

Development and Initial Evaluation of an Administrative Service Handbook for Psychology Assistants at Yayasan Sinar Talenta

Pengembangan dan Evaluasi Awal Buku Pedoman Layanan Administrasi bagi Asisten Psikolog di Yayasan Sinar Talenta

Isyfi Kholidatur Rohmah^{1*}, Aniq Hudiah Bil Haq¹

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Correspondence: isyfirohmah61@gmail.com

ABSTRACT

The development of an administrative service handbook for psychology assistants at the Sinar Talenta Foundation was motivated by the need for structured work guidelines in administrative service practices. This activity aimed to develop a handbook that can serve as an initial reference for psychology assistants in understanding workflows, administrative procedures, psychological test administration, client data management, and monthly reporting. The approach used was simple product development with an initial user acceptance evaluation. Initial information on technical needs was obtained through unstructured field observation and communication with the foundation. The handbook was developed through five stages: planning, preparation, writing, editing, and evaluation. The evaluation was conducted using a 1–4 scale questionnaire consisting of 14 items covering content, guide clarity, visual presentation, language, and usability. The initial evaluation by one user showed a total score of 46 out of 56, which falls into the high category. These results indicate that the handbook is considered feasible as an initial internal guide for supporting administrative service standardization at the foundation. However, further evaluation involving more users is needed to examine its broader usability and long-term effectiveness.

Keywords: Administrative Service Handbook, Psychology Assistant, Standard Operating Procedure, Organizational Learning, User Acceptance Evaluation.

ABSTRAK

Pengembangan buku pedoman layanan administrasi bagi asisten psikolog di Yayasan Sinar Talenta dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan pedoman kerja terstruktur dalam pelaksanaan layanan administrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan buku pedoman yang dapat digunakan sebagai acuan awal bagi asisten psikolog dalam memahami alur kerja, prosedur administrasi, administrasi alat tes psikologi, penyimpanan data kasus klien, serta penyusunan rekap bulanan. Pendekatan yang digunakan adalah pengembangan produk sederhana dengan evaluasi penerimaan awal pengguna. Informasi awal mengenai kebutuhan teknis diperoleh melalui pengamatan lapangan tidak terstruktur dan komunikasi dengan pihak yayasan. Penyusunan buku pedoman dilakukan melalui lima tahap, yaitu perencanaan, persiapan, penulisan, penyuntingan, dan evaluasi. Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner skala 1–4 yang terdiri atas 14 item dan mencakup aspek materi/konten, kejelasan isi panduan, visual, bahasa/verbal, dan kegunaan. Hasil evaluasi awal oleh satu pengguna menunjukkan skor total 46 dari skor maksimal 56, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa buku pedoman dinilai layak sebagai panduan awal internal untuk mendukung standarisasi layanan administrasi di yayasan. Namun, evaluasi lanjutan dengan

Kata Kunci: Buku Pedoman Layanan Administrasi, Asisten Psikolog, Standard Operating Procedure, Pembelajaran Organisasi, Evaluasi Penerimaan Pengguna.

PENDAHULUAN

Yayasan merupakan badan hukum yang dapat menjadi wadah pelaksanaan kegiatan sosial, keagamaan, dan kemanusiaan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam pelaksanaannya, yayasan juga dapat memiliki unit usaha atau layanan yang kegiatannya sesuai dengan maksud dan tujuan yayasan (Krisna, 2021). Yayasan Sinar Talenta merupakan salah satu yayasan yang menyelenggarakan beberapa bentuk layanan, antara lain terapi

individual bagi anak berkebutuhan khusus atau anak dengan kesulitan belajar, layanan psikologi seperti asesmen dan konsultasi, serta program pendidikan melalui SD Multi Talenta sebagai sekolah inklusi.

