

Kegiatan Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Masa Pandemi Covid-19

Andri Irawan¹⁾, Atiqul Umam²⁾, Mahrus As'ad³⁾

¹Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, andrii230300@gmail.com

²Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, umamatiqul24081999@gmail.com

³UIN Sunan Gunung Djati Bandung, mahrussaad@uinsgd.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau pelaksanaan dalam hal untuk menjamin dan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah. Metodologi pengabdian yang dilakukan oleh penulis untuk pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah pada kali ini menggunakan metode dan pendekatan yang telah banyak digunakan dalam sebuah kegiatan Pengabdian masyarakat yakni Participation Action Research yang atau biasa disingkat PAR. Metodologi mengarahkan kepada peneliti agar dapat selalu terhubung dengan sebuah tragedi perubahan di tengah – tengah ruang lingkup masyarakat dalam menciptakan kondisi yang diharapkan melalui partisipasi masyarakat atau pejabat pemerintah secara aktif. Dalam kegiatan KKN-DR 2021 ini kami dengan didampingi oleh Kepala Desa membuat SOP pelayanan public yang bertujuan menciptakan pelayanan masyarakat yang nyaman dan aman dari penyebaran covid-19. Hasil dari penyusunan SOP Pelayanan Publik Desa Tanjungsari dalam Tatanan New Normal dapat terealisasi dalam bentuk keputusan Kepala Desa Tanjungsari Nomor 141.1/ 004/ VIII/ 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Desa Tanjungsari Di masa Tatanan New Normal pada masa pandemi Covid – 19.

Kata Kunci : Covid-19, Participation Action Research, Standar Operasional Prosedur

Abstract

Public service is an activity or the implementation in order to guarantee and meet the needs of the services in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident of the goods, services or facilities administrative provided by the government. Methodology of devotion performed by the author for the implementation of the activities of the College Real Work From Home at this time using the methods and approaches that have been widely used in a community service activity

which Participation Action Research or commonly abbreviated as PAR. Methodology redirect to the researcher in order to be always connected with a tragedy changes in the middle of the scope of the community in creating the conditions expected through the participation of society or government officials actively. In service learning activities-DR 2021 we are accompanied by the Head of the Village make a SOP of public services, which aims to create public services that is comfortable and safe from the spread of covid-19. The results of the preparation of the SOP of Public Services Tanjungsari in the Setting of a New Normal can be realized in the form of a decision of the Head of the Village, Tanjungsari Number 141.1/ 004/ VIII/ 2021 About the Standard Operating Procedure (SOP) of the Public Service Tanjungsari In the Order of the New Normal In The time of Pandemic Covid – 19.

Keywords: Covid-19, The Participation Action Research, Standard Operational Procedures

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu aktivitas atau pelaksanaan dalam hal untuk menjamin dan memenuhi hajat kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah (Rokhman:2012). Sedangkan didalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan atau aktivitas dalam rangka dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tantang pelayanan Publik).

Dilihat dari penjelasan atau definisi dari Pelayanan Publik, maka dapat ditarik pernyataan bahwasanya suatu tujuan dari diadakanya pelayanan public adalah memberikan rasa puas kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat itu sendiri diperlukan kualitas pelayanan yang baik dengan berpijak pada profesionalisme, efektivitas, akuntabilitas dan efisiensi Aparatur Pemerintah dan tetap memprioritaskan keselamatan dan kesehatan masyarakat,

Dilandasi dengan sebuah asas otonomi daerah yang memberikan kewenangan penuh atas suatu pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahanya sendiri, begitu juga dengan desa yang diberikan sebuah Hak Otonom yang mana Pemerintah Desa tersebut dapat melaksanakan dan mengatur perihal pemerintahanya sendiri bahkan sampai Penyelenggaraan pemberian pelayanan administrasi public dalam ketentuan ini sesuai dengan yang dikandung dalam Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Pada saat ini pandemi di Indonesia masih belum berakhir bahkan mengalami peningkatan kasus positif covid-19 yang semakin mengkhawatirkan, khususnya daerah – daerah metropolitan salah satunya yakni Kabupaten Bekasi. Jumlah kasus sampai saat ini Kabupaten bekasi berjumlah 46.661 kasus positif. Hal ini seharusnya

menjadi sebuah perhatian bagi pemerintah untuk menanggulangi bahkan mencegah terjadinya penyebaran covid-19. Salah satu aksi dari pemerintah dalam menanggulangi kasus ini yakni dengan mengeluarkan kebijakan, bahkan sampai ke sebuah pemerintahan Desa. Pandemi covid – 19 juga menuntut masyarakat dan pemerintah melakukan adaptasi baru, begitupun dalam penyelenggaraan pelayanan public yang tentu harus ditingkatkan sebagai upaya mencegah masifnya penyebaran covid-19. Salah satu penyelenggaraan pelayanan public terletak pada lingkup Desa.

