

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel dibawah ini :

1. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parposel No.Km94/HK103/MPPT 1987)
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
  - a. Jasa penginapan
  - b. Pelayanan makanan dan minuman
  - c. Pelayanan barang bawaan
  - d. Pencucian pakaian

- e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.(Endar Sri, 1996:8)
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Departemen yang ada di dalam hotel :

- a. *Front office Department*
- b. *Housekeeping Department*
- c. *Food and beverage Department*
- d. *Marketing and sales Department*
- e. *Accounting Departement*
- f. *Human Resource Depertment*
- g. *Engineering Department.*
- h. IT (Informatika Teknologi) Departemen

## **B. Pengertian *Housekeeping***

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Menurut Djohan, T.M. (1993) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum

lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Menurut Dimiyati (2002:59). *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Pendapat Nawar (2002:2) *Housekeeping* adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Sedangkan menurut Rumesko (2002:1) dalam Nawar *Housekeeping Department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta toilet.

Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM3/PW/003/MPPT86. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Melihat dari kata *housekeeping* itu, maka peran dari *housekeeping department* sangat penting dalam suatu hotel. Kadang-kadang *housekeeping*

*department* dijadikan satu dengan *front office department* menjadi *room division*. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping department* dengan *front office department* sangat erat. *Front office department* adalah *department* bagian yang bertugas menjual kamar, sedangkan *housekeeping department* adalah *department* yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya oleh umum. *Housekeeping department* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel tersebut dengan bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu, semua aktivitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik.

Karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *area public, restaurant, meeting room, laundry*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari tim yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan *housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian *housekeeping* adalah departemen yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan di area umum dan kamar hotel.

### **C. Room Attendant**

*Room attendant* adalah orang yang bertugas menjaga kebersihan kamar-kamar tamu hotel yang meliputi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar tamu dan juga menjaga barang-barang tamu. Selain unsur-unsur penting itu pihak *housekeeping* juga diuntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan bisa menjadi pelanggan tetap. *Room attendant* dipimpin oleh *floor supervisor* atau *floor captain* yang bertanggung jawab langsung kepada *executive housekeeper*.

Menurut Rumekso (2001:35) *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Definisi tersebut menunjukkan bahwa *room attendant* sangat berjasa dalam operasional hotel.

Sependapat dengan Sulastiyono (2011:124) *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*Roomboy*), sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *roomboy* tersebut adalah *Room supervisor*.

Menurut Sihite (2006:35) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel. Harus diingat bahwa pada waktu

tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapihan tempat tidur.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan pengertian *room attendant* adalah petugas yang membersihkan dan merawat kamar tamu selama menginap di hotel.

#### Tugas dan Tanggung Jawab *Room Attendant*

Menurut Nawar (2000:42) *room attendant* mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

1. Menerima penugasan dan pengarahan dari *floor Supervisor*.
2. Melakukan *handing over* dari *Room attendant night shift, morning shift* dan *evening shift*.
3. Menyiapkan *trolley* dengan peralatan kerja, *guest supplies, cleaning supplies* dan *linen* untuk setiap *floor section* (dilakukan *room attendant night shift*).
4. Memeriksa kondisi atau status kamar, dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. Melaporkan kepada *Floor Supervisor* jika terjadi perbedaan status kamar.
6. Membersihkan kamar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
  - a. Mendorong *trolley* kedepan pintu, mengetuk pintu sebanyak 3 kali sambil mengucapkan identitas, bila tidak ada jawaban buka pintu perlahan-lahan.

- b. Periksa seluruh ruangan barangkali ada barang tamu yang tertinggal, jika ada laporkan ke *Housekeeping office*.
- c. Periksa keadaan semua lampu, AC, Televisi, dan *Mini bar* apabila ada kerusakan hubungi langsung *Handyman / Engenering*.
- d. Membuka *night curtain* dan membuka jendela.
- e. Melakukan *stripping* sampai seluruh ruangan baik yang terdapat pada *astrai* maupun yang berserakan dilantai lalu buang ke *garbage humper* yang ada di *trolley*. Dan *stripping* gelas, cangkir dan sendok teh lalu rendam dengan air panas di *washbahsin*.
- f. *Stripping linen* kotor yang terdapat dikamar maupun di kamar mandi.
- g. Proses *making bed*.
- h. Membersihkan kamar mandi.
- i. Lengkapi *guest supplies* untuk dikamar / tempat tidur.
- j. Dusting seluruh *furniture* yang ada didalam kamar dengan menggunakan *dushcloth* dan *chemical*.
- k. *Vacuum* seluruh ruangan dimulai dan sudut yang terjauh dari pintu sampai keluar kamar.
- l. Memeriksa semua kelengkapan *guest supplies* baik yang ada di *bath room* maupun yang ada dikamar.
- m. Tutup jendela, rapihkan *night curtain*, hidupkan AC dan TV semprotkan *by fresh* didalam ruangan.

- n. Setelah semua lengkap dan bersih melakukan pengecekan kembali apakah sudah benar-benar bersih dan tidak meninggalkan sampah lagi.
  - o. Tutup pintu.
  - p. Mengisi *room boy control sheet*.
7. Melakukan *turn down service* dan membersihkan kamar yang *late check-out*, membantu pengiriman *laundry* yang bersih (dilakukan *room attendant evening shift*).
8. Membuat *room attendant report* dan mengembalikan kunci pada saat akhir penugasan.
9. Melaporkan kepada *Floor Supervisor / order taker* jika ada barang tamu yang tertinggal.
10. Menjaga penggunaan dan pemakaian atas biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan *guest supplies* dan *cleaning supplies*.

#### Kode-Kode Kamar, Arti dan Ciri-Cirinya

1. O (*Occupied*) artinya kamar ditempati oleh tamu, karena sudah terdaftar resmi di hotel.

Ciri-cirinya :

- a. Ada barang-barang milik tamu di dalam kamar.
- b. *Bed* tempat bekas dipakai kondisinya tidak rapi
- c. Kamar kotor, banyak sampah di tempat sampah.

- d. *Bathroom* tampak habis dipakai.
2. V (*vacant*) berarti kamar dalam keadaan kosong, siap untuk dijual, ciri-cirinya :
  - a. Kamar dalam keadaan bersih dan rapi.
  - b. Semua perlengkapan di dalam kamar siap pakai.
  - c. Kamar mandi tidak dipakai.
  - d. Tidak ada barang tamu.
3. DD (*Don't Disturb*) berarti kamar disewa tamu dan memasang *DD Sign*.  
Ciri-cirinya :
  - a. Tamu dalam keadaan sakit, tidak enak badan.
  - b. Tamu sedang melakukan kegiatan pribadi atau *Honey Moon*.
4. DL (*Double Locked*) berarti kamar dikunci 2 kali oleh tamu dari dalam kamar.
5. CI (*Check In*) Kamar baru saja ditempati oleh tamu baru. Ciri-cirinya :
  - a. *Bed* belum dipakai, *Bath room* bersih.
  - b. Kamar dalam keadaan rapi dan bersih.
  - c. Ada barang tamu, terkadang masih tertutup dan rapi.
6. CO (*Check Out*) artinya kamar baru saja ditinggalkan tamu.  
Ciri-cirinya :
  - a. Tidak ada barang tamu dan tamu dikamar.
  - b. Kamar mandi dan kamar tidur kotor.
  - c. Kondisi kamar tampak tidak lengkap.
7. SO (*Sleep Out*) tamu yang menyewa tidur di tempat lain.

Ciri-cirinya :

- a. Ada barang tamu.
  - b. Kamar tidur dan kamar mandi tampak bersih.
8. HU (*House Used*) artinya kamar ditempati oleh *staff* hotel karena sedang bertugas.
  9. OO (*Out of Order*) artinya kamar dalam keadaan rusak sehingga tidak dapat dijual.
  11. ONB (*Occupied No Baggage*) artinya kamar yang disewa tamu yang tidak membawa barang / koper ke dalam kamar.
  12. EA (*Expected Arrival*) artinya kamar yang sudah dipesan oleh tamu dan tamu akan segera datang.
  13. ED (*Expected Departure*) artinya kamar yang akan segera ditinggalkan oleh tamu yang menempatinnya, ciri-cirinya :
    - a. Kamar tidur dan kamar mandi tampak sudah dipakai.
    - b. Ada barang tamu tetapi sudah dikemas.
    - c. Kadang-kadang ada bekas mini *beer consume* yang diminum tamu.
  14. Com (*Complimentary*) artinya kamar diisi oleh tamu tetapi tidak dikenakan biaya kamar, seperti : *Top Officer, Lucky Draw, Tour Leader*.

