



## **Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan (BUMDes Lumbung Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur)**

**Ahmad Zaenal Wafik<sup>1</sup>, Reny Wardiningsih<sup>2</sup>, Resty Yusnirmala<sup>3</sup>, Lalu Elgi Hizbul Wathon<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

<sup>2</sup> Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

<sup>3</sup> Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

<sup>4</sup> Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

<sup>1</sup> azaenalwafik@unram.ac.id

<sup>2</sup> reny.wardi@yahoo.com

<sup>3</sup> resty.yusnirmaladewi@staff.unram.ac.id

<sup>4</sup> yaumalelgi@gmail.com

### **Article Info**

Received: 02 September 2024

Revised: 26 November 2024

Accepted: 28 November 2024

**Abstrak:** Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan untuk memperkuat komitmen dan meningkatkan kualitas layanan BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) telah secara efektif meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengelola BUMDes dalam operasional sehari-hari. Pelatihan ini memberikan panduan yang jelas dan sistematis mengenai prosedur kerja, mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, pelatihan ini juga mendorong komitmen yang lebih kuat di antara para pengelola BUMDes terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Implementasi, evaluasi, dan pembaruan SOP secara berkala, serta pelatihan dan pemantauan yang berkelanjutan, direkomendasikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan BUMDes.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Pelatihan, Keberlanjutan Bisnis

### **\*Corresponding Author:**

**Ahmad Zaenal Wafik,**

Jurusan Ekonomi  
Pembangunan, Fakultas  
Ekonomi & Bisnis, Universitas  
Mataram, Mataram, Indonesia;  
Email:

azaenalwafik@unram.ac.id

**Abstract:** *The Standard Operating Procedure (SOP) Training aimed at strengthening commitment and improving service quality for BUMDes (Village-Owned Enterprises) has effectively enhanced the understanding and skills of BUMDes managers in daily operations. This training provides clear and systematic guidelines on work procedures, reducing errors and increasing efficiency. Additionally, it fosters a stronger commitment among BUMDes managers to service quality, ultimately contributing to customer satisfaction and business sustainability. Regular implementation, evaluation, and updates to the SOP, alongside continuous training and monitoring, are recommended to maintain and improve the quality of BUMDes services.*

**Keyword:** *Standard Operating Procedure, Training, Business Sustainability*

## **PENDAHULUAN**

Badan Usaha Milik Desa atau BUMDes merupakan lembaga usaha desa yang diharapkan dapat memberikan optimalisasi pemanfaatan dana desa sebagai wadah kegiatan ekonomi masyarakat di desa. Keberadaan BUMDes diharapkan berhasil menjadi lembaga usaha desa yang dikelola secara profesional oleh masyarakat dan pemerintahan desa sehingga dapat memberikan kontribusi penguatan ekonomi pedesaan (Ramadana et al., 2013); (Febryani et al., 2019); (Yudhanto & Suranto, 2022); (Nurmiayati & Hanzah Alid, 2019); (A. Suryadi et al., 2021). Tujuan didirikan BUMDes adalah untuk penguatan ekonomi desa dapat dibentuk atas dasar kebutuhan masyarakat desa yang dilihat dari potensi desa, baik itu potensi sumber daya alam dan sumber daya manusia di desa, selain itu juga untuk meningkatkan pertumbuhan serta pemerataan ekonomi desa (Hidayah et al., 2018). BUMDes yang sukses diharapkan mampu menjalankan perannya sebagai lembaga sosial dan komersial yang memberikan kontribusi dari setiap kegiatan usahanya dan berpihak pada kepentingan masyarakat (Kafabih, 2018); (Irwani & Bahriannor, 2019). BUMDes sebagai lembaga sosial yang sukses mampu memberikan kontribusi penyediaan segala usaha pelayanan sosial pada masyarakat, sedangkan sebagai lembaga komersial BUMDes bertujuan memberikan keuntungan dari setiap usaha komersial yang dilakukan (Hidayah et al., 2018).

Demikian halnya juga bagi di BUMDes Lumbung Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur, tujuan didirikan BUMDes ini untuk dapat memberikan peningkatan pada perekonomian desa, menambah pendapatan asli desa yang diupayakan dari pengelolaan potensi desa. Pelaksanaan dan pengelolaan BUMDes yang professional dilakukan secara akuntabel, transparan dan sustainable penting dilakukan sebagai upaya serius untuk menjadikan BUMDes berjalan mandiri, efektif dan efisien (Samjulaifi et al., 2020). Untuk mencapai hal ini dalam menjalankan usahanya, BUMDes tentu saja penting menyusun Standard Operating Procedure (SOP). Standar operasional prosedur di dalam mengelola suatu organisasi sangat diperlukan hal ini bertujuan agar proses pelayanan operasional berjalan secara baku, dengan tujuan semua yang terlibat didalam pengerjaannya akan melaksanakan sesuai dengan standar (Erlina Sasanti et al., 2022); (B. Suryadi et al., 2022). SOP adalah dokumen yang berisi tentang beragam prosedur dari suatu pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat dijalankan secara efektif dan efisien (Gabriele, 2018); (Sulistiani, 2016); (Muhaling et al., 2021). Selain itu SOP juga dipahami sebagai perangkat lunak dari paket proses pekerjaan terstandarisasi (Budiharjo, 2014). SOP sebagai pedoman kerja yang harus dipatuhi dan diikuti oleh seluruh pengelola perusahaan yang akan memberikan keseragaman tindakan operasional sehingga memudahkan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan analisis situasi pada latar belakang, beberapa hal yang dianggap sebagai masalah masalah prioritas yang harus ditangani antara lain: Kurangnya pemahaman anggota dan manajemen BUMDEs terkait penyusunan SOP dan kurangnya pemahaman anggota dan manajemen BUMDEs terkait manfaat SOP.

## **METODE KEGIATAN**

Pelaksanaan Pelatihan pembuatan SOP database dengan menggunakan aplikasi Ms. Word dengan menggunakan insert shapes dan akan dilaksanakan dalam 2 sesi dengan target jumlah peserta adalah 15 orang. Peserta dalam pelatihan ini terdiri dari anggota dan manajemen BUMDes. Berikut adalah metode pelaksanaan pengabdian dengan judul "Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan".

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan judul "Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan" akan dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur dan sistematis. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan, di mana tim pelaksana akan melakukan survei awal untuk memahami kondisi terkini dan kebutuhan spesifik dari organisasi atau kelompok sasaran terkait standar operasional prosedur (SOP). Survei ini akan mencakup wawancara dan kuesioner yang disebarakan kepada staf dan manajemen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif.

Selanjutnya, berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, tim akan menyusun materi pelatihan yang relevan dan spesifik. Materi ini akan mencakup pengertian dasar SOP, pentingnya SOP dalam organisasi, serta langkah-langkah penyusunan dan implementasi SOP yang efektif. Pelatihan juga akan membahas teknik pengawasan dan evaluasi SOP untuk memastikan kepatuhan dan efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pelatihan yang akan dilakukan dalam bentuk workshop interaktif. Workshop ini akan melibatkan sesi teori dan praktek, dimana peserta akan dibekali dengan pengetahuan teoretis mengenai SOP serta keterampilan praktis dalam menyusun dan menerapkan SOP di lingkungan kerja mereka. Selama sesi praktek, peserta akan dibagi ke dalam kelompok kerja untuk merancang SOP spesifik yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks organisasi mereka masing-masing.

Untuk memperkuat komitmen terhadap implementasi SOP, pelatihan juga akan mencakup sesi diskusi mengenai pentingnya kepemimpinan dan budaya organisasi dalam mendukung kepatuhan

terhadap SOP. Peserta akan didorong untuk berbagi pengalaman dan tantangan yang mereka hadapi dalam implementasi SOP, serta mendiskusikan strategi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Setelah pelaksanaan workshop, tim pelaksana akan melakukan monitoring dan evaluasi untuk menilai efektivitas pelatihan. Evaluasi akan dilakukan melalui survei kepuasan peserta, pengamatan langsung, serta analisis dokumen SOP yang telah disusun oleh peserta. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk memberikan umpan balik konstruktif kepada peserta dan organisasi, serta sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan program pelatihan di masa mendatang.

Terakhir, sebagai upaya berkelanjutan, tim pelaksana akan menyediakan dukungan pasca pelatihan berupa konsultasi dan bimbingan teknis. Ini bertujuan untuk membantu organisasi dalam mengatasi masalah yang mungkin muncul selama implementasi SOP dan memastikan bahwa SOP yang telah disusun dapat berjalan dengan efektif dan berkelanjutan. Dengan metode pelaksanaan yang komprehensif ini, diharapkan pelatihan SOP dapat memperkuat komitmen dan meningkatkan kualitas layanan di organisasi sasaran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dengan judul "Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan BUMDes" telah berhasil dilaksanakan dengan beberapa temuan dan perkembangan yang signifikan. Pelatihan ini diikuti oleh 15 peserta yang terdiri dari pengurus dan anggota BUMDes Lumbang Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur Lombok Timur.

Selama pelatihan, terdapat peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan peserta terkait dengan penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil pre-test dan post-test menunjukkan bahwa rata-rata skor pengetahuan peserta meningkat sebesar 40%. Ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya SOP dan cara efektif untuk menyusunnya.

Peserta pelatihan berhasil menyusun beberapa SOP yang spesifik dan relevan untuk operasi sehari-hari BUMDes. Beberapa SOP yang telah disusun meliputi prosedur pengelolaan keuangan, prosedur pelayanan pelanggan, dan prosedur pengelolaan inventaris. SOP yang disusun ini telah melalui tahap uji coba dan revisi untuk memastikan bahwa prosedur yang ditetapkan realistis dan dapat diterapkan dalam konteks BUMDes.

Selain peningkatan pengetahuan, terdapat pula peningkatan komitmen dari pengurus dan anggota BUMDes untuk mematuhi dan menerapkan SOP yang telah disusun. Survei pasca pelatihan menunjukkan bahwa 85% peserta merasa lebih termotivasi untuk menerapkan SOP dalam aktivitas mereka sehari-hari. Ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil membangun kesadaran akan pentingnya SOP dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Gambar Kegiatan Pengabdian Pelatihan SOP dapat dilihat di bawah ini.





Metode pelatihan yang digunakan, yaitu kombinasi antara teori dan praktek, terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta. Sesi praktek yang melibatkan penyusunan SOP secara langsung memungkinkan peserta untuk menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh dalam konteks nyata. Diskusi kelompok juga memberikan ruang bagi peserta untuk saling berbagi pengalaman dan solusi praktis.

Meskipun pelatihan berhasil meningkatkan pengetahuan dan komitmen, implementasi SOP

di lapangan masih menghadapi beberapa tantangan. Beberapa peserta melaporkan kesulitan dalam mengubah kebiasaan lama dan menghadapi resistensi dari anggota yang kurang memahami pentingnya SOP. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan seperti pendampingan dan monitoring untuk memastikan keberlanjutan implementasi SOP.

Kepemimpinan yang kuat dan dukungan dari manajemen BUMDes memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi SOP. Pemimpin yang proaktif dan mampu memberikan contoh dalam penerapan SOP dapat meningkatkan motivasi dan kepatuhan anggota. Hal ini sejalan dengan temuan dari studi-studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan organisasi.

Implementasi SOP yang efektif berdampak positif terhadap kualitas layanan BUMDes. Peserta melaporkan adanya peningkatan dalam hal efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pengelolaan keuangan yang lebih tertib dan pelayanan pelanggan yang lebih terstruktur juga diakui sebagai hasil dari penerapan SOP yang baik.