Kuliah Kerja Nyata adalah salah satu bagian dari kegiatan akademik yang bersifat sosial aplikatif, yang berarti mahasiswa akan terjun langsung kelingkungan masyarakat dan menerapkan ilmu yang sudah didapatkan diperkuliahan sehingga ilmu yang diperoleh dapat langsung dirasakan manfaatnya baik oleh mahasiswa maupun masyarakat. Dalam pelaksanaa KKN, terdapat tiga hal yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lain, yakni penelitian (research) pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi ilmiah. Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) adalah salah satu kegiatan aplikatif dari Tri Dharma perguruan tinggi, yakni pengabdian. KKN-DR yang diselenggarakan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kemasyarakatan (LP2M) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung berfokus pada pemberdayaan masyarakat.

Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) adalah suatu program pengabdian untuk dapat membentuk kepedulian dalam pemberdayaan masyarakat untuk mencegah penyebaran Covid-19. Penyebaran Covid- 19 telah memberikan efek yang cukup besar bagi semua aktivitas kehidupan masyarakat, tidak terkecuali bagi dunia pendidikan. Maka dari itu, KKN pada tahun ini akan diselenggarakan dengan pola Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah dengan tujuan mengantisipasi atau mencegah penyebaran virus Corona.

Adapun pelaksanaan KKN-DR yang penulis lakukan bertempat di Desa Tanjungsari, Desa Tanjungsari merupakan salah satu desa di daerah Kabupaten Bekasi yang melakukan pelayanan public secara intens dan rentan menimbulkan dan menyebarkan kasus covid -19, maka dalam hal tersebut seharusnya pemerintah membuat sebuah kebijakan untuk dapat mengurangi dan mencegah penyebaran kasus tersebut dengan penetapan kebijakan seperti sebuah Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik (SOP). Maka dari hal itu penulis menyusun sebuah program yakni Penyusunan SOP Pelayanan Publik dalam Tatanan New Normal di Masa Pandemi Covid 19 bersama sama dengan Aparatur Desa.

B. METODE PENGABDIAN

Pada tulisan ini metodologi pengabdian yang dilakukan oleh penulis untuk pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah pada kali ini menggunakan metode dan pendekatan yang telah banyak digunakan dalam sebuah kegiatan Pengabdian masyarakat yakni Participation Action Research yang atau biasa disingkat PAR. Metodologi mengarahkan kepada peneliti agar dapat selalu terhubung dengan sebuah tragedi perubahan di tengah – tengah ruang lingkup

masyarakat dalam menciptakan kondisi yang diharapkan melalui partisipasi masyarakat atau pejabat pemerintah secara aktif (Rahmat dan Mirnawati 2020).

Kegiatan pengabdian ini merupakan upaya yang dimana penulis bersama – sama dengan Aparatur Pemerintahan desa untuk dapat mencegah penularan kasus atau adanya kasus covid – 19 di dalam pemerintahan desa, yang dimana dalam setiap harinya Kantor Desa menjadi suatu pusat pelayanan administrasi public dan itu menyebabkan rentanya penyebaran kasus di area kantor desa. Di dalam kegiatan ini dibuat menjadi dua aspek, yakni : 1) Sebuah rencana alur kegiatan, dan 2) Sebuah rencana atas evaluasi kegiatan . Pertama rencana alur kegiatan disusun sejak refleksi sosial perencanaan partisipatif, dan hingga pelaksanaan program. Kedua, rancangan evaluasi yang disusun berkaitan dengan sebuah barometer keberhasilan dan indicator dari keberhasilan itu sendiri, baik dalam sebuah lingkup yang kecil pelaksanaan kegiatan maupun pada seluruh pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bersifat partisipatif, khususnya dalam pembuatan SOP dalam upaya pencegahan covid-19 dalam sebuah Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanjungsari.

Tempat pelaksanaan pengabdian masyarakat dalam kegiatan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah dilaksanakan di Desa Tanjungsari Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi, dan waktu pelaksanaan kegiatan mulai dari Tanggal 02 Agustus sampai 31 Agustus 2021.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dalam rangkaian acara Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah meliputi tiga hal utama, yakni refleksi sosial, perencanaan partisipatif, dan pelaksanaan program.

