional PBF, baru menerapkan 25 SOP dari 33 SOP sesuai Pedoman CDOB dan diperoleh 5 SOP yang berhubungan dengan pelanggan yakni SOP Penyaluran Obat ke Apotek,

SOP Penanganan Obat Palsu dan Diduga Palsu, SOP Penanganan Keluhan Pelanggan baik produk dan pelayanan, SOP Penanganan Obat Kembalian dan SOP Penanganan Obat Recall. Pelaksanaan seluruh SOP selalu dipantau dan evaluasi guna perbaikan operasional di PBF dan secara konsisten diberlakukan mulai Oktober 2019. Diharapkan pemberlakukan seluruh SOP dalam kegiatan operasional, PBF dapat memperoleh sertifikat CDOB yang berdampak pada peningkatan penjualan.

Grafik 1. Data Penjualan PBF Bina Prima Sejati



Berdasarkakan data penjualan sejak pemberlakukan SOP tersebut belum berdampak pada peningkatan penjualan di PBF Bina Prima Sejati. PBF Bina Prima Sejati memiliki pelanggan apotek sebanyak 102 apotek yang tersebar di wilayah Jakarta sebanyak 83 apotek, Bekasi sebanyak 13 apotek dan Tangerang sebanyak 6 apotek. Banyaknya jumlah apotek yang dilayani PBF Bina Prima Sejati, menjadikan perusahaan harus sadar dan peduli terhadap pelayanan distribusi yang prima dan menyeluruh (Anonim, 2021). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan konsumen itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Kumorosiwi, 2019). Penting bagi PBF untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada apotek karena dapat menimbulkan kepuasan dan sikap positif dari pelanggan. Selain

menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, setiap perusahaan tidak bisa lepas dari menyiapkan prosedur kerja. Adanya SOP dimaksud untuk lebih mempermudah dan lebih terarah pada pelayanan kepada konsumen. Pada penelitian ini, pengukuran efektifitas penerapan SOP dilakukan pada 5 SOP yang berhubungan dengan pelanggan antara lain SOP Penyaluran Obat ke Apotek, SOP Penanganan Obat Palsu dan Diduga Palsu, SOP Penanganan Keluhan Pelanggan baik produk dan pelayanan, SOP Penanganan Obat Kembalian dan SOP Penanganan Obat Recall.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan observasi untuk mengetahui gambaran efektifitas penerapan 5 SOP pelanggan di di PBF Bina Prima Sejati Jakarta Barat. Penelitian observasi merupakan penelitian yang melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian untuk melihat kegiatan yang dilakukan. Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar observasi. Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif karena akan mendeskripsikan suatu fenomena dan data penelitian berupa angka-angka dan analisis statistika deskriptif.

Rancangan Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PBF Bina Prima Sejati. Sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan PBF Bina Prima Sejati. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*. Adapun kriteria sampel pada penelitian ini meliputi kriteria inklusi yang menentukan bisa atau tidak sampel tersebut digunakan. Kriteria inklusi adalah sebagai berikut :

1. Sampel penelitian terdiri dari Manager, Auditor, Apoteker Penanggungjawab, Supervisor, Bagian Gudang, Sales, Kolektor, Fakturis dan Operator.
2. Petugas yang hadir pada saat pengamatan (dihari kerja)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas distribusi dalam kegiatan operasional harus sesuai dengan pedoman CDOB dimana dalam penerapannya harus memperhatikan 9 aspek yang disertai dengan penerapan SOP yang terdapat pada masing-masing aspek (BPOM RI, 2015). SOP adalah

