

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Pengabdian

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman utama bagi seluruh aktivitas kerja di suatu lembaga. *SOP* yang terstruktur dan wajib dipatuhi ini memastikan pekerjaan karyawan terarah, sistematis, dan sesuai visi-misi perusahaan, sehingga tercapai tepat waktu dan akuntabel.¹

SOP merupakan pedoman tertulis yang menjabarkan langkah-langkah kerja secara detail dan sistematis, sehingga memastikan hasil kerja yang konsisten, produk yang berkualitas, dan pelayanan yang optimal. *SOP* dirancang untuk mudah dipahami dan diimplementasikan oleh semua pihak.²

SOP digunakan untuk memastikan bahwa suatu tugas dilakukan dengan cara yang telah ditetapkan, terstandarisasi, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat memastikan konsistensi, keamanan, dan kualitas dalam pelaksanaan suatu proses atau kegiatan. *SOP* biasanya digunakan di berbagai bidang, termasuk bisnis, industri, layanan kesehatan, laboratorium, dan berbagai institusi lainnya.³

¹Subandi, Elmi Rahmawati, dan Hasanah Inayati, "Pemahaman Konseptual tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat dan Penerapan," *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 6 (8 Juni 2024): 2, <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>.

²Mashuri Renoldi, "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Penerimaan Siswa Baru SMAN 1 Kepahiang Dalam Mewujudkan Out Put yang Berkualitas" 3, no. 1 (2018): 4.

³M Bayu Wibawa, Rizka Albar, dan Dhea Mentari Rosa, "*Sistem Informasi Manajemen Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Badan Pertanahan Nasional Berbasis Website*," *Journal of Informatics and Computer Science* 10, no. 2 (2 Oktober 2024): 64.

SOP di lembaga pendidikan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi kinerja, memudahkan evaluasi karyawan, dan memastikan terlaksananya hak dan kewajiban secara jelas. *SOP* juga berfungsi sebagai kerangka kerja yang terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menggambarkan bagaimana pekerjaan dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan lembaga.⁴

Peran sekolah tidak hanya sebagai lembaga pendidikan yang mengelola proses pembelajaran di kelas. Sekolah juga berperan dalam membangun hubungannya dengan masyarakat. Dengan ini SDN 3 Murung B dapat membangun hubungan baik antara sekolah dan masyarakat karena dapat membantu tercapainya suatu tujuan dari pendidikan.

Terkadang terjadi kesenjangan yang tidak terduga antara harapan dan realita dalam manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat. Seperti kurangnya komunikasi antara masyarakat dan sekolah, koordinasi yang lemah, tidak adanya *SOP* manajemen humas di sekolah sehingga menyebabkan ketidakefisienan dan kurang terbuka dalam kegiatan yang melibatkan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan di SDN 3 Murung B, diketahui bahwa sekolah tidak memiliki *SOP* manajemen humas karena tidak adanya contoh atau panduan yang jelas dalam penyusunan *SOP* yang baik, kurang pengetahuan tentang pentingnya *SOP* di sekolah padahal dengan adanya *SOP* dapat efisiensi dan efektivitas operasional sekolah, sumber daya yang terbatas karena dalam penyusunan *SOP* memerlukan tenaga, waktu dan keterbatasan sumber daya,

⁴Dian Ratna Nabilla dan Al Hasin, "Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)" 01, no. 06 (2022): 62–63.

sekolah tidak dapat menyusun *SOP* karena ada prioritas lain yang lebih penting sehingga penyusunan *SOP* terhambat, tidak adanya kebijakan atau dukungan dalam penyusunan *SOP* di sekolah.