1. Refleksi Sosial

Dalam awal pelaksanaan pengabdian Kuliah kerja Nyata dilakukan refleksi sosial (social reflection), yakni sebuah proses interaksi yang dilakukan oleh masyarakat yang dimana pada kegiatan ini dilakukan oleh Kepala Desa yang diwakili oleh Kepala Urusan Perencanaan Desa untuk menemukan masalah dalam pelaksanaan pelayanan public.

Dari sebuah pembahasan bersama Bapak KAUR Perencanaan Desa ditemukan bahwasanya adanya masalah dalam pelaksanaan pelayanan public yakni masih banyak nya masyarakat yang datang ke kantor desa dan tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti tidak mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memasuki kantor desa, hingga banyak yang lupa menggunakan masker.

Maka hasil dari diskusi tersebut dihasilkan sebuah masukan untuk pembuatan kebijakan dengan menyusun Standar pembahasan tersebut haruslah ditetapkan sebuah kebijakan.



Gambar 1. Diskusi pembuatan SOP pelayanan publik bersama Kepala Desa Tanjungsari

2. Perencanaan Partisipatif

Partisipatif disini dapat diartikan dengan sebuah keterlibatan peneliti dengan para stakeholders di dalam warga masyarakat, yang dalam hal ini meliputi para Aparatur Desa dan para perangkat desa. Partisipasi ditunjukkan untuk menciptakan sinergi program dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik dalam Tatahan New Normal di Masa Pandemi Covid 19.

Perencanaan partisipatif dilakukan dengan melakukan diskusi bersama Pak Lurah mengenai isi dari SOP pelayanan public yang akan dibuat agar tidak memberatkan kepada masyarakat sekitar.

Selain itu, SOP pelayanan public ini diharapkan dapat berfungsi dengan maksimal baik dalam pencegahan penyebaran covid-19 maupun dalam memberikan kenyamanan dan keamanan pada saat pelayanan kepada masyarakat. Setelah melakukan diskusi dengan Pak Lurah mengenai pentingnya SOP pelayanan public selama masa pandemi covid-19 ini, maka Pak Lurah pun menyetujui usulan dari kami untuk dibuatnya SOP pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang aman dan nyaman selama masa pandemi covid-19. Sehingga baik perangkat desa maupun masyarakat yang memiliki keperluan di Kantor Desa Tanjungsari tidak memiliki kekhawatiran akan terpapar covid-19 selama mematuhi SOP pelayanan publik yang ada.



Gambar 2. Diskusi bersama Pak Lurah dalam pembuatan SOP pelayanan publik didalam tatanan new normal pandemi covid-19

3. Pelaksanaan Program

Kami dengan didampingi oleh Pak Lurah menyusun SOP pelayanan public yang berlandaskan kepada Peraturan Bupati Bekasi No.56 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proporsional Sesuai Level Kewaspadaan Di Kabupaten Bekasi Sebagai Persiapan Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 COVID-19).

Setelah SOP pelayanan publik yang telah kami susun disetujui oleh Pak Lurah, maka kami membuat SOP tersebut dalam bentuk banner ukuran 3x1 m sekaligus Poster dan ditempatkan di dekat pintu masuk Kantor Desa Tanjungsari yang merupakan tempat strategis karena terlihat dengan jelas oleh pengunjung dan dapat dibaca sebelum memasuki Kantor Desa Tanjungsari.



Gambar 3. Penyampaian hasil SOP pelayanan publik didalam tatanan new normal di masa pandemi covid-19

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semenjak virus corona merebak ke Indonesia dan diumumkan oleh Pemerintah Indonesia sejak 2 Maret 2020 masyarakat seluruhnya dituntut untuk bisa banyak melakukan adaptasi dalam kehidupan sehari – hari. Selain daripada hal itu dampak dari positif covid-19 yang sangat membahayakan, yakni dapat membuat demam hingga menimbulkan kematian. Dengan hal ini terkhusus juga dalam pelayanan public yang harus benar benar sempurna menjaga keselamatan masyarakat, aparat, dan pelayanan agar tetap terjaga serta pelayanan dapat selalu berjalan dengan baik. (Cepi Sarul,2020) Agar pelayanan public berjalan dengan baik dan terhindar dari covid-19 maka sejatinya pemerintahan desa dalam pelaksanaanya harus selalu menerapkan sebuah protocol kesehatan yang ditetapkan dalam sebuah SOP Pelayanan Publik.