Dalam menjalankan layanan tersebut, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan organisasi. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kegiatan, tetapi juga menjadi unsur utama yang menentukan kualitas layanan dan pencapaian tujuan organisasi (Ansah & Rita, 2019; Kuruppu dkk., 2021). Sumber daya manusia merupakan aset penting yang perlu dikelola dan dikembangkan agar mampu menjalankan tugas secara efektif (Kasman, 2021; Rivaldo & Nabella, 2023). Pengembangan SDM tidak hanya dilakukan melalui pelatihan, tetapi juga melalui penyediaan sistem pendukung kerja yang membantu individu memahami tugas, prosedur, dan tanggung jawabnya secara jelas (Akdere & Egan, 2020; Gabriel & Aguinis, 2022).

Salah satu bentuk sistem pendukung kerja yang penting dalam organisasi adalah pedoman kerja atau Standard Operating Procedure (SOP). SOP berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas agar kegiatan organisasi berjalan secara terstruktur, terencana, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Suwita & Fauzi, 2022). SOP juga dapat digunakan sebagai rujukan bagi karyawan dalam memahami prosedur kerja serta sebagai alat untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan organisasi (Damayanti dkk., 2023). Dengan adanya SOP atau pedoman kerja, pelaksanaan tugas dapat menjadi lebih sistematis, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan (Taufiq, 2019).

Keberadaan pedoman kerja tidak hanya berkaitan dengan dokumen prosedur, tetapi juga dengan proses pemahaman dan penerapan prosedur tersebut oleh SDM yang menjalankan tugas. Dalam konteks organisasi, pedoman kerja dapat dipahami sebagai bagian dari proses organizational learning, yaitu upaya organisasi dalam mengelola pengetahuan dan pengalaman kerja agar dapat digunakan kembali oleh anggota organisasi lainnya (Antunes & Pinheiro, 2020; Kokkaew dkk., 2022; Sartika & Hayadi, 2024). Dengan demikian, pedoman kerja berperan sebagai media dokumentasi pengetahuan organisasi yang membantu proses transfer informasi, terutama bagi anggota baru yang masih berada dalam tahap adaptasi kerja.

Berdasarkan informasi awal yang diperoleh melalui pengamatan lapangan tidak terstruktur dan komunikasi dengan pihak Yayasan Sinar Talenta, diketahui bahwa belum tersedia buku pedoman khusus yang memuat alur kerja dan tugas administrasi asisten psikolog secara sistematis. Asisten psikolog yang baru bergabung masih perlu mempelajari tugas dan alur kerja melalui arahan lisan dari rekan kerja, penjelasan dari pihak yayasan, serta pengalaman langsung selama menjalankan pekerjaan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas, memperlambat proses adaptasi, dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

Pentingnya pedoman kerja sebagai rujukan dalam pelaksanaan tugas juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Resdiana (2021) menunjukkan bahwa keberadaan SOP dapat membantu proses pelayanan berjalan lebih efektif. Setiyawan dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa penerapan SOP dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan program kerja, menjadi tolok ukur kesesuaian pelaksanaan tugas, serta berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pedoman kerja memiliki peran penting dalam mendukung keteraturan alur kerja dan kualitas pelaksanaan tugas.

Berbeda dari penyusunan SOP yang umumnya berfokus pada prosedur organisasi secara luas, penyusunan buku pedoman ini diarahkan pada kebutuhan spesifik asisten

psikolog dalam menjalankan administrasi layanan psikologi di Yayasan Sinar Talenta. Buku pedoman yang dikembangkan memuat gambaran umum yayasan, visi dan misi, bidang kerja asisten psikolog, alur penerimaan layanan, administrasi alat tes, penyimpanan data kasus klien, serta rekapitulasi bulanan. Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk menyusun Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog sebagai panduan awal yang dapat membantu asisten psikolog memahami alur tugas, mendukung proses adaptasi kerja, dan memperkuat standarisasi administrasi layanan di lingkungan internal Yayasan Sinar Talenta.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini menggunakan pendekatan pengembangan produk sederhana (*simple product development*) yang bertujuan untuk menyusun buku pedoman layanan administrasi bagi asisten psikolog di Yayasan Sinar Talenta. Produk yang dikembangkan berupa Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog yang disusun sebagai panduan awal dalam memahami alur kerja, tugas administrasi, dan prosedur layanan di lingkungan yayasan.

