



JPM

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Jurnal Pengabdian Masyarakat Dharma Andalas

Vol.01 No.01(2022)

<http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JPM>

E-issn :

<https://doi.org/10.47233/jpmda.v1i1.519>

PKM Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 DI Desa Candinegara Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas

Ariesta Amanda¹, Thahrina Azriah²

¹ Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto

²Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Sosial Ekonomi dan Humaniora,
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto

*e-mail: ariestaamanda92@gmail.com¹, t.azriah@unupurwokerto.ac.id²

Abstract

Special service standards for pandemic conditions must be made considering the importance of the safety of service providers and beneficiaries of public services. The legal basis for regulations related to the COVID-19 pandemic disaster and Ministry of Health regulations that require the implementation of the COVID-19 protocol. Security and safety guarantees can be applied very strictly to avoid transmission. The preparation of SOPs can serve as a guideline to anticipate various unexpected situations that will be faced by the company (service offices), as well as a reference for carrying out work. In addition, SOPs can also be used as a legal basis in the event of irregularities in the company/public service provider.

This Community Partnership Program is implemented on the basis of the urgent needs of partners to be able to realize public services in accordance with government regulations. One of them is the availability of Standard Operating Procedures (SOP) during the Covid-19 Pandemic for public services at the Candinegara Village Village Office, Pekuncen District, Banyumas Regency. The stages of assistance carried out are First, socializing the importance of the availability of SOPs for public services during a pandemic. Partners are given material related to the importance of the availability of Public Service SOPs during a pandemic. Second, training and assistance in the preparation of public service SOPs during a pandemic. Partners are given material related to the steps and stages of preparing the SOP for Public Services during the pandemic. Third, training and mentoring on strategies for formulating SOPs for public services during a pandemic that is effective and efficient. Partners are given material related to the strategy for formulating an effective and efficient SOP for Public Services during a pandemic.

The results obtained from this community partnership program activity are the availability of a Public Service Standard Guide during the Covid-19 Pandemic in the form of Standard Operating Procedures. The SOP will later be used in the implementation of public service activities at the Candinegara Village Village Office, Pekuncen District, Banyumas Regency.

Keywords: Assistance, Preparation of Public Service Standards, Covid-19 SOPs

Abstrak

Standar pelayanan khusus kondisi pandemi wajib dibuat mengingat pentingnya keselamatan penyelenggara pelayanan dan penerima manfaat pelayanan publik. Dasar hukum peraturan terkait kebencanaan pandemi covid-19 dan peraturan kemenkes yang mensyaratkan penerapan protokol covid-19. Jaminan keamanan dan keselamatan dapat diterapkan dengan sangat ketat untuk menghindari penularan. Penyusunan SOP dapat berfungsi sebagai pedoman untuk mengantisipasi berbagai macam situasi tak terduga yang akan dihadapi oleh perusahaan (kantor pelayanan), sekaligus acuan untuk melaksanakan pekerjaan. Selain itu, SOP juga dapat digunakan sebagai landasan hukum apabila terjadi penyimpangan dalam perusahaan/penyelenggara layanan publik.

Program Kemitraan Masyarakat ini dilaksanakan atas dasar kebutuhan mitra yang mendesak untuk dapat merealisasikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan pemerintah. Salah satunya yaitu tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Masa Pandemi Covid-19 untuk pelayanan publik di

Kantor Kelurahan Desa Candinegara Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas. Tahapan pendampingan yang dilakukan yaitu Pertama, Sosialisasi pentingnya tersedianya SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic. Mitra diberikan materi terkait pentingnya tersedianya SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic. Kedua, Pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic. Mitra diberikan materi terkait langka-langkah dan tahapan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi. Ketiga, Pelatihan dan pendampingan strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien. Mitra diberikan materi terkait strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien.

Hasil yang diperoleh dari kegiatan program kemitraan masyarakat ini yaitu tersedianya Panduan Standar Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 yang berbentuk Standar Operasional Prosedur. SOP Tersebut nantinya akan digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Desa Candinegara Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas.

