

Pendampingan Penyusunan dan Penerapan SOP Pelayanan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Sanggar Tari Gesinggau

Fuji Azura^{1✉}, Widya Andhining Tyas², Abdul Rahim³

^{1,2,3}Universitas Borneo Tarakan, Indonesia

✉¹ fujiazura123@gmail.com*

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: 30-Jun.

2026

Revised: 30-Jun. 2026

Accepted: 30-Jun. 2026

Published: 30-Jun.

2026

Kata Kunci:

Standar Operasional
Prosedur, kualitas
layanan,
pendampingan,
sanggar tari,
pelayanan
pelanggan.

Keywords:

Standard Operating
Procedures, service
quality, mentoring,
dance studio,
customer service.

Corresponding

author:

Name: Fuji Azura

Address:

Universitas Borneo

Tarakan, Indonesia

E-mail:

fujiazura123@gmail.com

ABSTRAK

Sanggar Tari Gesinggau merupakan lembaga seni budaya yang memberikan layanan pelatihan tari, pertunjukan seni, dan penyewaan kostum tari. Seiring meningkatnya aktivitas pelayanan, sanggar menghadapi permasalahan berupa belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis sehingga pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada pengalaman masing-masing pengelola. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi penyusunan dan penerapan SOP pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan di Sanggar Tari Gesinggau. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif yang meliputi observasi dan wawancara, analisis kebutuhan SOP, penyusunan SOP pelayanan, sosialisasi dan pelatihan, implementasi SOP, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa telah tersusun dokumen SOP pelayanan yang mencakup prosedur penerimaan pelanggan, pemesanan layanan tari, penyewaan kostum, pembayaran, pencatatan transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Implementasi SOP memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, ditandai dengan tersedianya pedoman kerja yang jelas, meningkatnya konsistensi pelayanan, perbaikan sistem pencatatan transaksi, serta meningkatnya pemahaman pengelola mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, penerapan SOP membantu menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan mendukung peningkatan profesionalisme pengelolaan sanggar. Dengan demikian, kegiatan pendampingan ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi dasar pengembangan layanan yang berkelanjutan di Sanggar Tari Gesinggau.

ABSTRACT

Sanggar Tari Gesinggau is a cultural arts institution that provides dance training, performance services, and traditional costume rental services. As service activities continue to increase, the organization faces challenges due to the absence of written Standard Operating Procedures (SOPs), causing service delivery to rely heavily on individual experience and practices. This community service program aimed to assist the organization in developing and implementing service SOPs to improve service quality. The program employed a participatory mentoring approach consisting of observation and interviews, SOP needs analysis, SOP development, socialization and training, SOP implementation, as well as monitoring and evaluation. The results showed that a comprehensive service SOP document was successfully developed, covering customer reception, dance service reservations, costume rental procedures, payment processes, transaction recording, and customer complaint handling. The implementation of the SOPs generated positive outcomes, including the availability of clear work guidelines, improved service consistency, more

systematic transaction recording, and enhanced understanding among managers regarding their duties and responsibilities. Furthermore, the SOPs contributed to the establishment of a more structured work system and supported the improvement of organizational professionalism. Overall, the mentoring program successfully improved service quality and provided a sustainable foundation for the future development of services at Sanggar Tari Gesinggau..

PENDAHULUAN

Sanggar Tari Gesinggau merupakan salah satu lembaga seni budaya yang berperan dalam pelestarian dan pengembangan seni tari daerah melalui kegiatan pelatihan, pembinaan, dan pementasan seni. Keberadaan sanggar tidak hanya menjadi sarana pembelajaran bagi generasi muda untuk mengenal budaya lokal, tetapi juga menjadi wadah pengembangan kreativitas serta media pelestarian warisan budaya daerah. Selain berfungsi sebagai lembaga seni, Sanggar Tari Gesinggau juga memberikan layanan kepada peserta didik, orang tua, maupun masyarakat yang membutuhkan jasa pertunjukan seni. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan dan keberlangsungan organisasi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, serta menciptakan loyalitas terhadap suatu organisasi penyedia jasa (Yudiatma & Triastity, 2015).

Perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis menuntut setiap organisasi untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan konsisten. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia, tetapi juga oleh adanya sistem kerja yang jelas dan terstandarisasi. Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi tahapan dan tata cara pelaksanaan suatu pekerjaan sehingga dapat membantu organisasi menjalankan aktivitas secara teratur, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penerapan SOP terbukti mampu menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan operasional (Rahayu & Gustiawan, 2022)

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi awal dengan pengelola Sanggar Tari Gesinggau, diketahui bahwa berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan masih berjalan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman masing-masing pengelola. Proses penerimaan peserta baru, penyampaian informasi jadwal latihan, pelayanan administrasi, koordinasi kegiatan pertunjukan, hingga komunikasi dengan orang tua peserta belum memiliki prosedur tertulis yang baku. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan berpotensi berbeda antara satu pengelola dengan pengelola lainnya. Selain itu, belum adanya standar pelayanan yang

jelas dapat menimbulkan kendala dalam menjaga konsistensi layanan dan menyulitkan proses evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta maupun masyarakat.

Permasalahan tersebut menjadi penting untuk segera ditangani mengingat semakin meningkatnya aktivitas dan kebutuhan pelayanan di lingkungan sanggar. Organisasi yang belum memiliki SOP cenderung mengalami ketidakteraturan dalam alur kerja, kurang optimal dalam koordinasi, serta menghadapi kesulitan dalam menjaga konsistensi pelayanan kepada pelanggan. SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga menjadi alat pengendalian yang membantu organisasi mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan. Oleh karena itu, keberadaan SOP menjadi kebutuhan mendasar bagi organisasi yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme pengelolaannya (Maulana, 2023).

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan solusi berupa pendampingan penyusunan dan penerapan SOP pelayanan pada Sanggar Tari Gesinggau. Kegiatan pendampingan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi dan pemetaan proses pelayanan yang berjalan, analisis kebutuhan SOP, penyusunan dokumen SOP pelayanan, sosialisasi dan pelatihan kepada pengelola, serta pendampingan implementasi SOP dalam kegiatan operasional sanggar. Pendampingan dipilih sebagai metode pelaksanaan karena memberikan kesempatan kepada mitra untuk terlibat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan sehingga SOP yang dihasilkan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan nyata organisasi. Kegiatan pendampingan penyusunan SOP terbukti mampu meningkatkan pemahaman mitra mengenai pentingnya standar kerja serta membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan mudah diterapkan (Dewanti et al., 2024).

Partisipasi mitra dalam kegiatan ini diwujudkan melalui keterlibatan aktif pengelola sanggar dalam proses identifikasi masalah, penyediaan informasi terkait alur pelayanan yang selama ini diterapkan, penyusunan dokumen SOP, serta pelaksanaan implementasi SOP yang telah disusun. Keterlibatan mitra menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program karena SOP yang disusun harus sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan operasional Sanggar Tari Gesinggau. Dengan adanya keterlibatan aktif dari seluruh pengelola, proses penerapan SOP diharapkan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Target luaran dari kegiatan ini adalah tersusunnya dokumen SOP pelayanan Sanggar Tari Gesinggau yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan sehari-hari. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola dalam menerapkan standar pelayanan yang baik sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan kepada peserta maupun masyarakat. Dari aspek manajemen, kegiatan ini diharapkan dapat menciptakan sistem kerja yang lebih tertata, terukur, dan konsisten, sedangkan dari aspek operasional diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat alur kerja, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan. Penerapan SOP yang sesuai dengan kebutuhan organisasi terbukti dapat membantu peningkatan kualitas pelayanan melalui pembentukan alur kerja yang lebih sistematis dan terstandar (Purwaningrum & Pramono, 2025). Oleh karena itu, tujuan utama kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mendampingi Sanggar Tari Gesinggau dalam menyusun dan menerapkan SOP pelayanan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan, profesionalisme pengelolaan, dan keberlanjutan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

