

## **PENINGKATAN EFEKTIVITAS KERJA MELALUI OPTIMALISASI *RESPON TIME* DAN PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DI BPBD KOTA DENPASAR**

**Anak Agung Dwi Widyani<sup>1,\*</sup>, Kadek Dedi Suardita<sup>2</sup>**

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

\*Email: dwiwyani@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

PSC (*Public Safety Center*) merupakan suatu Pasukan Tenaga Medis dibawah Bidang Kedaruratan dan Logistik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Denpasar. PSC mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan gawat darurat secara cepat dan tepat. Kantor BPBD Kota Denpasar sendiri beralamat di Jalan Juanda Karta Wijaya No.3, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Denpasar, Bali Indonesia. Permasalahan yang terdapat di BPBD Kota Denpasar yaitu kurangnya respon time dan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tidak optimal. Hal ini ditemukan pada saat melakukan pelayanan darurat yang menyebabkan beberapa pelayanan tidak sesuai prosedur yang sudah ditentukan sehingga berdampak ke beberapa aspek yang salah satunya *respon time*. Metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan dari perusahaan adalah melakukan observasi secara langsung keadaan di lapangan permasalahan pada pelayanan operasi dari PSC di BPBD Kota Denpasar serta menggunakan melakukan analisa mendalam terhadap kecepatan tanggap dari pihak yang ditugaskan. Beberapa langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja ialah seperti sosialisasi, pelatihan, dan penyebaran poster terkait *respon time* serta SOP. Setelah pelaksanaan program kerja, optimalisasi berjalan dengan cukup baik. Terdapat beberapa faktor pendukung dalam kelancaran program kerja seperti pimpinan BPBD Kota Denpasar yang sangat antusias dalam pelaksanaan kegiatan ini serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan

**Kata kunci:** *Public Safety Center, Respon Time, Standard Operating Procedure, BPBD.*

### **ANALISIS SITUASI**

PSC (*Public Safety Center*) merupakan suatu Pasukan Tenaga Medis dibawah Bidang Kedaruratan dan Logistik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Denpasar. PSC mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan gawat darurat secara cepat, tepat dan memberikan pertolongan pertama pada saat ada laporan dari masyarakat seperti kecelakaan lalu lintas, evakuasi pasien sakit, dan penanganan jenazah bagi seluruh wilayah Kota Denpasar yang 24 jam sehari terus menerus secara gratis oleh tenaga Kesehatan yang sudah terlatih.

PSC memiliki tiga titik pos di wilayah Kota Denpasar, di antaranya Pos Juanda yaitu di Jalan Juanda Karta Wijaya No.3, Sumerta Kelod, Denpasar Timur yang kedua Pos GSD (Graha Sewaka Dharma) di Jalan Majapahit No.1, Dauh Puri Kaja, Denpasar Barat dan yang ketiga Pos Mahendradatta di Jalan Mahendradatta Utara No. 5, Tegal

Kertha, Denpasar Barat. Setiap Pos memiliki lima orang personil diantaranya dua orang sebagai sopir dan satu orang sebagai tim medis dan dua orang sebagai anggota.

*Response time* adalah kecepatan melayani dan melakukan tindakan secara cepat kepada pasien gawat darurat (Musthofa *et al.*, 2021). *Response time* merupakan pelayanan dalam memberikan indikator utama, sebagai waktu pemberitahuan suatu kejadian dan kedatangan ambulans pada tempat kejadian. (Ricardo *et al.*, 2018). *Response time* adalah saat pasien datang untuk tindakan darurat awal sampai tindakan darurat selesai. *Respon time* yang baik untuk pasien kurang dari 5 menit. (K. Insan, 2021). Kematian pada pasien gawat darurat merupakan suatu hal yang bisa saja dicegah apabila dalam penanganan pasien dilakukan dengan cepat dan efisien, waktu respon petugas kesehatan setidaknya <15 menit (Istizhada, 2019). *Response time* merupakan pelayanan dalam memberikan indikator utama, sebagai waktu pemberitahuan suatu kejadian dan kedatangan ambulans pada tempat kejadian. (Ricardo *et al.*, 2018). Waktu tanggap (*Response Time*) pada sistem realtime di definisikan sebagai waktu pada saat kejadian (internal dan eksternal) sampai dengan instruksi pertama rutin layanan yang di maksud di eksekusi, disebut dengan *event response time*. Sasaran dari penjadwalan ini adalah meminimalkan *response time* angka keterlambatan pelayanan pertama gawat darurat/ *emergency response time rate* (Rahman *et al.*, 2019).