Informasi awal mengenai kebutuhan penyusunan buku pedoman diperoleh melalui pengamatan lapangan tidak terstruktur dan komunikasi dengan pihak yayasan. Informasi tersebut digunakan sebagai dasar praktis dalam menentukan ruang lingkup isi buku pedoman, terutama yang berkaitan dengan gambaran umum yayasan, visi dan misi, bidang kerja asisten psikolog, alur penerimaan layanan, administrasi alat tes, penyimpanan data kasus klien, serta rekapitulasi bulanan. Karena data observasi dan wawancara tidak dianalisis sebagai data utama penelitian, kegiatan ini tidak menggunakan analisis tematik, melainkan berfokus pada proses penyusunan produk dan evaluasi awal pengguna.

Penyusunan buku pedoman dilakukan melalui lima tahapan, yaitu perencanaan, persiapan, penulisan, penyuntingan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, penulis mengidentifikasi kebutuhan awal dan menentukan ruang lingkup isi buku pedoman. Pada tahap persiapan, penulis mengumpulkan referensi, menyusun rancangan isi, menentukan format tampilan, serta menyiapkan perangkat yang dibutuhkan dalam penyusunan buku. Pada tahap penulisan, informasi yang telah dikumpulkan disusun ke dalam format buku pedoman yang memuat bagian cover, kata pengantar, daftar isi, profil yayasan, visi dan misi, bidang kerja asisten psikolog, alur layanan, prosedur skoring psikotes, penyimpanan data kasus klien, rekap bulanan, alat tes psikologi, dan penutup.

Tahap penyuntingan dilakukan dengan meminta masukan dari pembimbing eksternal selaku pihak yayasan sekaligus praktisi psikologi, serta dosen pembimbing internal. Masukan tersebut digunakan untuk memperbaiki isi, urutan alur layanan, kejelasan bahasa, dan keterangan penggunaan buku pedoman. Salah satu revisi yang dilakukan adalah penambahan keterangan bahwa buku pedoman hanya digunakan untuk kepentingan internal dan tidak diperjualbelikan.

Tahap evaluasi dilakukan sebagai uji penerimaan awal pengguna. Evaluasi dilakukan dengan memberikan buku pedoman kepada satu orang asisten psikolog sebagai pengguna awal. Instrumen evaluasi berupa kuesioner skala 1 sampai 4 yang terdiri atas 14 item. Skala penilaian yang digunakan adalah: 1 = sangat tidak sesuai, 2 = cukup sesuai, 3 = sesuai, dan 4 = sangat sesuai. Aspek yang dinilai meliputi materi/konten, isi panduan, visual, verbal/bahasa, dan kegunaan.

Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif dengan menghitung skor pada setiap aspek dan skor total. Skor hasil evaluasi kemudian dikategorikan berdasarkan rentang penilaian yang telah disusun, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi.

Hasil evaluasi ini digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kelayakan dan penerimaan pengguna terhadap buku pedoman, bukan untuk mengukur efektivitas produk secara luas. Oleh karena itu, hasil kegiatan ini perlu dipahami sebagai evaluasi awal yang masih memerlukan pengujian lanjutan dengan jumlah pengguna yang lebih luas.

HASIL

Informasi awal mengenai kebutuhan penyusunan buku pedoman diperoleh melalui pengamatan lapangan tidak terstruktur dan komunikasi dengan pihak Yayasan Sinar Talenta. Berdasarkan informasi awal tersebut, diketahui bahwa asisten psikolog membutuhkan panduan kerja tertulis yang dapat membantu memahami alur layanan, tugas administrasi, penggunaan alat tes, penyimpanan data kasus klien, serta penyusunan rekap bulanan. Selama ini, proses adaptasi kerja lebih banyak bergantung pada arahan lisan dari rekan kerja dan pengalaman langsung di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya dokumen panduan yang dapat digunakan sebagai acuan awal bagi asisten psikolog dalam menjalankan tugas administrasi secara lebih terstruktur.