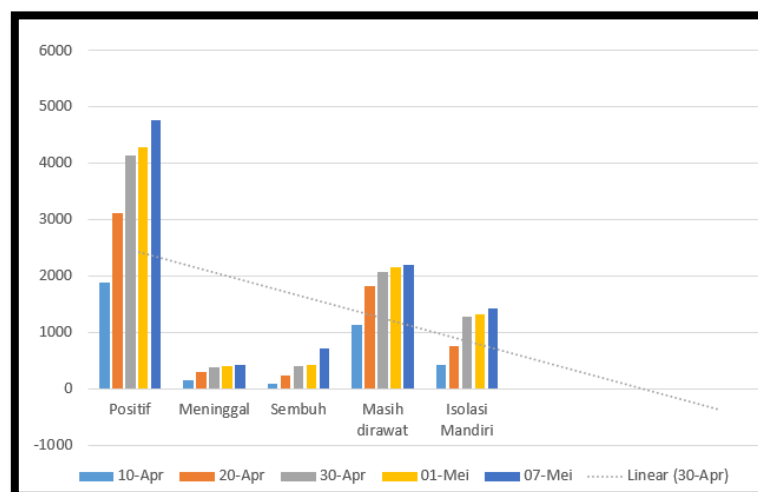
Kata kunci: Pendampingan, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, SOP Covid-19

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era pandemi corona virus disease 2019 atau covid 19 terkendala larangan yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai protokol kesehatan yang dikeluarkan Badan Kesehatan Dunia (WHO). Kebijakan juga lebih dulu diumumkan ketimbang disusun dalam bentuk standar operasional prosedur pelayanan. Nampaknya, di masa pandemi covid 19 ini wajib dibuat standar pelayanan khusus kondisi pandemi mengingat pentingnya keselamatan penyelenggara pelayanan dan penerima manfaat pelayanan publik. Peningkatan kasus positif covid 19 semakin mengkhawatirkan. Penambahan jumlah yang terinfeksi virus corona menunjukkan tren naik selama PSBB di Kabupaten Banyumas. Gambar berikut dapat menggambarkan pergerakan selama 4 pekan pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).



Gambar 1. Grafik Pergerakan pelaksanaan PSBB

Dapat dibayangkan betapa rentannya pelanggan pelayanan public jika tidak melaksanakan protokol kesehatan yang diatur melalui SOP Pelayanan. PSBB sendiri adalah upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah untuk membatasi pergerakan warga agar terhindar dari infeksi virus corona. Demikian pula halnya dengan penyusunan SOP Pelayanan. Pada dasarnya SOP Pelayanan juga mengatur jumlah pelanggan yang boleh masuk ruang pelayanan, ketentuan antrian dengan jaga jarak, penggunaan masker, scanner tubuh dulu sebelum masuk, cuci tangan

sebelum dan sebelum pelayanan. Semuanya diatur karena tanpa diatur, pelanggan akan membuat aturan sendiri.

Di masa normal tidak ada ketentuan pengguna layanan publik harus menggunakan masker, cuci tangan dulu sebelum mendapatkan layanan, scanner suhu tubuh dulu, dan menjaga jarak ketika duduk menunggu panggilan customer service. Begitu juga waktu pelayanan yang dibatasi waktu untuk menghindari interaksi terlalu lama antara pelayan dan yang dilayani (pelanggan). Itulah mengapa begitu pentingnya penerapan standar operasional pelayanan di masa pandemi covid 19 di setiap instansi layanan publik. Dengan demikian, kelengkapan sarana pelayanan publik di masa pandemi covid 19 harus merujuk pada protokol kesehatan. Kelengkapan ini penting untuk memenuhi standar pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan instansi pelayanan benar-benar prima. Pelayanan di masa pandemi harus benar-benar excellent agar keselamatan pelanggan dan pelayanan dapat terjaga. Ada hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan standar operasional prosedur pelayanan, yaitu standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan

14. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan (Rachmatullah, 2019)."