Sedangkan SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Tjipto Atmoko, 2011). Arti SOP menurut Laksmi adalah Standar Operasional Prosedur. SOP seringkali terdiri atas manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur dan juga disertai dengan bagan flowchart pada bagian akhir (Laksmi, 2008: 52). SOP adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Moekijat, 2008). SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015: 11).

Dalam pelaksanaan PSC (*Public Safety Center*) oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Denpasar terdapat beberapa kendala yang sering terjadi di lapangan yaitu kurangnya *Respon Time* dan kurangnya penerapan SOP yang tepat pada saat melakukan pelayanan darurat. Hal ini tampak saat terjadinya pelayanan jenazah yang dimana seluruh personel ditugaskan pada salah satu pos ikut dalam operasi pelayanan jenazah sehingga tidak ada personel lain yang mengantisipasi ketika terjadi keadaan darurat yang berada di sekitar pos tersebut, sehingga menyebabkan *respon time* dari pihak BPBD Kota Denpasar mengalami keterlambatan. Berdasarkan fenomena tersebut menyebabkan kurang optimalnya *respon time* serta penerapan SOP yang tidak sesuai.

---

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil analisis situasi yang sudah dilakukan, maka perumusan permasalahan yang mitra hadapi adalah kurang optimalnya Respon Time dan penerapan SOP yang kurang baik. Hal ini dimungkinkan karena pegawai di BPBD Kota Denpasar kurang adanya peringatan terkait pelaksanaan SOP yang tepat sehingga menimbulkan ketidakdisiplinan dalam menjalani SOP yang akhirnya berdampak ke berbagai aspek, salah satunya respon time dari BPBD Kota Denpasar ketika menghadapi permasalahan di waktu yang bersamaan.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Dalam rangka mengoptimalkan respon time dan penerapan SOP yang baik, adapun solusi yang penulis dapat sarankan:

1. Melakukan penambahan jumlah personel serta rutin melakukan evaluasi, mengingat anggota memiliki peran yang sangat penting dalam mengatasi permasalahan maupun keadaan darurat.
2. Perlu adanya pembagian tugas yang tepat di masing-masing armada ambulance, misalnya dua orang di ambulance jenazah dan empat orang lainnya di ambulance Operasional dengan demikian jika satu personil tidak bertugas kedua ambulance masih bisa bergerak secara bersamaan
3. Perlu sosialisasi terhadap para personel agar tetap menjalankan SOP yang sudah disepakati
4. Perlunya mengadakan evaluasi mingguan ataupun bulanan untuk mendapatkan sistem pelaksanaan yang lebih optimal.
5. Perlu penyebaran poster terkait peringatan respon time dan SOP yang tepat pada setiap pos agar menjadi pengingat setiap personil yang membacanya.
6. Perlunya diterapkan sanksi ataupun peringatan jika terdapat personil yang melanggar SOP yang telah ditentukan untuk menjaga kedisiplinan setiap personel.
7. Perlunya pemberian penjadwalan shift kerja supaya pelaksanaan operasi lebih terorganisir.

## **METODE PELAKSANAAN**

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pelaksanaan program kerja ini adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan pelatihan terkait penerimaan laporan keadaan darurat.
2. Mempersiapkan materi sosialisasi terkait respon time dan penerapan SOP yang tepat.
3. Mempersiapkan poster sebagai pengingat setiap personel.
4. Melaksanakan koordinasi dengan pihak BPBD Kota Denpasar untuk melakukan pelatihan.
5. Melaksanakan koordinasi dengan pihak BPBD Kota Denpasar untuk melakukan sosialisasi terkait respon time dan penerapan SOP.