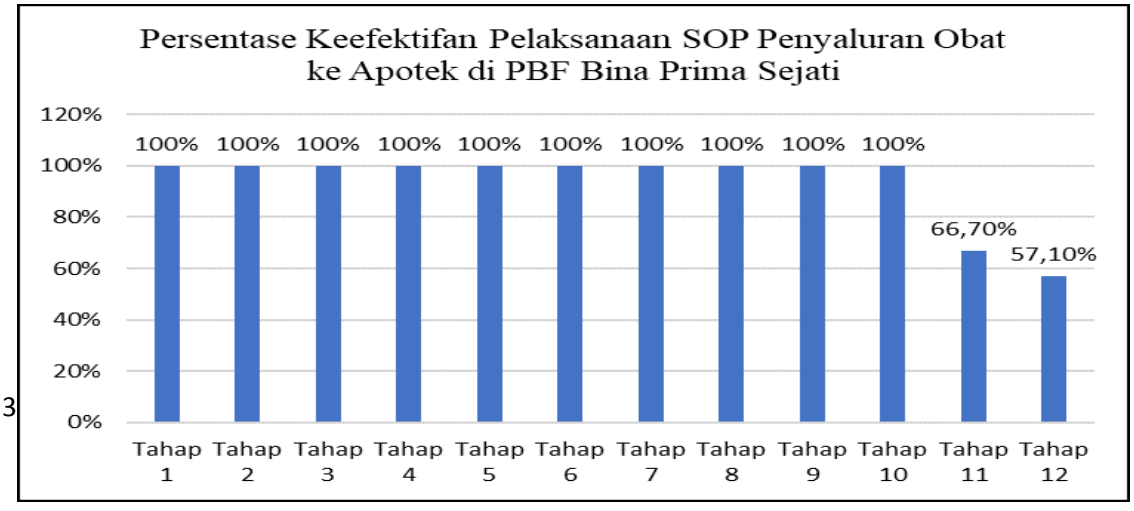
panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau Perusahaan berjalan dengan baik (Aprianis, 2021). Perumusan SOP sebagai tolok ukur dalam menilai efektifitas dan efisiensi kinerja instansi dalam melaksanakan program kerjanya.

PBF Bina Prima Sejati merupakan salah satu fasilitas distribusi obat di Jakarta dan memiliki pelanggan sebanyak 102 apotek yang tersebar di Jakarta, Bekasi dan Tangerang (Anonim, 2021). Bagi fasilitas distribusi penting dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, untuk menunjang pelayanan efektif dan efisien tidak lepas dari menyiapkan prosedur kerja. Pelayanan yang diberikan berkualitas akan berdampak positif pada pelanggan dan adanya rasa puas dari pelanggan.Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di PBF Bina Prima Sejati dengan melakukan observasi terhadap pelaksanaan 5 SOP pelanggan. Berdasarkan hasil pengamatan diperoleh data sebagai berikut :

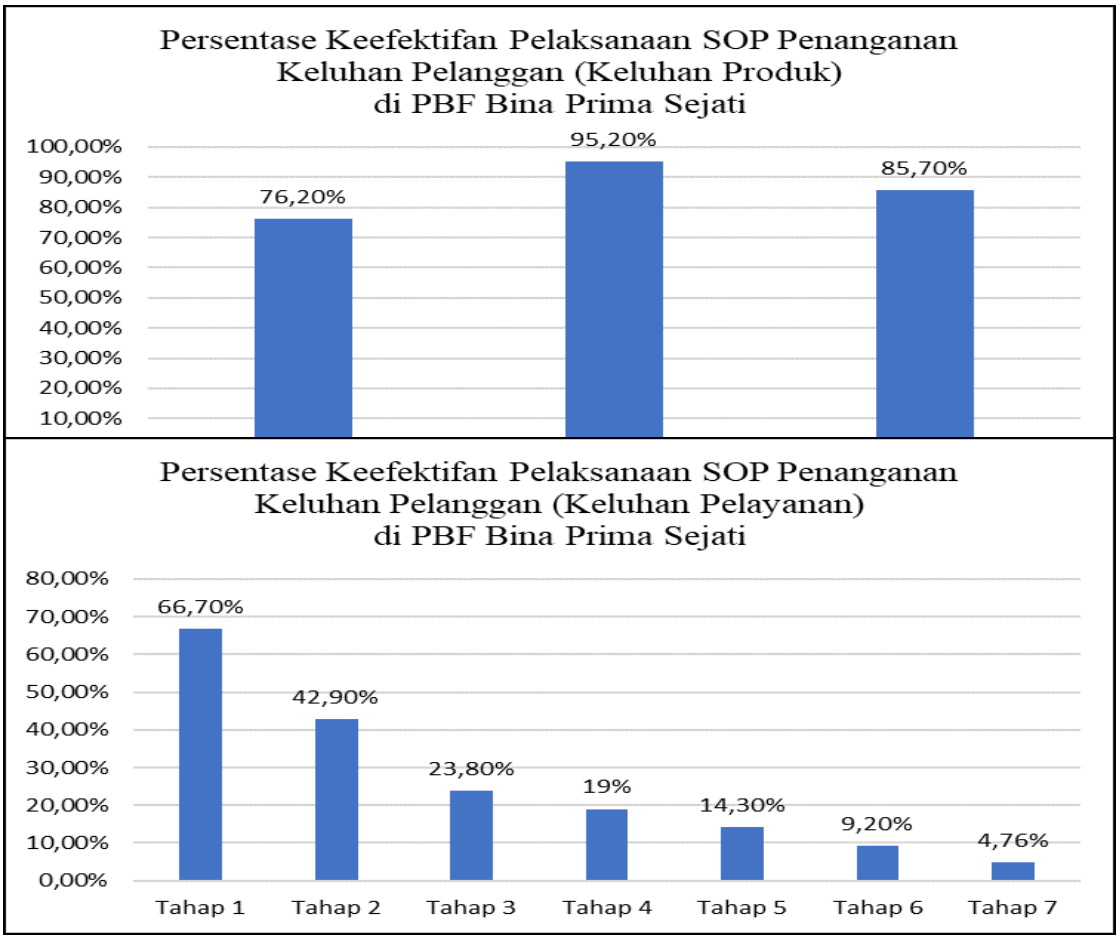
Persentase Keefektifan Pelaksanaan 5 SOP Pelanggan di PBF Bina Prima Sejati

Pada penelitian dilakukan observasi terhadap pelaksanaan 5 SOP pelanggan oleh petugas. Adapun 5 SOP tersebut meliputi : SOP Penyaluran Obat ke Apotek, SOP Penanganan Obat Palsu dan Diduga Palsu, SOP Penanganan Keluhan Pelanggan (Keluhan Produk dan Keluhan Pelayanan), SOP Penanganan Obat Kembalian dan SOP Penanganan Obat *Recall*. Berikut hasil observasi yang dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

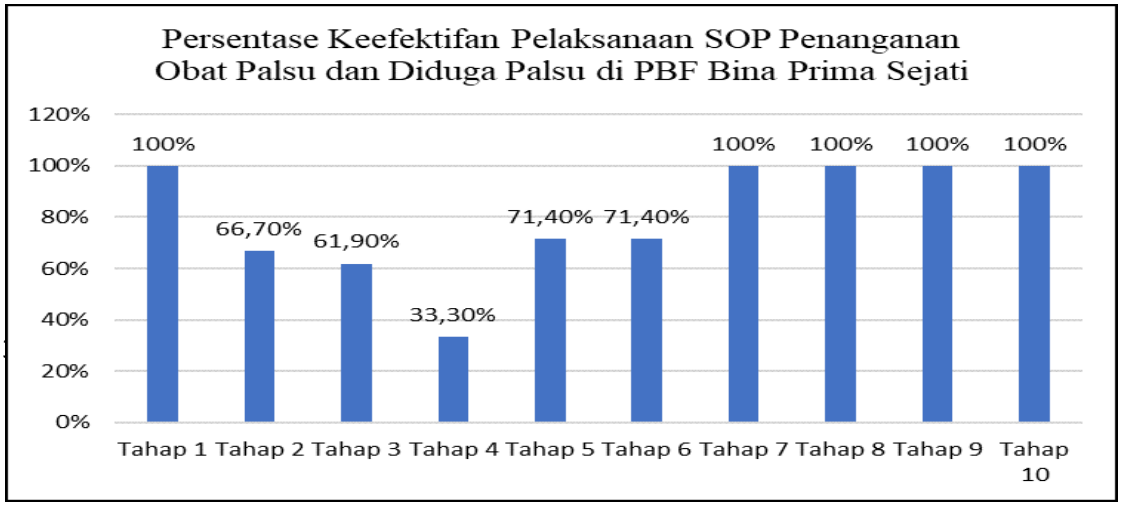
Grafik 2. Persentase Keefektifan Pelaksanaan SOP Penyaluran Obat ke Apotek di PBF Bina Prima Sejati