Di dasar hukum dapat ditambah peraturan terkait kebencanaan pandemi covid 19 dan peraturan kemenkes yang mensyaratkan penerapan protokol covid 19. Demikian juga poin ke 13 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan dapat diterapkan dengan sangat ketat untuk menghindari penularan. Penyusunan SOP dapat berfungsi sebagai pedoman untuk mengantisipasi berbagai macam situasi tak terduga yang akan dihadapi oleh perusahaan (kantor pelayanan), sekaligus acuan untuk melaksanakan pekerjaan. Selain itu, SOP juga dapat digunakan sebagai landasan hukum apabila terjadi penyimpangan dalam perusahaan (Talenta.co, 2020). Jadi, penyusunan standar operasional prosedur pelayanan sangat urgen dilakukan instansi pelayanan publik untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang dapat terjadi dalam pelayanan kepada pelanggan di masa merebaknya virus corona. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu. (Budiharjo, 2014:7) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. (Fajar Nur'Aini, 2016:17) Dengan berpedoman pada SOP, pelayan dan pengguna layanan akan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Untuk bisa diketahui semua orang, SOP Pelayanan wajib diumumkan ke publik melalui semua saluran komunikasi yang mudah diakses, bisa melalui papan pengumuman di tempat pelayanan, melalui iklan di radio, di televisi, di channel youtube, dan akses lain yang memungkinkan publik mengaksesnya.

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Setiap perusahaan (kantor pelayanan publik) 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, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Berikut beberapa pengertian SOP dari beberapa sumber buku:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).
2. 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.
3. 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.
4. 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).

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 administrative lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini menggambarkan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat mitra sebagaimana tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 2. Permasalahan Utama dan Solusi yang diterapkan pada mitra

Permasalahan	Metode/Solusi
Kurangnya informasi yang diperoleh kelompok mitra mengenai pentingnya tersedianya SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi	Mengumpulkan kelompok mitra di Balai pertemuan, selanjutnya diberikan dan disajikan penjelasan mengenai SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi
Kurangnya pengetahuan dasar kelompok mitra terkait panduan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi.	Pemberian pelatihan dan pengetahuan tentang panduan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi.
Kurangnya pengetahuan kelompok mitra tentang strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien.	Pemberian pelatihan dan pengetahuan tentang strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien

Prosedur kerja yang dilakukan selama pelatihan yaitu :

1. Sosialisasi pentingnya tersedianya SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic.
Pelatihan dilakukan dalam bentuk ceramah dan praktek. Mitra diberikan materi terkait pentingnya tersedianya SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic.
2. Pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic.
Pelatihan dilakukan dalam bentuk ceramah dan praktek. Mitra diberikan materi terkait langka-langkah dan tahapan penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemi.
3. Pelatihan dan pendampingan strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien.
Pelatihan dilakukan dalam bentuk ceramah dan praktek. Mitra diberikan materi terkait strategi penyusunan SOP Pelayanan Publik pada masa pandemic yang efektif dan efisien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Dasar Hukum Penyusunan SOP Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Di Desa Candinegara, Kecamatan Pekuncen, Kabupaten Banyumas.