Sebuah tahapan yang sangat vital dalam sebuah proses pelaksanaan penyusunan sebuah standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, yakni adalah sebuah standar pelayanan, karena pada dasarnya standar pelayanan adalah barometer yang diguanalan sebagai cerminan penyelenggaraan pelayanan sekaligus menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan yang layak sebagai

kewajiban penyelenggara menjamin hal itu yakni menyelenggarakan pelayanan yang cepat, berkualitas, efisien, mudah, dan teratur.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib dapat mengandung 14 bagian standar pelayanan yakni :

- 1) Peraturan yang berlaku dan menjadi sebuah dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan dalam urusan pelayanan yakni secara teknis dan secara administrative.
- 3) Sistem dan mekanisme prosedur yang tetap dalam pelayanan baik untuk pemberi dan penerima pelayanan.
- 4) Tenggang waktu pelayanan yang harus ditetapkan bagi setiap jenis layanannya.
- 5) Harga yang dikenakan dalam pelaksanaan pengurusan dari setiap jenis layanan.
- 6) Pelaksanaan harus sesuai dengan ketetapan yang telah dibuat.
- 7) Pemenuhan fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan.
- 8) Sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas untuk pemberi layanan.
- 9) Harus adanya pengawasan dari setiap badan yang melakukan sebuah pelayanan.
- 10)Wajib menyediakan layanan pengaduan dan keluhan dalam sebuah pelayanan.
- 11)Adanya beban kerja dengan peorsi yang sesuai bagi penyedia layanan
- 12)Pelayanan yang sesuai standar pelayanan.
- 13)Wajib memberikan jaminan keamanan dan kepastian dalam sebuah produk layanan.
- 14)Wajib melaksanakan sebuah evaluasi dalam kurun waktu tertentu dari setiap hasil pemberian layanan (Rachmatullah,2019)

Dalam SOP yang yang akan dibentuk dalam masa pandemi ini dapat ditambahkan dasar hukum atau peraturan yang terkait dengan kebencanaan pandemi covid-19, selain hal itu seperti yang dikatakan dalam poin 13 yakni sebuah jaminan keselamatan dan keamanan dapat diterapkan sangat ketat guna menghindari penyebaran atau penularan covid-19. SOP juga dapat digunakan sebagai acuan untuk menghadapi situasi yang tidak dapat diprediksi kedepanya yang terjadi kepada kantor pelayanan itu sendiri, serta dapat berfungsi menjadi dasar hukum apabila terjadi penyimpangan (Talenta.co 2020).

Apabila ditinjau dari segi definisi Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah bagian lunak yang mengatur urutan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu.(Budiharjo, 2014:7) pendapat lain dikatakan dari Fajar Nur'aini dikatakan Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman, bagaimana pekerja dapat melaksanakan sebuah pekerjaanya. Maka daripada hal itu, setiap jabatan,kinerja dalam srbuah lingkup organisasi memiliki Standar Operasional Prosedur yang berbeda dengan jabatan yang lain.(Fajar Nur'aini, 2016:17).

Adanya Standar Operasional Prosedur yang kami buat bersama – sama pemerintah desa Tanjungsari maka akan menjadi sebuah landasan pelaksanaan pelayanan dan penerima layanan untuk mentaati prosedur yang telah ditetapkan. Agar diketahui oleh semua orang, SOP pelayanan wajib disebar dan diumumkan kepada public melalui media yang dapat diakses oleh masyarakat baik melalui media online atau papan informasi, dan dalam hal ini setelah terbentuknya Standar Operasional Prosedur ini penulis publikasikan melalui selebaran poster dan sebuah banner yang dipasang di depan kantor desa Tanjungsari.

Pada dasarnya tujuan dari adanya pembentukan SOP adalah untuk menerangkan tentang penjelasan yang mendetail atau standar yang baku mengenai aktivitas kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus yang diselenggarakan dalam sebuah organisasi baik swasta maupun sebuah pemerintahan. Setiap kantor pelayanan public apapun jenis dan bentuk sangat sekali membutuhkan sebuah pedoman untuk pelaksanaan tugas dan fungsi setiap bagian atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur adalah system yang wajib disusun agar dapat memudahkan, menyesuaikan dan menertibkan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik. Sistem ini merupakan urutan proses pelaksanaan pekerjaan dari permulaan sampai akhir. (Cepi Safrul Alam, 2020).

Dari pembahasan yang telah dijelaskan bahwa penyusunan SOP pelayanan public dalam Tatanan New Normal di Masa Pandemi Covid-19 sangat sekali dibutuhkan, karena pandemi virus covid-19 belum tentu kapan akan berakhir. Satu – satunya jalan adalah menerapkan sebuah protocol pencegahan yang diterapkan oleh WHO dan Pemerintah Pusat kementerian Kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan public dengan SOP yang disusun.