SDN 3 Murung B, seperti banyak sekolah lainnya, menghadapi tantangan dalam memastikan keteraturan dan konsistensi dalam manajemen humas. Tanpa panduan yang terstruktur, komunikasi dan koordinasi dapat menjadi tidak efektif, mengurangi kepercayaan masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan sekolah. Dengan melakukan pengabdian ini, diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas dan terstruktur bagi sekolah dalam menyusun *SOP* Manajemen Humas yang responsif, transparan, dan akuntabel. Pendampingan ini penting untuk memastikan bahwa proses penyusunan *SOP* melibatkan partisipasi aktif dari semua pihak terkait dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Ketidakhadiran *SOP* manajemen humas disekolah bisa memberikan dampak pada pencapaian sekolah dan kurangnya dukungan masyarakat dalam berbagai kegiatan dan program sekolah, ketidakjelasan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini bisa juga berdampak pada kualitas pendidikan di SDN 3 Murung B.

Penyusunan *SOP* pada sekolah sangat penting untuk menunjang hubungan masyarakat dengan sekolah menjadi lebih harmonis dan saling mendukung. Karena dengan adanya *SOP* yang jelas, terstruktur dan rinci dapat mengelola hubungan sekolah dengan masyarakat menjadi lebih baik.

Hal ini sesuai dengan Q.S Al-Hujurat ayat 13 yang berbunyi.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Ayat ini menekankan bahwa Allah menciptakan manusia dengan beragam suku, bangsa, dan budaya, bukan untuk saling membeda-bedakan, melainkan untuk saling mengenal dan menghargai. Keutamaan seseorang di sisi Allah bukan berdasarkan suku, bangsa, atau status sosial, melainkan berdasarkan ketakwaan. Ayat ini mengajarkan pentingnya menghargai keberagaman. Dalam manajemen humas di sekolah, *SOP* harus mencerminkan penghargaan terhadap latar belakang budaya, suku, dan agama yang berbeda. Misalnya, dengan mengadakan acara-acara budaya yang melibatkan semua elemen sekolah.

Allah menekankan bahwa setiap individu, tanpa memandang asal-usulnya, berhak untuk dikenali dan dihormati. *SOP* humas yang berprinsip inklusivitas harus diterapkan, baik dalam kegiatan sehari-hari maupun kebijakan sekolah. Semua siswa harus merasa diterima dan dihargai. Komunikasi yang baik dan terbuka dapat saling mengenal dan memahami satu sama lain adalah kunci untuk membangun komunitas yang harmonis. Manajemen humas di sekolah harus memastikan adanya komunikasi yang baik antara semua pihak, termasuk siswa, guru, orang tua, dan masyarakat sekitar.

Ayat ini juga mengajarkan bahwa yang paling mulia adalah yang paling bertakwa. Sekolah dapat mengadakan program-program yang meningkatkan kesadaran sosial dan nilai-nilai ketakwaan, seperti kegiatan sosial atau amal. Menghindari diskriminasi berdasarkan suku, bangsa, atau latar belakang apapun

adalah implementasi langsung dari ajaran ayat ini. *SOP* humas harus mencakup kebijakan yang tegas terhadap tindakan diskriminatif.

Dengan mengintegrasikan nilai-nilai dari Surah Al-Hujurat ayat 13 ke dalam *SOP* manajemen humas, sekolah dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis, inklusif, dan menghargai setiap individu berdasarkan nilai-nilai ketakwaan dan moral yang diajarkan oleh Islam.

Mengetahui pentingnya *SOP* manajemen humas di sekolah maka dari itu, *SOP* manajemen humas perlu disusun demi terciptanya keteraturan dalam kegiatan humas di sekolah. *SOP* yang disusun juga harus terstruktur, jelas, rinci dan mudah dipahami semua kalangan, agar tidak ada hambatan dalam penerapannya di sekolah. adanya *SOP* manajemen humas dapat membantu hubungan sekolah dengan masyarakat menjadi lebih harmonis dan komunikasi yang baik.

Melalui kegiatan pendampingan dalam penyusunan *SOP* manajemen humas di SDN 3 Murung B, diharapkan menghasilkan *SOP* manajemen humas yang jelas dan terstruktur dalam pelaksanaan tugas-tugas humas di sekolah. pihak sekolah mulai memahami pentingnya *SOP*.