1. Permendagri No.20 Tahun 2020 Tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Di Lingkungan Pemerintah Daerah.
2. Kepmenkes RI No. Hk.01.07/MENKES/328/2020 Tentan Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Desease (COVID-19) Di Tempat Kerja Perkantoran Dan Insdustri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi.
3. Surat Edarab Menpan RB No. 34 Tahun 2022 Tanggal 30 Maret 2020 Tentang Perubahan Atas Dasar Surat Edaran Menpan RB No. 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Neggara Dalam Upaya Penceggaan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
4. Surat Edaran No. K.02.01/MENKES/335/2020 Tanggal 20 Mei 2020 Tentangg Proyokol Pencegahhhan Penukaran Infeksi Corona Virus Disease (COVID-19) Di Tempat Kerja Sector Jasa Dan Perdagangan (Area Publik) Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha
5. Surat Edaran Gubernur No. 440/0006405 Tanggal 19 Maret 2020 Tentang Anstisipasi Risiko Penularan Infeksi Corona Virus Disease (COVID-19) Pada Area Tempat Kerja, Fasilitas Umum Dan Transportasi Public Di Jawa Tengah
6. Surat Edaran Gubernur No. 440/0005942 Tangggal 14 Maret 2020 Tentang Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Risiko Penularan Infeksi Corona Virus Disease (COVID-19) Di Jawa Tengah.

B. Tahap Penyusunan SOP

Berikut tahapan yang bisa kita lakukan untuk menyusun rangkaian prosedur-prosedur yang harus sesuai dengan karakteristik organisasi :

1. Tahap Persiapan

Tahap ini ditujukan untuk memahami kebutuhan penyusunan atau pengembangan SOP dan menentukan tindakan yang diperlukan oleh Unit Kerja. Tahap ini terdiri dari (4) empat langkah:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan
- b. Mengevaluasi dan menilai kebutuhan
- c. Menetapkan kebutuhan
- d. Menentukan Tindakan

Output dari tahap ini adalah keputusan akan tindakan yang dilakukan.

2. Tahap Pembentukan Organisasi Tim

Tahap ini ditujukan untuk menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tindakan yang telah ditentukan dalam Tahap Persiapan. Tahap ini terdiri dari (5) lima langkah yaitu:

- a. Menetapkan orang atau tim dari unit kerja yang bertanggung jawab sebagai pelaksana
- b. Menyusun pembagian tugas pelaksanaan
- c. Memilih orang yang menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan pada umumnya
- d. Menetapkan mekanisme pengendalian pelaksanaan
- e. Membuat pedoman pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan

Output dari tahap ini adalah pembagian tugas pekerjaan dan kontrol pekerjaan.

3. Tahap Perencanaan

Tahap ini ditujukan untuk menyusun dan menetapkan strategi, rencana, metodologi dan program kerja yang akan digunakan oleh tim pelaksana. Tahap ini terdiri dari (3) tiga langkah yaitu:

- a. Menyusun strategi dan metodologi kerja
- b. Menyusun perencanaan kerja
- c. Menyusun pedoman perencanaan dan program kerja secara terperinci

Output dari tahap ini adalah pedoman perencanaan dan program kerja secara terperinci.

4. Tahap Penyusunan

Tahap ini ditujukan untuk menyusun SOP sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Tahap ini terdiri dari (5) lima langkah yaitu:

- a. Mengumpulkan informasi terkait yaitu metode pendekatan sistem atau risiko kegiatan
- b. Mengumpulkan informasi terkait lainnya yaitu alur otorisasi, kebijakan, pihak yang terlibat, formulir, keterkaitan dengan prosedur lain.
- c. Menetapkan metode dan teknik penulisan SOP
- d. Menulis SOP
- e. Membuat draft pedoman SOP

Output dari tahapan ini adalah draft pedoman SOP.

5. Tahap Uji Coba

Tahap ini ditujukan untuk menguji coba draft pedoman SOP. Tahap ini terdiri dari (4) empat langkah yaitu:

- a. Merancang metodologi uji coba
- b. Mempersiapkan tim pelaksana uji coba
- c. Melaksanakan uji coba
- d. Menyusun laporan hasil uji coba

Output dari tahap ini adalah laporan hasil uji coba yang digunakan untuk menyempurnakan draft pedoman SOP.

6. Tahap Penyempurnaan

Tahap ini ditujukan untuk menyempurnakan pedoman SOP berdasarkan laporan hasil uji coba. Tahap ini terdiri dari 5 (lima) langkah yaitu:

- a. Membahas laporan hasil uji coba
- b. Merancang langkah penyempurnaan pedoman SOP
- c. Menyusun pembagian tugas penyempurnaan
- d. Melaksanakan penyempurnaan
- e. Menyusun final pedoman SOP

Output dari tahap ini adalah final pedoman SOP yang dapat digunakan sebagai pedoman standar dalam unit kerja.

