

Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Unit Pelaksana Teknis Domestik Pengelolaan Air Limbah Kota Semarang

Nikie Astorina Yunita Dewanti¹, Nurhasmadiar Nandini^{1*}, Nissa Kusariana¹, Vanessa Rizky Aditya¹, Nirmala Widyasari¹, Rizal Fahmi Alkaf¹, Noor Fariz¹, Vyanadia Rizka Fawziya¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro

*Corresponding author :nurhasmadiar.nandini@live.undip.ac.id

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Domestik (UPTD) Pengelolaan Air Limbah (PAL) Kota Semarang merupakan UPTD di bawah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang yang sedang melakukan upaya peningkatan mutu layanannya, khususnya terkait dengan mutu dalam pemberian pelayanan kepada pengguna UPTD PAL dan mutu dalam operasional atau kegiatan teknis di lingkungan UPTD PAL. Salah satu upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan adalah dengan melengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait aktivitas di UPTD PAL. Berdasarkan hasil koordinasi awal, ditemukan bahwa UPTD PAL selama ini belum memiliki dokumen SOP untuk seluruh kegiatan pelayanan di UPTD PAL yang standar, sehingga kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk membantu Disperkim dan UPTD PAL dalam menyusun dokumen SOP. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan Desember 2023. Kegiatan yang dilaksanakan adalah koordinasi awal dengan UPTD PAL dan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim), pengambilan data dan informasi mengenai aktivitas di UPTD PAL, review draft SOP dan diakhiri dengan penyerahan dokumen SOP. Hasil pendampingan ini adalah dokumen SOP yang disusun berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi dan juga telah melalui proses review oleh perwakilan UPTD PAL dan Disperkim Kota Semarang.

Kata Kunci: Pendampingan, SOP, Peningkatan Mutu Layanan, UPTD Pengelolaan Air Limbah

ABSTRACT

The Domestic Technical Implementation Unit for Wastewater Management of Semarang City is a UPTD under the Department of Housing and Settlement Areas of Semarang City that is currently making efforts to improve the quality and service standards. One of the initiatives to enhance the quality of service is by completing Standard Operating Procedures related to activities at UPTD PAL. Based on the initial coordination results, it was found that UPTD PAL has not had standardized SOP documents, prompting this service commitment to assist Disperkim and UPTD PAL in developing SOP documents. This service activity is carried out from November 2023 to December 2023. The activities include initial coordination with UPTD PAL and the Department of Housing and Settlement Areas, data collection and information gathering regarding activities at UPTD PAL, reviewing the draft SOP, and concluding with the handover of the SOP document. The result of this assistance is an SOP document prepared based on in-depth interviews and observations, and it has undergone a review process by representatives of UPTD PAL and Disperkim of Semarang City.

Keywords: Assistance, SOP, Wastewater Management UPTD

PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang membahas mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, cara dan waktu pelaksanaan aktivitas, lokasi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dibutuhkan. SOP disusun sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi Tingkat kesalahan, meningkatkan efektifitas dan efisiensi, meningkatkan akuntabilitas, dan lain sebagainya.^{1,2}

SOP merupakan pedoman bagi pelaksana dalam bertindak atau menjalankan tugasnya.

Penelitian di Kabupaten Natuna menunjukkan bahwa untuk meningkatkan keberhasilan dalam implementasi kebijakan pengelolaan air limbah domestik dibutuhkan ketersediaan SOP yang terstandar dan dapat dijadikan acuan bagi seluruh staf.³ Kegiatan Pengabdian di Desa Tanjungsari juga menunjukkan bahwa pendampingan penyusunan SOP bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.⁴

Unit Pelaksana Teknis Domestik (UPTD) Pengelolaan Air Limbah (PAL) Kota Semarang merupakan UPTD di bawah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang

yang sedang melakukan upaya peningkatan mutu dan kualitas layanannya, yaitu dengan mengevaluasi seluruh proses kegiatan di UPTD PAL yang selama ini berjalan, menyusun dokumen SOP untuk standarisasi, dan berupaya menyederhanakan dan mempermudah proses pemberian layanan kepada konsumen UPTD PAL. Salah satu upaya peningkatan mutu dan kualitas layanan adalah dengan melengkapi SOP terkait aktivitas di UPTD PAL. Berdasarkan hasil koordinasi awal, ditemukan bahwa UPTD PAL selama ini belum memiliki dokumen SOP yang standar, sehingga aktivitas hanya dilakukan berdasarkan kebiasaan atau arahan dari pimpinan saja. Namun, dokumen tersebut dibutuhkan untuk peningkatan mutu dan layanan serta untuk standarisasi aktivitas di UPTD PAL Kota Semarang. Berdasarkan masalah tersebut, sehingga kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk membantu Disperkim dan UPTD PAL dalam menyusun dokumen SOP untuk semua kegiatan di UPTD PAL baik dalam hal teknis pengolahan limbah, penggunaan alat, serta dalam hal pemberian layanan kepada konsumen UPTD PAL.