6. Melakukan pemantauan/monitoring terhadap pelatihan dan sosialisasi yang telah diberikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya dalam peningkatan efektivitas kerja melalui optimalisasi respon time dan penerapan *Standard Operating Procedure* di BPBD Kota Denpasar terbilang telah berhasil dilaksanakan dengan cukup baik. Program kerja terkait sosialisasi *respon time* ketika menerima laporan keadaan darurat serta pelaksanaan yang disesuaikan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Program ini berjalan baik tercermin mulai dari persiapan dan pemaparan sosialisasi terkait *respon time* serta pelaksanaan SOP yang berlaku telah terlaksana dengan lancar kemudian, optimalisasi pelatihan terkait *respon time* dan penerapan SOP yang berlaku di BPBD Kota Denpasar terbilang berhasil. Adapun beberapa faktor pendukung dari keberhasilan program kerja:

1. Pimpinan BPBD Kota Denpasar yang sangat mendukung kegiatan ini.
2. Tersedia fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program kerja dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek. Salah satu hal yang menonjol adalah kurangnya partisipasi beberapa pegawai dalam mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan respon time dan penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP). Hal ini mungkin disebabkan oleh sikap acuh beberapa pegawai terhadap pelatihan tersebut, yang dapat mencerminkan kurangnya kesadaran akan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Selain itu, terdapat pula indikasi bahwa beberapa pegawai mungkin merasa superior atau lebih senior sehingga meremehkan kegiatan pelatihan sebagai sesuatu yang tidak relevan bagi mereka. Sikap ini dapat menjadi penghambat serius dalam mencapai tujuan program kerja, karena mengurangi efektivitas upaya penyuluhan dan pembinaan yang dilakukan oleh tim pelatihan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komprehensif untuk meningkatkan kesadaran, motivasi, dan keterlibatan semua pegawai dalam pelaksanaan program kerja demi mencapai hasil yang optimal..



Gambar 1. Proses penempelan poster



**Gambar 2.** Proses pemaparan materi sosialisasi

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Peningkatan efektivitas kerja melalui Optimalisasi *Respon Time* dan Penerapan *Standard Operating Procedure*) di BPBD Kota Denpasar, telah berhasil diterapkan dengan baik dan sesuai dengan program yang direncanakan. Adapun faktor-faktor yang mendukung kelancaran kegiatan ini adalah pimpinan BPBD Kota Denpasar yang sangat antusias dalam pelaksanaan kegiatan ini serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Saran berdasarkan selama melakukan pelaksanaan kegiatan peningkatan efektivitas kerja melalui optimalisasi respon time dan penerapan *Standard Operating Procedure* di BPBD Kota Denpasar masih perlu digencarkan kembali pada beberapa bulan selanjutnya guna mematangkan kompetensi pegawai dalam menanggapi laporan keadaan darurat sesuai dengan SOP yang berlaku. Kemudian disarankan memperbanyak pelatihan maupun sosialisasi pada divisi lain yang berada di tubuh BPBD Kota Denpasar sehingga terjadi keseimbangan dalam pelaksanaan pekerjaan pada masing-masing divisi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmoko, Tjipto. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instalasi Pemerintah. *Unpad*, Bandung.
- Awusi, B. A., Nayoan, H., & Tompodung, J. (2018). Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Manado Dalam Upaya Penanggulangan Korban Bencana Banjir. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1-10
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.
- Laksmi. (2008). *Standar Operasional Prosedur*. Diakses pada 29 Oktober 2018, dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Moekijat. (2008). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFFE.

- LPPM UNMAS Denpasar. (2022). *Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata Alternatif Peduli Bencana Pandemi Covid-19*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Rengganis, A. (2020). Aksi Dan Koordinasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Kuningan Pada Tahap Mitigasi Bencana. *SOSFILKOM*, 1-8
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publising: Jogjakarta.