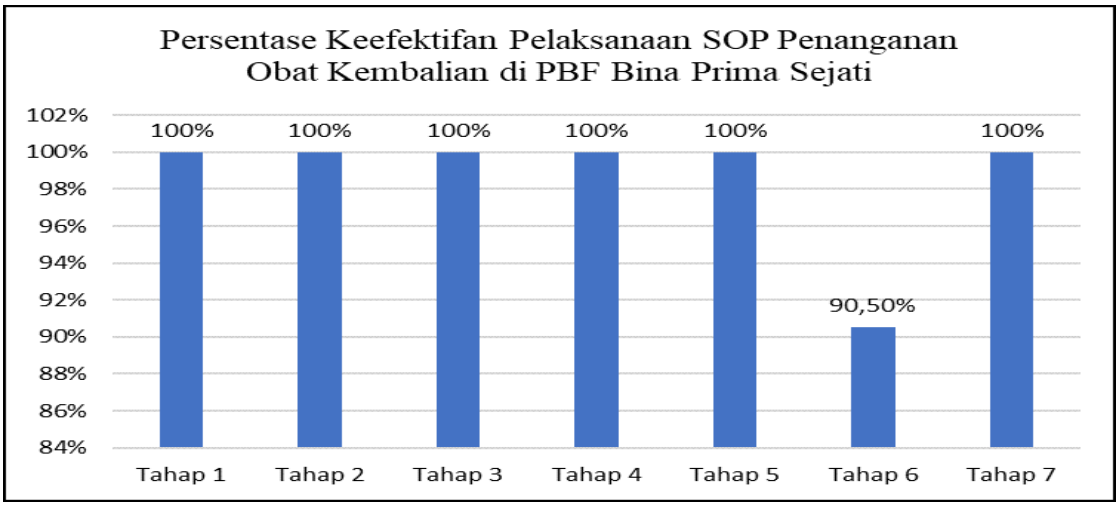
Grafik 3. Persentase Keefektifan Pelaksanaan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan (Keluhan Produk) di PBF Bina Prima Sejati



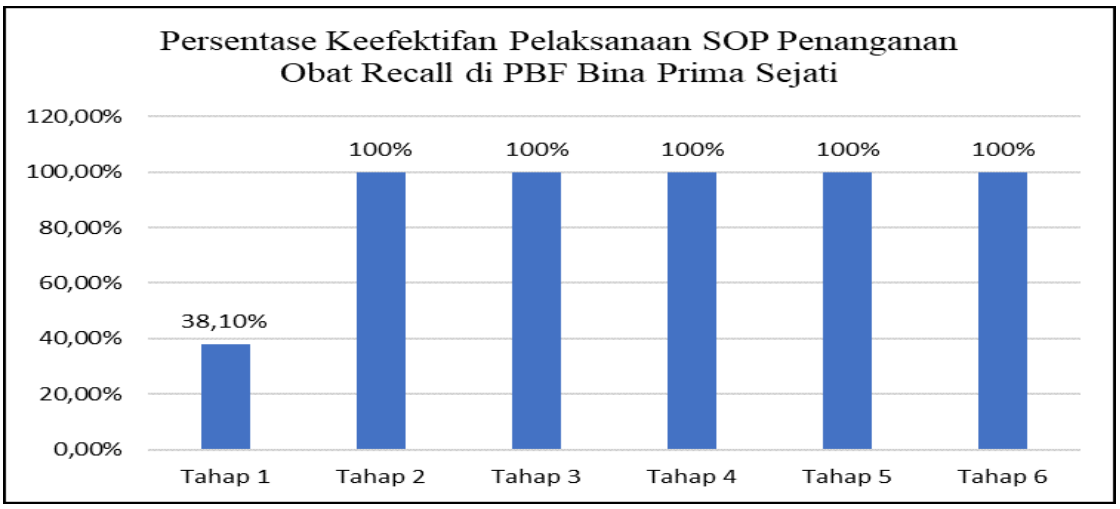
Grafik 5. Persentase Keefektifan Pelaksanaan SOP Penanganan Obat Palsu dan Diduga Palsu di PBF Bina Prima Sejati



Grafik 6. Persentase Keefektifan Pelaksanaan SOP Penanganan Obat Kembalian di PBF Bina Prima Sejati



Grafik 7. Persentase Keefektifan Pelaksanaan SOP Penanganan Obat *Recall* di PBF Bina Prima Sejati



Pada grafik 2-7 merupakan hasil persentase pelaksanaan 5 SOP pelanggan. Dimana jika persentase pelaksanaan 100% maka pelaksanaan SOP efektif tetapi jika <100% maka pelaksanaan SOP tidak efektif. Keefektifan pelaksanaan tiap tahapan pada SOP akan dijelaskan dibawah ini.

Pada petunjuk teknis CDOB 2015 terkait pengiriman obat dan bahan obat tertuang pada SOP pengiriman obat dan atau bahan obat, dimana SOP ini bertujuan untuk memperoleh kepastian bahwa produk yang dikirim sesuai

dengan yang dipesan oleh pelanggan (BPOM RI, 2015). PBF Bina Prima Sejati mengatur pengiriman produk / obat dituangkan ke SOP penyaluran obat ke apotek. SOP ini dibuat untuk proses berurutan mulai dari penerimaan order melalui sales maupun telepon sampai dengan pengantaran barang ke outlet (apotek), sehingga tidak ada tahapan yang terlewat agar mempermudah penelusuran obat (Anonim, 2021). PBF Bina Prima Sejati dalam menyalurkan obat ke apotek dilakukan setiap hari Senin s.d. Sabtu, pengantaran obat dilakukan siang hari setelah jam 12. Hasil observasi dari tahap 1-10 pada SOP ini, dijalankan dengan efektif karena operasional dilaksanakan 100% oleh petugas, namun tahap 11-12 berjalan <100% dilaksanakan oleh petugas sehingga tidak efektif. Jika dilhat secara keseluruhan pada SOP ini baru 93.65% dilaksanakan oleh petugas.

Pada petunjuk teknis CDOB 2015 tentang keluhan pelanggan yang dituangkan prosedur berupa SOP penanganan keluhan pelanggan, dimana SOP ini bertujuan mendukung komitmen perusahaan terhadap pengadaan produk berkualitas dan menjamin keamanan penggunaannya; dan memastikan bahwa penanganan keluhan atas kualitas produk tidak bertentangan dengan aturan pemerintah atau principal (BPOM RI, 2015). PBF Bina Prima Sejati mengatur keluhan pelanggan dituangkan ke SOP penanganan keluhan pelanggan yang terbagi menjadi 2 yakni penanganan keluhan pelanggan berupa produk dan pelayanan. SOP ini berupa suatu prosedur yang dibuat untuk proses penerimaan keluhan pelanggan sampai kepada pengembalian produk yang dikeluhkan ke principal, sehingga semua keluhan pelanggan dapat tertangani dengan baik dan menganalisa serta mengevaluasi setiap keluhan sebagai upaya meningkatkan mutu, kualitas produk serta pelayanan (Anonim, 2021). Berdasarkan penanganan keluhan produk diperoleh hasil tahap 1-3 pelaksanaannya <100% sehingga pelaksanaannya tidak efektif dan penanganan keluhan pelayanan diperoleh hasil tahap 1-7, pelaksanaannya <100% sehungga tidak efektif. Secara keseluruhan SOP baru 43.81% dilaksanakan oleh petugas.

Pemalsuan obat dan/atau bahan obat menjadi ancaman bahaya besar di

dunia, terutama negara berkembang seperti Indonesia. Untuk mengantisipasi bahaya tersebut, fasilitas distribusi perlu memiliki prosedur tertulis yang mengatur penanganan obat palsu dan diduga palsu (BPOM RI, 2015). SOP penanganan obat palsu dan diduga palsu yakni suatu prosedur yang dibuat untuk meminimalkan peredaran produk palsu, melakukan proses penanganan obat palsu secara benar, dan untuk menghindari penyalahgunaan pemakaian, baik yang berakibat pada keselamatan pasien, maupun kerugian penjualan (Anonim, 2021). Hasil observasi diperoleh tahap 1 pelaksanaannya 100% sehingga efektif, tahap 2-6 pelaksanaan <100% sehingga tidak efektif dan tahap 7-10 pelaksanannya 100% sehingga efektif. Secara keseluruhan SOP ini baru 80.47% dilaksanakan oleh petugas.

Pada petunjuk teknis CDOB 2015, penanganan obat kembalian dituangkan dalam SOP penanganan obat kembalian, produk substandar dan penarikan kembali selama transportasi. SOP ini bertujuan semua penanganan produk kembalian, produk substandar dan produk *recall* dan diduga palsu ditangani sesuai ketentuan industri farmasi (BPOM RI, 2015). PBF Bina Prima Sejati memiliki SOP penanganan obat kembalian, dimana prosedur ini dibuat untuk menangani pengembalian obat-obat dari apotek sesuai kondisinya (mendekati Ed, kemasan rusak, salah pesan ataupun salah kirim barang) (Anonim, 2021). Hasil observasi SOP ini diperoleh tahap 1-5 dan 7 pelaksanaannya 100% sehingga efektif, namun masih ada 1 tahap yang dilaksanakan tidak efektif yakni tahap 6 yang pelaksanaannya <100%. Secara keseluruhan SOP ini baru 98.64% dilaksanakan oleh petugas.

Pada petunjuk teknis CDOB 2015, penanganan obat *recall* dituangkan dalam SOP penanganan obat kembalian, produk substandar dan penarikan kembali selama transportasi. SOP ini bertujuan semua penanganan produk kembalian, produk substandar dan produk *recall* dan diduga palsu ditangani sesuai ketentuan (BPOM RI, 2015). PBF Bina Prima Sejati mengatur obat *recall* dituangkan dalam bentuk SOP penanganan obat *recall*, dimana prosedur ini dibuat untuk mencegah beredar obat yang tidak sesuai kondisi yang dapat merugikan ataupun membahayakan pemakainya (Anonim,

2021). Secara keseluruhan pelaksanaan SOP ini baru 89.68% dilaksanakan oleh petugas karena tahap 1 pelaksanaan <100% artinya tidak efektif sedangkan tahap 2-6 pelaksanaannya 100% yang artinya efektif pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi dari 5 SOP menunjukkan secara keseluruhan 5 SOP yang berhubungan dengan pelanggan baru 81.25% dilaksanakan oleh petugas. Jika dilihat efektif pelaksanaan SOP harus 100% maka pelaksanaan 5 SOP pelanggan tidak efektif dilaksanakan oleh petugas.

SOP yang sudah ditetapkan pimpinan organisasi namun tidak efektif dijalankan akan berdampak kurangnya karyawan memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaan (Siregar, 2022). Salah satu manfaat adanya SOP adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Lutfi, 2023). Prinsip penyusunan SOP adalah kemudahan dan kejelasan oleh semua pelaksana (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2008). Penerapan SOP memiliki peranan penting dalam menentukan tumbuh kembang suatu perusahaan. Jika penyusunan SOP mudah dipahami dan dimengerti oleh pelaksana, maka karyawan dapat menerapkan SOP sebaik mungkin dalam bekerja dan akan memiliki kinerja yang baik (Anonim, 2023).