7. Tahap Implementasi

Tahap ini merupakan tahap implementasi pedoman SOP secara standar dalam organisasi. Tahap ini terdiri dari 4 (empat) langkah yaitu:

- a. Menetapkan metodologi dan materi implementasi
- b. Menetapkan tim pelaksana implementasi
- c. Melaksanakan implementasi
- d. Menyusun laporan implementasi

Output dari tahapan ini adalah laporan implementasi yang digunakan sebagai dasar dalam tahap pemeliharaan dan audit.

8. Tahap Pemeliharaan dan Audit

Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh tahap teknis penyusunan SOP dan ditujukan untuk pemeliharaan dan audit setelah implementasi SOP selama periode tertentu. Tahap ini terdiri dari 7 (tujuh) langkah yaitu:

- a. Merencanakan kegiatan pemeliharaan dan audit atas pedoman SOP yang diterapkan
- b. Membentuk tim pemeliharaan dan audit
- c. Melaksanakan pemeliharaan dan audit
- d. Membuat laporan pemeliharaan dan audit
- e. Menyimpulkan temuan-temuan dan menyusun perencanaan perbaikan
- f. Melakukan perbaikan sesegera mungkin jika perbaikan dilakukan kecil dan sifatnya rutin
- g. Melaksanakan tahap-tahap penyusunan SOP dari awal jika perbaikan yang diperlukan besar dan bersifat tidak rutin.



Gambar 2. Dokumentasi Proses Pendampingan Penyusunan SOP Covid 19

4. KESIMPULAN

Dari bagian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penyusunan SOP pelayanan di masa pandemi Covid 19 sangat krusial untuk segera dilakukan. Belum ada rilis yang menyatakan kapan pandemi virus corona akan berakhir. Satu-satunya jalan adalah dengan menjalankan prosedur yang sudah dibuat oleh Badan Kesehatan Dunia. Penerapan tatanan hidup baru harus dimulai dengan pembiasaan yang dibakukan melalui penyusunan SOP Pelayanan. Dalam Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Bagian kelima pasal 49 ayat 1,2 dan 3 mewajibkan penyusunan SOP dan mengumumkannya kepada publik. Ini menunjukkan sebelum adanya wabah virus corona pun pemerintah telah memiliki kepedulian terhadap prosedur administratif yang harus dilakukan setiap warga negara. Dengan merujuk pada peraturan perundangan di atas, instansi pelayanan publik wajib memiliki SOP Pelayanan khusus masa Pandemi Covid 19 untuk mengantisipasi semakin merebaknya virus corona. Untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, Bagian Organisasi Kabupaten Kota atau Biro Organisasi Setda Provinsi melaksanakan penyusunan SOP Pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Kota atau Provinsi. Dengan demikian Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik di era milenial ini berbeda dengan yang terjadi di jaman sebelumnya. Pelayanan di masa sekarang ini sudah mengopsi pelayanan prima dimana pelanggan adalah raja yang harus dimuliakan. Melalui penyusunan SOP pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 ini penulis ingin mengingatkan betapa pentingnya pelanggan dalam sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik. Sebagaimana tertuang dalam Standar Pelayanan nomor 13 bahwa

keamanan dan keselamatan pelanggan harus diutamakan maka penulis melalui tulisan ini menghimbau untuk melakukan penataan ulang prosedur yang telah dibuat untuk disesuaikan dengan kondisi pandemi covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Budihardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta. Laksana.
- Hasibuan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta.
- Insani, Istyadi. 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Moekijat. 2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Nur'Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta: Quadrant.
- Rachmatullah, M. R. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Diambil kembali dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnyastandar-pelayanan-publik>:
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan