

## **MENINGKATKAN MUTU DAN KUALITAS PEGAWAI PADA KANTOR BIRO UMUM DAN PROTOKOL DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Tiksnayana Vipraprastha<sup>1,\*</sup>, Desak Nyoman Indriyani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: tiksnayana@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali merupakan kantor pelayanan umum untuk masyarakat. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali melaksanakan Misi Gubernur Bali yang Ke-22 yaitu, mengembangkan sistem tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, terbuka, transparan, akuntabel dan bersih serta meningkatkan pelayan publik terpadu yang cepat. Permasalahan yang terjadi dari hasil observasi di kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali yaitu pegawai kurang meningkatkan SOP kerja yang sudah di tetapkan, kurangnya pemahaman serta pelatihan tentang penggunaan aplikasi kantor virtual untuk kegiatan surat menyurat, serta kurangnya antisipasi pegawai dalam pencegahan complain pelayanan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat membantu dan memberikan solusi yang terbaik. Metode yang dipakai dalam kegiatan ini yaitu metode observasi yang dimana pelaksana terjun langsung untuk melihat situasi dan kondisi yang ada agar dapat membantu dan memberikan solusi.

**Kata kunci:** Kantor virtual, Pelayanan, SOP

### **ANALISIS SITUASI**

Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali terletak di kota Denpasar tepatnya di Jalan Basuki Rahmat No.1 Renon, yang bertempat di Gedung Unit V Kantor Gubernur Bali. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali merupakan kantor pelayanan umum untuk masyarakat. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali melaksanakan Misi Gubernur Bali yang Ke-22 yaitu, mengembangkan sistem tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, terbuka, transparan, akuntabel dan bersih serta meningkatkan pelayan publik terpadu

yang cepat. Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak maret 2020 sampai saat ini memberikan dampak negatif yang meresahkan masyarakat. Sebelum adanya masa Pandemi Covid-19, kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali melakukan pelayanan penerimaan surat dari masyarakat secara manual yaitu dengan cara mengirimkan file surat ke Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Pada era globalisasi saat ini sistem aplikasi kantor virtual sangat perlu dikembangkan dalam sektor pemerintahan apalagi dalam situasi pandemic covid-19 saat ini. Melalui

Sistem ini memberikan banyak manfaat untuk melakukan kegiatan surat menyurat sehingga akan meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi dalam penggunaan kertas, serta mengurangi interaksi bertatap muka secara langsung. Dengan adanya sistem kantor virtual ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan surat menyurat di masa pandemic covid-19 dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dan juga diiringin dengan penerapan protokol kesehatan di masa Pandemi Covid-19 yang dapat diterapkan dengan baik dan benar pada Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali guna untuk meningkatkan kebersihan dan kualitas pelayanan.

#### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang telah saya lakukan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman para pegawai tentang SOP kerja dan *job desk* pekerjaan untuk meningkatkan kualitas pada Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.
2. Kurangnya pemahaman dan pelatihan tentang penggunaan aplikasi kantor virtual pada Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan surat menyurat.
3. Kurangnya antisipasi pegawai dalam pencegahan complain pelayanan dari masyarakat pada

Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.

#### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Solusi yang diberikan terkait dengan upaya meningkatkan mutu dan kualitas pegawai pada Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dalam melayani masyarakat di masa pandemi covid-19 adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan SOP kerja dan *jobdesk* pekerjaan.
2. Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang penggunaan sistem Kantor Virtual dalam penginputan surat yang masuk dari masyarakat maupun instansi.
3. Melakukan pendampingan terhadap pegawai tentang SOP kerja dan *jobdesk* pekerjaan.
4. Menerapkan SOP tentang penerimaan surat dari masyarakat maupun instansi.
5. Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan prima kepada masyarakat.
6. Memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai tata cara berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat maupun instansi.
7. Mendampingi pegawai tentang kelengkapan surat yang masuk dari masyarakat maupun instansi.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Program pengabdian masyarakat ini merupakan implementasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai bentuk kolaborasi dosen maupun mahasiswa untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh

perusahaan. Metode pendekatan yang diterapkan dalam pengabdian ini adalah metode observasi, yang dimana merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono 2013:145). Pada metode ini, dilakukan pengamatan secara langsung ke masing-masing bagian yang bersangkutan.