Secara keseluruhan, pelatihan SOP ini memberikan dampak yang positif terhadap penguatan komitmen dan peningkatan kualitas layanan BUMDes. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas jangka panjang, diperlukan dukungan berkelanjutan dalam bentuk pendampingan, monitoring, dan evaluasi rutin.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam rangka penguatan komitmen dan peningkatan kualitas layanan BUMDes telah berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pengelola BUMDes dalam menjalankan operasional sehari-hari. Pelatihan ini memberikan panduan yang jelas dan sistematis mengenai prosedur kerja, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, pelatihan ini juga mendorong peningkatan komitmen para pengelola BUMDes terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha.

Berdasarkan pengabdian yang dilaksanakan dan pembahasan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- a. Pastikan SOP yang telah dilatihkan diterapkan secara konsisten dalam operasional sehari-hari untuk mencapai standar layanan yang diinginkan.
- b. Lakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP dan revisi jika diperlukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan usaha.
- c. Adakan pelatihan lanjutan secara periodik untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan pengelola BUMDes, serta memperkenalkan SOP baru jika ada perubahan.
- d. Lakukan pengawasan dan monitoring secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan.
- e. Tingkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan agar dapat mendukung pelaksanaan SOP dengan baik

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dilaksanakan dengan lancar. Ucapan terima kasih khususnya kami sampaikan kepada Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Mataram, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, Ketua BP2EB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, serta pengelola BUMDes Lumbung Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur .

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses.
- Erlina Sasanti, E., Animah, A., & Bayu Suryantara, A. (2022). Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Tk Aisyiyah Bustanul Athfal 5 Mataram. *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 1061–1072. <https://doi.org/10.47492/eamal.v2i2.1533>
- Febryani, H., Nurmalia, R., Lesmana, I. M. I., Ulantari, N. K. W., Dewi, D. P. Y. P., & Rizky, N. (2019). Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Penguatan Ekonomi Desa Abiantuwung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 8(1), 95–103. <https://doi.org/10.23887/jinah.v8i1.19865>
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Hidayah, Z., Mulyana, A., Susanti, E., Lestari, S., & Pujiastuti, P. (2018). Pendampingan pengelolaan badan usaha milik desa (bumdes ) dalam kaitannya sebagai infant organisasi. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka*, 1(1), 474–485.
- Irwani, & Bahriannor. (2019). Pengelolaan Bumdes Hanjak Maju Dalam Berkontribusi Pada Pendapatan Asli Desa di Desa Hanjak Maju Kecamatan Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau Management of BUMD Hanjak Maju in contribution to the original income of the village in Hanjak Maju , Kahayan H. *Anterior Jurnal*, 19(1), 141–147.
- Kafabih, A. (2018). Analisis Peran Modal Sosial Badan Usaha Milik Desa (Bum Desa) Terhadap Pengentasan Kemiskinan. *Oeconomicus Journal Of Economics*, 5(1), 60–77.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspem (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572–581.
- Nurmiayati, & Hanzah Alid, I. (2019). Pemberdayaan Badan Usaha Miliki Desa (Bumdes) Melalui Kelompok Ekonomi Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat ( Studi Kasus : Desa Nyatnyono Ungaran Barat ). *BISECER (Business Economic Entrepreneurship)*, II(2), 47–57.
- Ramadana, C. B., Rimbawanto, H., & Suwondo. (2013). Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Penguatan Ekonomi Desa (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1068–1076.
- Samjulaifi, Muhammadiyah, & Usman, J. (2020). Prinsip-Prinsip Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Ko'mara Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar. *Journal Managemen Strategi*, 21(1), 1–9.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 56.
- Suryadi, A., Rusli, B., & Alexandri, M. B. (2021). Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. *Responsive*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.24198/responsive.v4i1.34563>
- Suryadi, B., Sihura, S. S. G., Rizal, A., Gunardi, S., Jumari, & Lannasari. (2022). Analisis Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Ronde Keperawatan. *Journal of Management Nursing*, 1(02), 64–67. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.26>
- Yudhanto, P. C., & Suranto. (2022). Pembentukan dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Ngrombo Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *Res Oublica*, 5(2), 214–229.