METODE PELAKSANAAN PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan Desember 2023. Tahapan kegiatan yang dilaksanakan adalah koordinasi awal dengan UPTD PAL dan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim), pengambilan data dan informasi mengenai aktivitas di UPTD PAL, *review draft* SOP dan diakhiri dengan penyerahan dokumen SOP. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada staf pelaksana di UPTD PAL dan observasi lapangan di lokasi UPTD PAL. Pada proses *review* dokumen dilakukan dalam beberapa tahap, yang bertujuan untuk konfirmasi dan menyempurnakan dokumen. *Review* dokumen antara lain dokumen terkait pencatatan dan pelaporan proses layanan, dokumen Rencana Strategis UPTD PAL, dokumen pencatatan dan pelaporan penggunaan alat, dokumen inventaris alat, dan lain sebagainya. Tahap pertama adalah mengidentifikasi jenis dokumen yang tersedia, berdiskusi dengan pelaksana teknis di UPTD PAL terkait proses pelaksanaan yang selama ini berjalan dan mencocokkan dengan dokumen yang ada, berdiskusi untuk mengidentifikasi kebutuhan pembaharuan proses pelayanan dan pelaksanaan teknis, dan menyesuaikan hasil diskusi dengan Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menyatakan bahwa dibutuhkan pengembangan SOP Administrasi Pemerintahan dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi. SOP AP disusun secara bertahap di semua instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah.¹

Hasil dari kegiatan pengabdian ini dapat dijelaskan berdasarkan berbagai tahapan yang dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Koordinasi awal bersama dengan perwakilan dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang, UPTD Pengelolaan Air Limbah Kota Semarang, Bappeda Kota Semarang dan tim dari Universitas Diponegoro. Koordinasi dilakukan untuk menyusun kesepakatan mengenai tahapan kegiatan, output yang diharapkan, dan *timeline* waktu kegiatan.
- b. Pengambilan data dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada pegawai pelaksana teknis di UPTD PAL Kota Semarang. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan aktivitas apa saja yang dilaksanakan di UPTD PAL, sarana prasarana yang digunakan, dan SDM yang terlibat dalam setiap aktivitas. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi ketersediaan sarana prasarana, lokasi tempat melakukan seluruh aktivitas kerja, dan memperkirakan waktu pelaksanaan setiap aktivitas. Hasil dari wawancara mendalam dan observasi kemudian disusun dalam dokumen SOP untuk setiap aktivitas yang telah diidentifikasi di UPTD PAL Kota Semarang.
- c. Penyusunan *draft* dokumen SOP. Berdasarkan hasil pengambilan data, tim menyusun *draft* SOP yang mengacu pedoman pada Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Susunan dokumen dan konten dokumen SOP juga disusun berdasarkan Permenpan RB No 35 tahun 2012.



Gambar 1. Draft Dokumen SOP

- d. Review dokumen SOP Tahap 1. Proses review dilakukan dengan metode *Focus Group Discussion* untuk konfirmasi hasil draft dokumen SOP yang telah disusun. Peserta FGD terdiri dari perwakilan dari tim dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Disperkim dan UPTD PAL Kota Semarang. Hasil dari FGD menunjukkan bahwa terdapat beberapa dokumen SOP yang belum tersedia, revisi tahapan beberapa aktivitas, dan revisi terkait waktu pelaksanaan setiap aktivitas. Berdasarkan hasil FGD kemudian dilakukan perbaikan dokumen draft SOP yang berikutnya dilakukan FGD tahap 2.



Gambar 2. FGD 1 bersama Disperkim dan UPTD PAL

- e. *Review* dokumen SOP tahap 2. Selain mengundang Disperkim dan UPTD PAL, juga mengundang perwakilan dari Bappeda Kota Semarang untuk menunjukkan hasil dokumen yang telah disusun dan konfirmasi masalah atau kendala yang dihadapi di lokasi yang berkaitan dengan tahapan kegiatan. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain masih ada beberapa kegiatan yang belum memiliki catatan mengenai tahapan kegiatan yang tepat, belum ada pembagian tugas yang jelas antar pelaksana di lapangan, beberapa pelaksana teknis di UPTD

PAL tidak familiar dengan penggunaan komputer dan *Microsoft Office*, perlu ada sosialisasi terkait proses penggunaan layanan UPTD PAL oleh Masyarakat umum, dan lain sebagainya. Hasil dari *review* tahap 2 adalah beberapa perbaikan minor dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Disperkim dan UPTD PAL Kota Semarang. Beberapa perbaikan minor yang dilakukan antara lain koreksi tahapan pelaksanaan kegiatan, koreksi durasi waktu setiap aktivitas dalam SOP, dan penambahan beberapa SOP pelengkap, misalnya SOP pemeliharaan alat, dan lain sebagainya



Gambar 3. FGD 2 bersama Bappeda, Disperkim dan UPTD PAL

- f. Penyerahan dokumen SOP. Hasil perbaikan berdasarkan *review* tahap 2 kemudian diserahkan kepada Disperkim dan UPTD PAL untuk dilakukan upaya tindak lanjut. Beberapa RTL yang direncanakan adalah sosialisasi SOP dan upaya peningkatan mutu layanan berdasarkan SOP yang terstandar.

Diharapkan Disperkim dan UPTD PAL dapat melakukan sosialisasi kepada seluruh staf di UPTD PAL terkait SOP yang telah disusun. Sosialisasi SOP kepada pegawai di UPTD PAL membuktikan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai praktik kerja yang aman.⁵ Penelitian lain membuktikan bahwa adanya dokumen SOP berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kinerja karyawan.⁶

SOP merupakan salah satu kebutuhan agar instansi dapat menjalankan pelayanan administrasi publik yang baik, dan menjamin keselamatan dan kesehatan pegawai dan masyarakat yang membutuhkan layanan publik tersebut.⁴ Selain itu, adanya SOP juga bermanfaat untuk mempermudah proses kerja, meminimalisir kesalahan, mempertegas alur kerja, menunjang aktivitas organisasi agar lebih terkontrol, sistematis, efektif, efisien, dan konsisten.^{2,7,8} Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pegawai yang tidak menaati SOP yang telah

disusun dapat menimbulkan potensi bahaya bagi pekerja maupun konsumen.⁹

Hasil dari penyusunan SOP inidiharapkan tidak hanya diakhiri dengan adanya dokumen, namun juga diimplementasikan dan dilakukan monitoring evaluasi setelah implementasinya. Secara berkala perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja pegawai dan satuan kerja berdasarkan SOP, sehingga dapat diidentifikasi kendala dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.¹⁰ Selain itu, juga perlu terus mengembangkan SOP jika terdapat peralatan atau sarana prasarana baru, atau jika terdapat jenis pelayanan yang baru di UPTD PAL Kota Semarang

KESIMPULAN

Hasil pengabdian ini adalah dokumen SOP aktivitas di UPTD PAL dan pelayanan kepada konsumen di UPTD Pengelolaan Air Limbah Kota Semarang. Dokumen SOP inidapat digunakan sebagai pedoman standar bagi seluruh pegawai yang ada di UPTD PAL. Selain itu, dokumen ini juga dapat digunakan sebagai standar untuk melakukan penilaian mutu dan standar untuk menyusun perbaikan dan rencana tindak lanjut khususnya yang terkait dengan prosedur teknis kegiatan yang dilakukan di UPTD PAL.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman dan UPTD PAL Kota Semarang atas kesediaan dan kerjasamanya dalam melaksanakan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 2012.
2. Fahrurrozi A, Prayogo DA, Mulyanti D. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *J Ris RUMPUN ILMU Kedokt*; 2. Epub ahead of print 2023. DOI: <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>.
3. Kusnaldi, Madya, Zubaidah. Implementasi Kebijakan Pengelolaan Air Limbah Domestik di Kabupaten Natuna. *JISIP (Jurnal Ilmu Sos dan Pendidikan)*; 6. Epub ahead of print 2022. DOI: 10.36312/jisip.v6i1.3188.
4. Irawan A, Umam A, As'ad M. Kegiatan Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Masa Pandemi COVID-19. *Proc UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG*; 1, <https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/view/704> (2021).
5. Setyaningsih Y, Wahyuni I, Ekawati, et al. Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Upaya Peningkatan Budaya K3 di Tempat Pengasapan Ikan. *J Public Heal Community Serv*; 2, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphcs/article/view/15999/8885> (2023).
6. Pratama SA, Permatasari RI. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesia. *J Ilm M-Progres*; 11, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/viewFile/600/571> (2021).
7. Wahongan EPT, Dotulong LO., Saerang R. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*; 9. Epub ahead of print 2021. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34541>.
8. Arief R, Sunaryo. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *J Ekon dan Manaj* 2020; 9: 125–143.
9. Mahdanie N, Wahyuni I, Jayanti S. Pengetahuan, Sikap, dan Praktik Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Pekerja SPBU X Kabupaten Malang. *Media Kesehat Masy Indones*; 22. Epub ahead of print 2023. DOI: 10.14710/mkmi.22.3.198-20.
10. Hidayana EC. Evaluasi Kebijakan Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya. *J Adm dan Kebijakan Publik*; 2, <https://administrasiku.com/index.php/jakp/article/viewFile/50/50> (2021).