METODE DAN PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pendampingan penyusunan dan penerapan SOP pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Sanggar Tari Gesinggau, yaitu sebagai berikut:

1. Metode observasi dan wawancara, pada kegiatan awal dilakukan pengamatan langsung terhadap kondisi kerja pada sanggar tari gesinggau, khususnya pada penanganan pelayanan serta respon yang diberikan pada konsumen. Pada tahap ini juga dilakukan wawancara kepada pemimpin sanggar tari gesinggau guna mengumpulkan informasi mengenai alur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan sanggar terkait standar pelayanan yang belum terdokumentasi secara formal.
2. Metode sosialisasi dan edukasi, tim memberikan pemahaman dan edukasi kepada pengelola sanggar, terkait pentingnya penerapan SOP dalam penanganan respon, *complain*, dan pentingnya kerja sama tim dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan. Kegiatan ini dilakukan melalui sesi diskusi, *sharing*, dan penjelasan secara langsung kepada pengelola sanggar agar dapat memahami alur kerja yang baik,

komunikasi yang efektif, serta sikap professional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Metode penyusunan SOP pelayanan, setelah kegiatan sosialisasi dan edukasi selanjutnya dilakukan kegiatan penyusunan SOP yang dilakukan oleh tim PKM dan pengelola sanggar. SOP disusun secara sistematis meliputi tujuan, ruangan lingkup, pihak yang bertanggung jawab, prosedur pelayanan, serta standar waktu dan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi dengan baik.
4. Metode implementasi SOP. SOP yang telah disusun mulai diterapkan dalam kegiatan operasional sanggar, tim PKM melakukan monitoring terhadap pelaksanaan SOP untuk melihat kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan pada saat penyusunan SOP.
5. Evaluasi kegiatan dengan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan, baik dari segi implementasi dan peningkatan kerja sama tim. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah program berjalan dengan baik atau efektif serta menjadi bahan pertimbangan ke depannya dalam menjaga kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Sanggar Tari Gesinggau, sebuah studio yang bergerak di bidang layanan pertunjukan tari dan penyewaan kostum tari tradisional. Studio ini melayani berbagai lapisan masyarakat, mulai dari sekolah, instansi pemerintah, komunitas budaya, hingga individu yang membutuhkan jasa tari untuk keperluan tertentu. Seiring meningkatnya permintaan dari berbagai kalangan tersebut, manajemen studio menyadari perlunya sistem layanan yang lebih terstruktur agar kualitas yang telah terbangun dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Langkah awal kegiatan ini adalah melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan Ketua Sanggar Tari Gesinggau, Saudara Sopian dan pengelola Sanggar Tari Gesinggau lainnya. Tujuannya adalah memotret kondisi layanan yang berjalan saat ini sekaligus menggali permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan pelanggan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa meski layanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, ternyata belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang dijadikan pedoman kerja. Hampir seluruh kegiatan pelayanan masih bertumpu pada pengalaman dan kebiasaan

masing-masing pengelola, sehingga tidak menutup kemungkinan terjadinya perbedaan cara melayani antara satu pelaksana dan lainnya.

Lebih jauh, proses penerimaan pelanggan, pencatatan pesanan tari, penyewaan kostum, hingga penanganan keluhan belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini memang tidak terlalu terasa saat volume pelanggan masih terbatas, namun akan menjadi tantangan serius apabila jumlah pelanggan terus bertambah atau terjadi pergantian personel di dalam manajemen. Oleh sebab itu, pengembangan SOP dipandang sebagai langkah yang mendesak untuk menciptakan standar layanan yang konsisten dan mudah diterapkan oleh siapa pun yang mengelola studio.