Adanya *SOP* manajemen humas di SDN 3 Murung B, dapat menciptakan hubungan antara sekolah dan masyarakat menjadi lebih baik, komunikasi yang menjadi lebih efektif dan terarah, koordinasi dengan pihak masyarakat yang terlibat dalam kegiatan menjadi lebih kuat, menjadi lebih terbuka atau transparan dalam berbagai kegiatan yang melibatkan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program-program sekolah dan mempermudah

sekolah dalam melaksanakan kegiatan humas karena telah memiliki acuan dalam beberapa kegiatan humas di sekolah.

B. Definisi Operasional

1. Pendampingan

Pendampingan adalah proses dimana seseorang atau kelompok (pendamping) memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada individu atau kelompok lain (penerima pendampingan) untuk mencapai tujuan tertentu. Pendampingan dapat mencakup berbagai aspek, seperti penyediaan informasi, konsultasi, pelatihan, dan motivasi. Tujuan utamanya adalah membantu penerima pendampingan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kemandirian mereka dalam menghadapi berbagai situasi atau permasalahan.

Dalam konteks pendidikan, pendampingan sering kali digunakan untuk membantu siswa, guru, atau institusi pendidikan dalam mengembangkan dan mengimplementasikan program atau kebijakan tertentu. Misalnya, pendampingan dalam penyusunan *SOP* dapat membantu sekolah dalam membuat prosedur yang jelas, efisien, dan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga meningkatkan kualitas manajemen dan pelayanan yang diberikan.

2. Standar Operational Prosedur (*SOP*)

SOP adalah serangkaian pedoman atau instruksi yang disusun secara sistematis untuk membantu organisasi atau institusi menjalankan berbagai kegiatan operasional dengan efisien, konsisten, dan terstandarisasi. *SOP* berfungsi sebagai panduan bagi karyawan atau anggota organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas

tertentu, sehingga dapat memastikan setiap proses dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ada 3 *SOP* yang disusun pada SDN 3 Murung B yaitu:

- 1) *SOP* pengaduan Masyarakat
- 2) *SOP* kerjasama dengan lembaga lain
- 3) *SOP* rapat komite sekolah

3. Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen hubungan masyarakat adalah suatu proses yang terencana dan sistematis dalam membangun, memelihara, dan mengelola hubungan yang baik antara suatu organisasi, seperti sekolah, dengan berbagai pihak yang berkepentingan, termasuk siswa, orang tua, masyarakat, dan media. Tujuan utama dari manajemen humas adalah untuk menciptakan pemahaman, kepercayaan, dan dukungan dari publik terhadap organisasi tersebut.

C. Rumusan Masalah Pengabdian

Melakukan kegiatan pengabdian perlu adanya rumusan masalah secara jelas karena mendapatkan hasil dari pengabdian yang terarah dan baik. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka di tetapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur pengaduan masyarakat di SDN 3 Murung B?
2. Bagaimana proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur kerjasama dengan lembaga lain di SDN 3 Murung B?
3. Bagaimana proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur rapat komite sekolah?

D. Tujuan Pengabdian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam pengabdian ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur pengaduan masyarakat di SDN 3 Murung B.
2. Untuk mengetahui proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur kerjasama dengan lembaga lain di SDN 3 Murung B.
3. Untuk mengetahui proses pendampingan penyusunan Standar Operational Prosedur rapat komite sekolah.

E. Sistematika Penulisan

Mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut.

Bab I: Pendahuluan yang meliputi latar belakang pengabdian, rumusan masalah pengabdian, tujuan pengabdian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan teori berisi kajian teori yang mencakup Standar Operasional Produser dan kegiatan operational dalam manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat.

Bab III: Metode penelitian yang meliputi subjek dampingan, kondisi subjek dampingan, kondisi yang diharapkan, peran pendampingan, serta rencana pengabdian.

Bab IV: Hasil pengabdian dan pembahasan meliputi, hasil pengabdian dan pembahasan.

Bab V: Penutup berisi simpulan dan rekomendasi.