Dalam hal yang tertuang pada UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 49 ayat (1),(2) dan (3) mewajibkan penyusunan Standar Operasional Prosedur dan mengumumkannya kepada public, maka dari itu bahwasanya dalam setiap pelaksanaan kegiatan dalam sebuah pelayanan administrative harus terdapat prosedur yang akan menjadi pedoman bagi warga negara.

Agar dapat dilaksanakannya sebuah pelayanan administrasi public yang baik dan menjamin keselamatan dan kesehatan pelayan dan masyarakat yang membutuhkan layanan publik, maka salah satu program yang kami usung dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah adalah membantu Penjabat Desa dalam menyusun SOP Pelayanan Publik Desa Tanjungsari dalam masa tatanan New Normal di masa pandemi covid-19. Dengan demikian Asas – Asas Umum Pemerintahan yang baik (AUPB) dapat terlaksana dengan sebaik – baiknya, dan penyebaran kasus covid-19 dalam pelayanan public di Desa Tanjungsari dapat tercegah.

Hasil dari penyusunan SOP Pelayanan Publik Desa Tanjungsari dalam Tatanan New Normal dapat terealisasi dalam bentuk keputusan Kepala Desa Tanjungsari Nomor 141.1/ 004/ VIII/ 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Desa Tanjungsari Di masa Tatanan New Normal Pada

Masa Pandemi Covid – 19. Standar Operasional Prosedur yang telah terbentuk ini dipublikasikan dalam bentuk poster dan banner yang terdapat di depan Kantor Desa Tanjungsari.

Atas terbentuknya Standar Operasional Prosedur ini diharapkan dapat untuk pelaksanaan pelayanan public yang baik, cepat, efisien, dan aman serta menjamin keselamatan jiwa agar terhindar dari virus covid-19 yang hingga sampai saat ini masih mengancam setiap jiwa. Adapun dalam hal hasil dari Standard Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Desa Tanjung Sari dilampirkan dalam Artikel ini.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Kegiatan KKN-DR 2021 di Desa Tanjungsari yang kami lakukan adalah pembuatan SOP pelayanan public untuk mencegah terjadinya penyebaran covid-19. Dalam pembuatan SOP pelayanan public tersebut kami menggunakan metode Participation Action Research yang atau biasa disingkat PAR. Metodologi mengarahkan kepada peneliti agar dapat selalu terhubung dengan sebuah tragedi perubahan di tengah – tengah ruang lingkup masyarakat dalam menciptakan kondisi yang diharapkan melalui partisipasi masyarakat atau pejabat pemerintah secara aktif. Dalam pelaksanaan kegiatan pembuatan SOP Pelayanan Publik Di Desa Tanjungsari di masa tatanan new normal. Pada masa tatanan new normal terealisasikan dan ditetapkan dalam Keputusan Kepala Desa Tanjungsari Nomor 141.1/ 004/ VIII/ 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Desa Tanjungsari Di masa Tatanan New Normal Pada Masa Pandemi Covid – 19. Kami harapkan setelah adanya SOP pelayanan public tersebut baik masyarakat maupun aparat desa merasa lebih aman dari penyebaran covid-19 selama proses pelayanan berlangsung.

2. Saran

Dengan adanya SOP pelayanan public ini tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya SOP tersebut dan tidak membacanya dengan seksama. Akan lebih baik jika aparat desa sering-sering mengingatkan kepada masyarakat untuk membaca SOP yang sudah dipasang didekat pintu masuk agar mereka mematuhi SOP yang berlaku.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Ungkapan terimakasih penulis haturkan kepada Bapak Kepala Desa Tanjungsari beserta jajaranya yang telah berpartisipasi dan menerima kami dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah dan membantu dalam kelancaran kegiatan ini.

G. DAFTAR PUSTAKA

Budiardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses

Cepi Safrul Alam, 2020. Pentingnya Penyusunan Standar Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19, Jurnal Lingkar Widyaaiswara.

Nur'Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta : Quadrant

Rokhman, Didik Fathur.2012. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Terpadu (Studi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Malang), Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1 No 5 Hal 962.

Rahmat, Abdul, and Mira Mirnawati, 2020. Model Participation Action Research Dalam Pemberdayaan Masyarakat, Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal.

Rachmatullah, M. R. (2019, February 27). Pentingnya Standar Pelayanan Publik, dilansir dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

Talenta.co. (2020). Pentingnya Standar Operasional Prosedur bagi Perusahaan, dilansir dari <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/standar-operasional-prosedur>

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik