

Pendampingan Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Wihdatul Ulum Bontokassi Gowa

Muhajir^{1*}, Ihramsari Akidah², Muhammad Syahrul³

¹⁻³ Universitas Muslim Indonesia

* muhajir.sastra@umi.ac.id.

Abstrak

Penyediaan informasi dan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan menjadi tujuan utama dalam pengelolaan sebuah lembaga pendidikan termasuk Madrasah Tsanawiyah Wihdatul Ulum. Salah satu instrumen untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut adalah penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* pelayanan pendidikan, sehingga semua aktivitas pelayanan pendidikan mulai dari proses dan prosedur serta pihak terkait dapat terdokumentasi secara baku. Kegiatan penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Wihdatul Ulum dilaksanakan dalam bentuk pendampingan yang berikan oleh tim dosen melalui Lembaga Pengabdian Masyarakat Universitas Muslim Indonesia. Dalam kegiatan tersebut diikuti oleh 10 (sepuluh) tenaga kependidikan sekaligus guru bidang studi melalui beberapa tahap yaitu pengidentifikasian kebutuhan, penyusunan, dan simulasi. Hasil dari kegiatan pendampingan telah memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* pelayanan pendidikan bagi tenaga kependidikan Madrasah Tsanawiyah Wihdatul Ulum. Pada kegiatan pendampingan ini telah berhasil menyusun 10 (sepuluh) dokumen *Standard Operating Procedure* pelayanan pendidikan yaitu: (1) pembuatan surat keterangan, (2) mutasi siswa masuk, (3) mutasi siswa keluar, (4) pelaksanaan kegiatan pembelajaran, (5) penilaian prosen dan hasil pembelajaran, (6) pengawasan kegiatan pembelajaran, (7) penilaian akhir semester/akhir tahun, (8) penyusunan anggaran kegiatan, (9) pelaksanaan kegiatan internal, (10) permohonan izin praktik pengalaman lapangan, magang.

Kata Kunci: *standard operating procedure (SOP), pelayanan pendidikan*

Pendahuluan

Keterbukaan informasi dan layanan publik merupakan sebuah hak dan ciri negara demokrasi. Sehingga dalam mewujudkan keterbukaan informasi dan layanan publik, pemerintah telah menerbitkan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan diharapkan dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan lembaga publik yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan serta dapat memberikan jaminan kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh informasi dan pelayanan publik termasuk pada lembaga pendidikan (Hamka, Muhammad., Pandansari, Tiara. 2020). Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP)

pelayanan pendidikan yang baku merupakan suatu instrumen penyediaan informasi dan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan pada sebuah lembaga pendidikan, sehingga keterpenuhan atas dokumen tersebut menjadi penting karena memuat tentang proses, prosedur dan pihak terkait dengan suatu aktivitas.

Menurut Kodir, et al. (2020), SOP merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) karena akan membantu dalam pencapaian Standar Nasional Pendidikan (SNP) secara tepat sasaran. Sebagai salah satu tools manajemen, SOP dapat membantu sekolah untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif dan efisien (Deddiliawan, et al. 2017; A. Zarkasi., et al. 2019). Secara rinci, bahwa SOP memiliki tujuan penting bagi sekolah, agar segenap guru/ tendik/petugas (pegawai) menjaga konsistensi dan memberikan kejelasan peran dan fungsi setiap posisi dalam sekolah, serta menghindari situasi pekerjaan yang tumpang tindih dan ambigu. Selanjutnya, SOP dapat melindungi organisasi sekolah (unit kerja/guru/tendik) atau petugas/pegawai dari resiko kesalahan administrasi lainnya, serta mencegah konflik kerja yang tidak produktif.

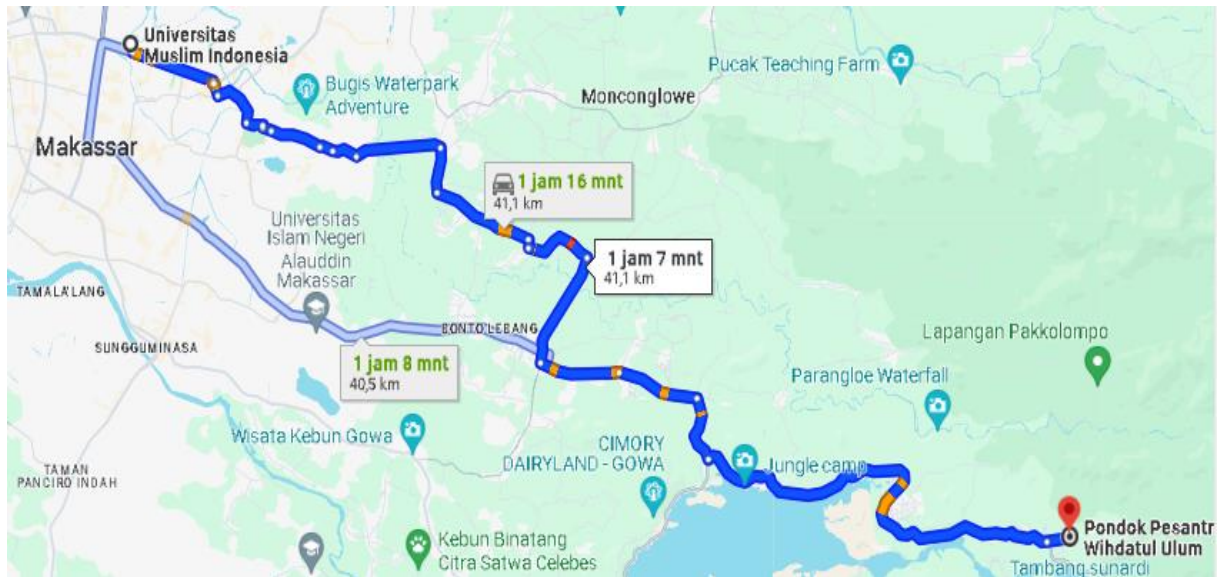
SOP sering digunakan untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional, serta mendokumentasikan tugas dan kewajiban dalam organisasi sekolah (Badan Nasional Sertifikasi Profesi. 2017). Sehingga SOP menjadi pedoman bagi para pelaksana pekerjaan (Irawan, et al. 2021). Dengan demikian, SOP dapat memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Mengacu pada situasi dan kondisi Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum yang terkonfirmasi melalui kepala madrasah bahwa pihaknya membutuhkan bimbingan atau pendampingan secara langsung dalam penyusunan SOP dalam menunjang peningkatan kinerja sekolah khususnya dalam penyusunan SOP pelayanan pendidikan. Dengan demikian, kegiatan pendampingan penyusunan SOP terhadap tenaga kependidikan pada MTs Wihdatul Ulum penting untuk dilaksanakan sebagai bentuk upaya meningkatkan kapasitas dan kualitas pengelolaan MTs Wihdatul Ulum.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pendampingan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan pendidikan dilaksanakan pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum sebagai mitra yang berlokasi di jalan Malino KM 50 Desa Bontokassi, Kecamatan Parangloe, Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Jarak antara Kampus Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dengan lokasi kegiatan pengabdian $\pm 40,5$ KM dengan jarak tempuh ± 1 jam 8 menit waktu normal. Secara detail dapat dilihat pada gambar 1.

Sasaran dari pada kegiatan ini adalah pihak tenaga kependidikan MTs Wihdatul Ulum dalam bentuk kegiatan pendampingan penyusunan SOP pelayanan pendidikan. Adapun metode pelaksanaan kegiatan adalah pendampingan penyusunan SOP pelayanan pendidikan ini dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pengidentifikasian kebutuhan, tahap penyusunan, dan tahap simulasi SOP.



Gambar 1. Jarak dan lokasi mitra Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum

Hasil dan Pembahasan

Indikator keberhasilan sebuah kegiatan dapat dilihat dari hasil evaluasi termasuk kegiatan pendampingan penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum sebagai bagian dari tindak lanjut dari kegiatan yang dilakukan meliputi semua tahap yang terdiri dari 4 (empat) yaitu tahap persiapan, tahap pengidentifikasian kebutuhan, tahap penyusunan, dan tahap simulasi SOP. Hasil evaluasi kegiatan ini menunjukkan persentasi cukup baik dengan melihat kesesuaian antara kebutuhan serta ketercapaian.

Pada realisasi kegiatan pendampingan penyusunan SOP pelayanan pendidikan ini dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu:

a. Tahap persiapan

Pada tahap ini dilakukan persiapan terkait dengan kesiapan mitra (Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum) dari aspek kesediaan guru dan tenaga kependidikan sebagai peserta, dan juga persiapan kelengkapan kegiatan pendampingan penyusunan SOP yang dilakukan oleh tim dosen pengabdian. Kemudian, dalam upaya melaksanakan kegiatan pendampingan penyusunan SOP dengan baik, maka pihak Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum Kabupaten Gowa perlu melakukan persiapan yaitu membentuk tim penyusun SOP yang bertanggungjawab terhadap keseluruhan proses penyusunan SOP.

b. Tahap pengidentifikasian kebutuhan

Pengidentifikasian kebutuhan merupakan tahap penting karena akan menjadi dasar dari suatu SOP yang akan dibuat. Sehingga ada beberapa pertanyaan yang harus dijawab

dari dosen pengabdian oleh pihak Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum yang dapat membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan, seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Pengidentifikasian Kebutuhan

Adapun instrumen pertanyaan yang digunakan oleh dosen pengabdian sebagai berikut:

1. Tujuan SOP: Apa yang ingin dicapai dengan SOP ini? Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat membantu untuk mengidentifikasi tujuan SOP.
2. Seperti apa proses administrasi yang sedang berjalan dari awal hingga akhir? Jawaban pertanyaan tersebut dapat mengidentifikasi semua tahapan administrasi sebagai proses yang akan disusun.
3. Siapa saja yang akan terlibat dalam proses administrasi tersebut dan apa peran serta tanggung jawab masing-masing? Jawaban tersebut dapat membantu dalam mengidentifikasi pihak yang terlibat.
4. Apa masalah yang sering muncul dalam proses administrasi tersebut? Jawaban pertanyaan akan membantu mengatasi permasalahan tersebut melalui SOP.
5. Apakah ada standar atau peraturan yang berlaku yang harus dipenuhi dalam proses administrasi tersebut? Jawaban tersebut akan membantu melakukan adaptasi terhadap standar yang berlaku.

Selanjutnya, setelah tim dosen pengabdian mengidentifikasi kebutuhan, maka langkah berikutnya adalah mempelajari alur kerja administrasi akademik secara mendalam dan terintegrasi.

c. Tahap pembuatan/pengembangan

Kegiatan pengabdian program kemitraan masyarakat (PKM) desa binaan ini, dilaksanakan dengan menggunakan metode pendampingan dengan strategi kronologis.

Strategi ini dilakukan dengan cara memberikan sesuatu secara bertahap, mulai dari penyampaian langkah dan strategi penyusunan SOP melalui tanya jawab, kemudian pendampingan secara langsung. Adapun langkah kegiatan pendampingan penyusunan *Standard Operating Procedure (SOP)* layanan pendidikan dilakukan kepada mitra, sebagai berikut:

1. *Tahap I*, dosen pengabdian membantu menyusun halaman profil SOP yang terdiri penentuan dasar hukum, kualifikasi pelaksana, keterkaitan antar SOP, dan peringatan urgensi SOP.
2. *Tahap II*, pada halaman SOP terdapat 3 (tiga) variabel utama yang harus terpenuhi yaitu penyusunan uraian prosedur, pelaksana, dan mutu baku.
3. *Tahap III*, pada tahap ini peserta diminta untuk merincikan 3 (tiga) variabel sebagai bagian dari otorisasi SOP terkait pelayanan pendidikan dengan memperhatikan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja.
4. *Tahap IV*, memastikan aspek waktu dapat terukur, sehingga setiap otorisasi dapat berjalan secara pasti terkait SOP pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum Kabupaten Gowa. Proses pembuatan/pengembangan SOP dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Proses pembuatan/pengembangan SOP layanan pendidikan