Berdasarkan temuan awal tersebut, tim pengabdian masyarakat bersama ketua dan pengelola sanggar tari kemudian menyusun SOP layanan secara partisipatif yang artinya, ketua dan pengelola sanggar tari dilibatkan langsung dalam proses penyusunan agar mereka benar-benar memahami alur layanan yang akan dijalankan dan dapat memberikan masukan berdasarkan pengalaman nyata di lapangan. SOP yang dihasilkan mencakup enam prosedur utama, yakni penerimaan pelanggan, pemesanan layanan tari, penyewaan kostum tari, pembayaran, pencatatan transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Dalam penyusunannya, setiap prosedur dirancang sesederhana dan sejelas mungkin agar dapat dipahami oleh seluruh pengelola tanpa terkecuali. Tak hanya mengatur alur kerja, SOP ini juga memuat uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Dengan begitu, diharapkan setiap pelanggan akan mendapatkan pengalaman layanan yang setara, terlepas dari siapa yang kebetulan melayani mereka pada hari itu.

Setelah SOP selesai disusun, kegiatan berlanjut ke tahap sosialisasi dan pendampingan bagi seluruh pengelola studio. Pada tahap ini, tim pengabdian menjelaskan isi SOP secara rinci sekaligus memberikan contoh penerapannya dalam situasi layanan yang umum terjadi di studio. Para pengelola juga diberi kesempatan untuk mempraktikkan prosedur tersebut melalui simulasi layanan, sehingga mereka benar-benar siap dan percaya diri saat menghadapi pelanggan sesungguhnya.

Implementasi SOP kemudian dilakukan selama jam operasional studio, yakni pukul 10.00 hingga 20.00 WITA. Selama masa pendampingan berlangsung, manajemen dalam hal ini pengelola sanggar tari mulai menerapkan prosedur yang telah ditetapkan secara bertahap

dimulai dari penyambutan pelanggan, pemberian informasi terkait layanan tari dan penyewaan kostum, pencatatan transaksi, hingga proses pembayaran. Tim pendamping hadir secara langsung untuk memastikan setiap tahapan SOP dapat dijalankan sesuai ketentuan yang telah disepakati bersama.

Hasil yang diperoleh menunjukkan capaian yang positif. Para pengelola sanggar tari kini memiliki pemahaman yang jauh lebih jelas mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing, karena seluruh tahapan layanan sudah terdokumentasi dengan baik. Di sisi lain, pelanggan pun turut merasakan manfaatnya seperti informasi yang mereka terima menjadi lebih komprehensif dan konsisten, sehingga komunikasi berlangsung lebih efektif. Pencatatan transaksi juga mengalami perbaikan yang signifikan; kini setiap transaksi dicatat sesuai prosedur yang telah ditetapkan, tidak lagi sekadar berdasarkan ingatan atau kebiasaan lama.

Perubahan-perubahan tersebut dapat dilihat secara lebih ringkas melalui Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Kondisi Layanan Sebelum dan Setelah Pendampingan

Aspek Layanan	Sebelum Pendampingan	Setelah Pendampingan
SOP Layanan	Belum tersedia	Tersedia dalam bentuk tertulis
Alur layanan	Belum terstandarisasi	Sesuai dengan SOP
Pencatatan transaksi	Sederhana dan tidak seragam	Lebih sistematis
Penyampaian informasi	Tidak seragam	Lebih konsisten
Penanganan keluhan	Tidak memiliki prosedur khusus	Memiliki prosedur yang jelas

Untuk mengukur sejauh mana implementasi SOP berdampak pada manajemen bisnis secara keseluruhan, hasil kegiatan dianalisis menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja organisasi melalui empat perspektif sekaligus, yakni keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari perspektif keuangan, diketahui bahwa modal usaha yang digunakan Sanggar Tari Gesinggau dalam satu tahun adalah Rp1.000.000 dengan keuntungan sebesar Rp1.500.000. Berdasarkan angka tersebut, nilai *Return on Investment* (ROI) dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{ROI} = (\text{Laba Bersih} \div \text{Total Investasi}) \times 100\%$$

$$\text{ROI} = (\text{Rp1.500.000} \div \text{Rp1.000.000}) \times 100\%$$

ROI = 150%

Capaian ROI sebesar 150% ini mengindikasikan bahwa bisnis studio menghasilkan keuntungan yang cukup substansial yakni setiap Rp1,00 yang diinvestasikan mampu menghasilkan keuntungan sebesar Rp1,50. Angka ini sekaligus menegaskan bahwa Sanggar Tari Gesinggau memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang, terutama apabila didukung oleh sistem layanan yang semakin profesional dan terstandarisasi.

Beralih ke perspektif pelanggan, selama tahun 2025 Sanggar Tari Gesinggau berhasil melayani 27 pelanggan yang berasal dari berbagai segmen, mulai dari sekolah, instansi pemerintah, organisasi masyarakat, hingga individu. Angka ini menunjukkan bahwa studio telah mampu meraih kepercayaan publik secara nyata. Adapun jumlah keluhan yang masuk sepanjang periode tersebut terbilang rendah, yakni hanya satu hingga dua keluhan. Meski demikian, penerapan SOP tetap menjadi prioritas penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan ke depannya.

Dari perspektif proses bisnis internal, operasional studio tidak hanya mencakup layanan pertunjukan tari, tetapi juga penyewaan kostum tari yang rata-rata terjadi tiga kali dalam sebulan, meski jumlah ini dapat berfluktuasi sesuai kebutuhan pelanggan. Kondisi ini menegaskan pentingnya sistem layanan yang terstruktur untuk memastikan proses pemesanan, penggunaan, hingga pengembalian kostum dapat berjalan tanpa hambatan. Dalam hal ini, implementasi SOP terbukti membantu menciptakan alur kerja yang lebih terorganisir sekaligus meminimalkan risiko kesalahan pencatatan dan miskomunikasi antara pengelola dan pelanggan.

Sementara itu, dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, program pendampingan ini membuka wawasan baru bagi para manajer tentang betapa pentingnya standar layanan dalam menopang keberlanjutan bisnis jangka panjang. Sebelumnya, sebagian besar proses layanan dijalankan murni berdasarkan intuisi dan pengalaman pribadi masing-masing pengelola. Kini, setelah mengikuti program ini, para manajer memahami bahwa mendokumentasikan prosedur kerja bukan sekadar formalitas, melainkan alat yang nyata untuk menjaga kualitas layanan dan mempermudah evaluasi bila suatu saat terjadi permasalahan.

Tabel 2 *Balanced Scorecard* Sanggar Tari Gesinggau

Perspektif	Target Strategis	KPI	Kondisi Saat Ini	Target
------------	------------------	-----	------------------	--------

Keuangan	Meningkatkan keuntungan bisnis	ROI	150%	170%
Pelanggan	Meningkatkan jumlah pelanggan	Jumlah pelanggan	27 pelanggan/tahun	35 pelanggan/tahun
Pelanggan	Mengurangi jumlah pengaduan	Jumlah keluhan	1–2 keluhan	Maksimum 1 keluhan
Proses Internal	Meningkatkan kualitas layanan	Kepatuhan dengan SOP	SOP baru diterapkan	90%
Pembelajaran & Pertumbuhan	Meningkatkan kompetensi manajer	Jumlah pelatihan	Belum dijadwalkan	Minimal 2 kali per tahun

Keberhasilan program pendampingan ini tentu tidak lepas dari keterlibatan aktif seluruh pengelola Sanggar Tari Gesinggau yang terjun langsung dalam setiap tahapan kegiatan yang dimulai dari identifikasi masalah dan penyusunan SOP hingga implementasi dan evaluasi. Tingginya tingkat partisipasi dari pihak mitra menjadi faktor kunci yang memperlancar proses transfer pengetahuan dan memastikan solusi yang dirumuskan benar-benar dapat diterapkan di lapangan.

Kendati demikian, pelaksanaan program ini tidak sepenuhnya berjalan mulus. Salah satu tantangan yang paling terasa adalah kebutuhan waktu adaptasi bagi para manajer dalam menyesuaikan diri dengan prosedur baru. Di tahap awal implementasi, beberapa langkah SOP belum berjalan secara optimal karena pengelola masih terbiasa dengan pola kerja yang lebih cair dan tidak terstruktur. Namun tantangan ini secara bertahap berhasil diatasi melalui pendampingan intensif dan evaluasi rutin, yang akhirnya membantu para manajer memahami manfaat nyata dari penerapan SOP dalam keseharian operasional mereka.

Secara keseluruhan, program pendampingan pengembangan dan implementasi SOP layanan ini telah memberikan dampak yang positif dan terukur bagi Sanggar Tari Gesinggau. Dokumen SOP yang dihasilkan kini dapat difungsikan sebagai panduan kerja yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Lebih dari itu, keberadaan SOP juga membantu mempertegas peran dan tanggung jawab masing-masing pengelola, meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pelanggan, serta memperkuat fondasi bagi pengembangan layanan tari dan penyewaan kostum secara berkelanjutan. Dengan kata lain, penerapan SOP layanan bukan hanya solusi atas permasalahan yang ada saat ini, melainkan juga strategi jangka

panjang yang efektif untuk meningkatkan kualitas dan daya saing Sanggar Tari Gesinggau di masa mendatang.



Gambar 1. Foto bersama dengan narasumber



Gambar 2. Sesi pendampingan penyusunan dan penerapan SOP pelayanan

PENUTUP

Berdasarkan hasil kegiatan pendampingan penyusunan dan penerapan SOP pelayanan di Sanggar Tari Gesinggau, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil membantu mitra dalam membangun sistem pelayanan yang lebih terstruktur, konsisten, dan profesional. Sebelum kegiatan dilaksanakan, proses pelayanan masih dilakukan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman masing-masing pengelola sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam pelaksanaan layanan. Melalui kegiatan observasi, sosialisasi, penyusunan SOP, implementasi, serta pendampingan penerapan SOP, Sanggar Tari Gesinggau kini telah memiliki dokumen SOP pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas

operasional. Penerapan SOP memberikan dampak positif berupa meningkatnya pemahaman pengelola mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing, terciptanya alur pelayanan yang lebih jelas, meningkatnya konsistensi penyampaian informasi kepada pelanggan, serta membaiknya sistem pencatatan transaksi dan penanganan keluhan. Keberhasilan program didukung oleh tingginya partisipasi dan komitmen pengelola sanggar dalam setiap tahapan kegiatan. Adapun kendala yang dihadapi berupa kebutuhan waktu adaptasi terhadap prosedur baru, namun dapat diatasi melalui pendampingan dan evaluasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan SOP pelayanan menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan, profesionalisme pengelolaan, serta daya saing Sanggar Tari Gesinggau secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta berbagai masukan yang sangat berharga selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) ini. Berkat dukungan dan bimbingan yang diberikan, kegiatan serta laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga segala bantuan dan ilmu yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada Sanggar Tari Gesinggau, khususnya Ketua dan seluruh pengelola sanggar, atas kerja sama, partisipasi, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Universitas Borneo Tarakan yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi pengembangan kualitas pelayanan dan pengelolaan Sanggar Tari Gesinggau.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewanti, N. A. Y., Nandini, N., Kusariana, N., Aditya, V. R., Widyasari, N., Alkaf, R. F., Fariz, N., & Fawziya, V. R. (2024). Pendampingan Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Unit Pelaksana Teknis Domestik Pengelolaan Air Limbah Kota Semarang. *Journal of Public Health and Community Services – JPHCS*, 3(1), 26–29.
- Maulana, Y. M. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan SOP pada Penerbit di

SURabaya. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 217–229.

Purwaningrum, D., & Pramono, G. P. (2025). Pendampingan Pembuatan SOP untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen di Albania Coffe & Resto Kabupaten Kendal. *SEWAGATI : Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 397–409.

Rahayu, B., & Gustiawan, W. D. (2022). Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Pelayanan di Defaros Barbershop Kota Kediri. *Management Study and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3889–3896.

Yudiatma, F., & Triastity, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ARFA Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(3), 346–353.