Berdasarkan penelitian di Bekasi tahun 2012 menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara standar operasional prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan secara parsial, dengan nilai signifikansi sebesar 0,020 < 0,05 dan nilai T hitung 2,394 > T tabel 1,676 (Hidayatulloh & Ridwan, 2019). Sejalan penelitian lain di Bandar Lampung mengatakan terdapat pengaruh SOP terhadap kinerja pegawai (Aprianis, 2021). Penelitian lain di Yogyakarta tahun 2020 menunjukkan SOP berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan; SOP berpengaruh siginifikan dan positif terhadap kinerja Perusahaan; dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pada Perusahaan (Mumtazquila, 2020).

Penggunaan SOP dalam perusahaan bertujuan memastikan perusahaan beroperasi secara konsisten, efektif, efisien dan terkelola dengan baik untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu berdasarkan standar yang

telah ditetapkan. Namun jika SOP sudah ada tetapi hanya dilaksanakan sebagian oleh petugas perusahaan akan berjalan tidak efektif karena efektifitas kerja menjadi menurun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi diperoleh hasil SOP penyaluran obat ke apotek baru 93.65% dilaksanakan oleh petugas; SOP penanganan keluhan pelanggan baru dilaksanakan 43.81%; SOP penanganan obat palsu dan diduga palsu baru dilaksanakan 80.47%; SOP penangan obat kembalian baru 98.64% dilaksanakan oleh petugas dan SOP penanganan obat *recall* baru 89.68% dilaksanakan oleh petugas. secara keseluruhan 5 SOP yang berhubungan dengan pelanggan baru 81.25% dilaksanakan oleh petugas. Jika dilihat efektif pelaksanaan SOP harus 100% maka pelaksanaan 5 SOP pelanggan tidak efektif dilaksanakan oleh petugas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya penelitian ini :

1. PT Bina Prima Sejati
2. Rektor Universitas Pancasila
3. Ketua Program Studi Magister Farmasi Universitas Pancasila

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (2021). *Profil Perusahaan PT. Bina Prima Sejati*.

Anonim. (2023). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagi perusahaan*. https://www.samudraoffice.com/artikel/pendirian-pt/pentingnya-standar-operasional-prosedur-sop-bagi-perusahaan/

Aprianis. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, *7*(1), 47–56. https://doi.org/10.24967/jmb.v7i1.1252

BPOM RI. (2015). Petunjuk Pelaksanaan Cara Distribusi Obat yang Baik. In *Badan Pengawas Obat dan Makanan*. https://www.pom.go.id/new/admin/dat/20171218/Juklak_CDOB_

2015.pdf

Hartono, T. (2020). *Menghitung Nilai Efektifitas dari SOP*. https://pembuatansop.wordpress.com/2016/07/03/menghitung-nilai-efektifitas-dari-sop/

Kumorosiwi, A. G. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan*.

Lutfi, E. (2023). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur bagi Perusahaan*. https://www.talenta.co/blog/standar-operasional-prosedur-manfaat-sop/

MENKES RI. (2011). Permenkes nomor 1148 Tahun 2011. *Jakarta*, *370*.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2008). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. *Permenpan Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*, *6*(11), 1–63.

Mumtazquila, A. D. (2020). PENGARUH SOP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PERUSAHAAN STUDI PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA. *Bussiness Law Binus*, *7*(2), 33–48. http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839

Siregar. (2022). *Kepemimpinan dan Budaya Organisasi*. CV Azka Putra.

Sulam, S., Domopolii, M., & Usman Dilo, A. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Efektifitas Pelayanan

Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo. *Al-Buhuts*, *15*(2), 01–20. https://doi.org/10.30603/ab.v15i2.1120