Pada tahap ini, dosen pengabdian berhasil melakukan pendampingan kepada pihak Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum Kabupaten Gowa dalam penyusunan SOP layanan pendidikan sebanyak 10 (sepuluh) jenis dokumen yaitu:

1. SOP Pembuatan Surat Keterangan;
2. SOP Mutasi Siswa Masuk;
3. SOP Mutasi Siswa Keluar;

4. SOP Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran;
5. SOP Penilaian Prosen dan Hasil Pembelajaran;
6. SOP Pengawasan Kegiatan Pembelajaran;
7. SOP Penilaian Akhir Semester/Akhir Tahun;
8. SOP Penyusunan Anggaran Kegiatan;
9. SOP Pelaksanaan Kegiatan Internal;
10. SOP Permohonan Izin, PPL, Magang.

Tujuan akhir dari kegiatan pendampingan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan pendidikan yaitu untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas manajemen pengelolaan pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum Kabupaten Gowa, dan pemenuhan kebutuhan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pelayanan pendidikan sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Tujuan akhir tersebut dapat dicapai dengan ketersediaan dokumen dalam bentuk SOP layanan pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum Kabupaten Gowa.

Kesimpulan

Kegiatan pendampingan penyusunan dokumen SOP pelayanan pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum telah berjalan dengan baik, dan hasil kegiatan menunjukkan bahwa telah memberikan kontribusi secara signifikan kepada pihak tenaga kependidikan sekaligus guru bidang studi terkait pengetahuan dan keterampilan dalam penyusunan dokumen SOP pelayanan pendidikan. Kontribusi tersebut dapat dilihat dari 10 (sepuluh) dokumen SOP pelayanan pendidikan yang berhasil disusun sesuai kebutuhan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum.

Ucapan Terimakasih

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah terlaksana dengan baik dan sesuai hasil yang diharapkan. Tim dosen pengabdian menyampaikan ucapan terima kasih kepada Rektor Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar, ketua Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (LPkM) UMI, dan Kepala Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wihdatul Ulum, serta kepada seluruh tim, elemen yang terlibat dalam kegiatan ini.

Referensi

- A. Zarkasi., Fatriani, Riri, Maria. (2019). Pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur pelayanan di Desa Petajen Kecamatan Bajubang Kabupaten Batang Hari. *Seminar Nasional Pemberdayaan Masyarakat*, Pekanbaru, (21, Agustus 2019).
- Badan Nasional Sertifikasi Profesi. (2017). Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Sertifikasi Profesi. Jakarta: *Badan Nasional Sertifikasi Profesi*.
- Deddiliawan, Agung, Ismail., Kusumawardana, Adi, Slamet., Jamil, Anis, Farida., Utami, Putri, Octavina, Rizky. (2017). Pendampingan Penyusunan Standar Operasional

- Prosedur Manajemen Ketenagaan Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal JUPE*, 2(2), 11-21.
- Hamka, Muhammad., Pandansari, Tiara. (2020). Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan SOP bagi Calon LSP SMK Muhammadiyah Somagede Banyumas. *Seminar Nasional "Pengembangan Sumber Daya Menuju Masyarakat Madani Berkearifan Lokal" LPPM-Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Irawan, Andri., Umam, Atiqul., As'ad, Mahrus. (2021). Kegiatan Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, Vol. I, No. XLI (November 2021).
- Kodir, A., Islam, M. A., Pradana, G. W., Kusumaningrum, T. M., & Rozaq, K. (2020). Pendampingan Penyusunan Standard Operational Procedure (SOP) dan Desain Kemasan bagi IKM Makanan di Kabupaten Kediri dan Kota Batu. Abimanyu. *Journal of Community Engagement*, 1(1), 1- 9.