Metode pelaksanaan pengabdian ini dimulai dengan program kerja meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Menurut Sutrisno (2016:172) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Adapun untuk mendukung program kerja tersebut maka dilaksanakannya beberapa program kegiatan ini diantaranya meningkatkan penerapan SOP kerja dan *job desk* pekerjaan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

Program kerja selanjutnya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi yang akan membawa surat. Pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992 : 16). Adapun untuk mendukung program kerja tersebut maka akan dilaksanakan beberapa kegiatan diantaranya memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan prima kepada masyarakat, selalu menerapkan SOP

tentang alur penerimaan surat dari masyarakat maupun instansi.

Program kerja selanjutnya adalah meningkatkan upaya pencegahan complain pelayanan terhadap masyarakat maupun instansi. Menurut Bell dan Luddington (2016:78) menjelaskan bahwa complain adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada sebuah perusahaan atau pelayanan publik yang cenderung bersifat negative. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan. Adapun untuk mendukung program kerja tersebut maka akan dilaksanakan beberapa kegiatan diantaranya memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai tata cara berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat maupun instansi, dan juga melakukan pengecekan di setiap surat yang akan masuk dari masyarakat maupun instansi.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Program kerja pertama yaitu Peningkatan Kualitas Kinerja Pegawai dimana spesifikasi kegiatannya dimulai dengan Menerapkan SOP kerja dan *job desk* pekerjaan, Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang penggunaan sistem Kantor Virtual dalam penginputan surat yang masuk dari masyarakat maupun instansi dan yang terakhir melakukan pengecekan terhadap SOP kerja dan *job desk* pekerjaan.



**Gambar 1.** Menerapkan SOP Kerja dan *Job Desk* Pekerjaan

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai.



**Gambar 2.** Memberikan pelatihan kepada karyawan

Dengan adanya sistem kantor virtual ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan surat menyurat di masa pandemic covid-19 dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.



**Gambar 3.** Melakukan pendampingan

Melakukan pendampingan kepada pegawai terhadap SOP kerja dan *jobdesk* pekerjaan apakah sudah berjalan dengan baik.

Program kerja yang kedua yaitu Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Maupun Instansi yang Membawa Surat dimana spesifikasi kegiatannya dimulai dengan menerapkan SOP tentang penerimaan surat dari masyarakat maupun instansi, serta Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan prima kepada masyarakat.



**Gambar 4.** Menerapkan SOP tentang penerimaan surat

Dengan menerapkan SOP

tentang penerimaan surat diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai.



**Gambar 5.** Memberikan pelatihan

Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan prima kepada masyarakat.

Program kerja yang ketiga yaitu Pencegahan Complain Pelayanan Terhadap Masyarakat Maupun Instansi dimana spesifikasi kegiatannya dimulai dengan Memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai tata cara berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat maupun instansi, serta pengecekan kelengkapan surat yang masuk dari masyarakat maupun instansi.



**Gambar 6.** Memberikan pelatihan

Pelatihan ini bertujuan untuk mengetahui tata cara berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat maupun instansi dalam memberikan pelayanan.



**Gambar 7.** Melakukan pendampingan

Mendampingi pegawai tentang kelengkapan surat yang masuk dari masyarakat maupun instansi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil program kerja dari kegiatan pengabdian yang dilakukan di Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, kemampuan pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi yang membawa surat dan pencegahan complain pelayanan terhadap masyarakat dimasa pandemi Covid-19 telah berhasil dilaksanakan melalui program kerja kegiatan yang disusun dan yang diterapkan. Adapun tujuan diterapkannya SOP kerja, Job desk kerja, dan pelatihan kerja pada pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi yang membawa surat dan pencegahan complain pelayanan terhadap masyarakat dimasa pandemi Covid-19,

diharapkan dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik, dapat melakukan pengoperasian sitem kantor virtual secara maksimal untuk kegiatan surat menyurat, dan mengetahui cara bertata krama yang sopan, santun, baik dan ramah untuk melayani masyarakat dalam pencegahan complain agar masyarakat maupun instansi terkait dapat merasa nyaman dalam mengurus kepentingan pada Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.

*Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*  
Bandung: CV. Alfabeta.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arifianto, Nanang. "Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo." *Jl@ P* 10.1 (2021).

Dwitama, Sulistianingsih. *Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Safari Samudera Raya Banjarmasin.* Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2021.

Herdiansyah, Riyan. *Peranan Customer Service Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.* Diss. Universitas Siliwangi, 2022.

Profil Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, 2020. *Profil Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.* Denpasar. Bali

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*