#### *Step By Step Procedure Make Up Room*

Jika tamu sudah *check out*, kamar harus segera dipersiapkan kembali agar dapat dijual.

1. Setelah *room boy* selesai mempersiapkan *trolley*, *room boy* menuju kamar yang akan dibersihkan dan taruhlah *trolley* di tepi koridor supaya tidak mengganggu lalu lintas tamu.
2. Menekan *door bell* tiga kali sambil menyebutkan jati diri : “*Housekeeping*”. Tunggu beberapa saat untuk memastikan apakah tamu sudah betul-betul meninggalkan kamar.
3. Buka pintu pelan-pelan, begitu pintu terbuka ucapkan “Permisi” atau “*Excuse me*”.
4. Menyalakan lampu dalam kamar sambil memeriksa kalau terjadi kerusakan dan segera hubungi *order taker*.
5. Membuka *black out curtain* atau *night curtain* agar suasana dalam kamar menjadi lebih terang.
6. Memeriksa semua perlengkapan yang ada di kamar dan mengecek bila ada barang tamu yang tertinggal. Bila ada segera laporkan ke *order taker* agar segera ditulis ke buku *lost and found*.
7. Membersihkan sampah yang ada di tempat sampah maupun di luar tempat sampah.
8. Mengeluarkan alat-alat bekas makan, minum tamu, dan di letakkan di *pantry* terdekat.
9. Melakukan *making bed* (menata tempat tidur) sesuai dengan standar hotel.
10. Memeriksa kelengkapan *guest supplies* yang kurang dan membersihkan cangkir dan gelas bila kotor.

Setelah *making bed* selesai, *room boy* melanjutkan dengan *cleaning bath room*. Bagian kamar mandi yang harus dibersihkan, yaitu :

1. Membuang sampah, meskipun hal kecil jika lupa untuk membuangnya akan menjadi masalah bagi *room boy* dan *housekeeping department*.
2. *Wash basin, wastafel* dengan bagian-bagiannya seperti *mirror, wash basin table, wash basin bowl, water tap*.
3. Membersihkan *wall tile*, dinding kamar mandi biasanya terbuat dari keramik, walaupun ada juga yang terbuat dari marmer, agar tidak menyerap air.
4. Membersihkan *bath tub*, bak mandi harus diperhatikan kebersihannya terutama habis dipakai untuk berendam tamu.
5. Membersihkan *toilet bowl*, bagian ini harus dibersihkan setiap hari karena dapat menimbulkan bau di kamar mandi.
6. *Cleaning wall and floor bath room*. Lantai kamar mandi terbuat dari keramik atau marmer meskipun didindingnya hanya sebagian yang tertutupi marmer, disamping memiliki warna yang indah juga berfungsi sebagai penyekat air sehingga kamar tidur tidak lembab dan kotor.
7. Melengkapi *guest supplies* yang kurang.
8. *Dusting a Room* Dimaksudkan untuk membersihkan debu maupun kotoran lain yang menempel pada perlengkapan yang ada di kamar tamu. Sebaiknya dilakukan searah jarum jam agar lebih efektif dan tidak ada yang terlewatkan.

9. Terakhir memeriksa kembali semua kelengkapan mulai dari *bedroom* dan *bathroom*.

#### **D. Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Berikut beberapa pengertian Standar Operasional Prosedur dari beberapa sumber buku:

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010:1).

Selain itu Standar Operasional Prosedur juga memiliki Tujuan dan Fungsi yaitu :

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Standar Operasional Prosedur yang baik adalah Standar Operasional Prosedur yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta

mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi Standar Operasional Prosedur yang baru.

Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:35):

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Manfaat Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. Standar Operasional Prosedur memiliki manfaat bagi organisasi antara lain (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar Operasional Prosedur membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.

3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

#### Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

Konsisten. Standar Operasional Prosedur harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi terkait.

Komitmen, Standar Operasional Prosedur harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.

Perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

Mengikat, Standar Operasional Prosedur harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.