Produk yang dikembangkan dalam kegiatan ini adalah “Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog”. Buku pedoman ini disusun sebagai dokumen internal Yayasan Sinar Talenta dan ditujukan untuk membantu asisten psikolog memahami alur kerja serta prosedur administrasi layanan. Buku pedoman disusun dalam format A4 dengan jumlah 51 halaman. Secara umum, isi buku pedoman meliputi profil yayasan, visi dan misi, bidang kerja asisten psikolog, alur penerimaan layanan konsultasi, alur penerimaan layanan psikotes dan tester, prosedur skoring hasil psikotes, penyimpanan data kasus klien, rekap bulanan, serta informasi mengenai alat tes psikologi.

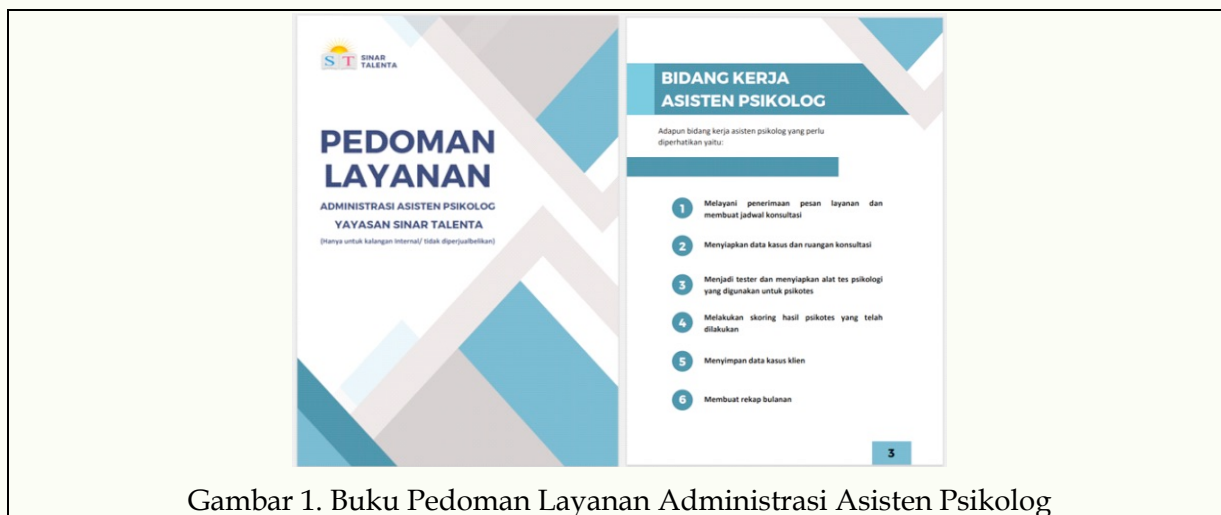
Tabel 1. Karakteristik Produk Buku Pedoman

Komponen	Keterangan
Nama produk	Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog
Sasaran pengguna	Asisten psikolog Yayasan Sinar Talenta
Format buku	A4
Jumlah halaman	51 halaman
Status penggunaan	Dokumen internal yayasan
Isi utama	Profil yayasan, bidang kerja asisten psikolog, alur layanan, skoring psikotes, penyimpanan data kasus klien, rekap bulanan, dan alat tes psikologi

Proses pengembangan buku pedoman dilakukan melalui lima tahap, yaitu perencanaan, persiapan, penulisan, penyuntingan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, penulis menentukan ruang lingkup isi buku berdasarkan kebutuhan awal di lapangan dan informasi dari pihak yayasan. Pada tahap persiapan, penulis mengumpulkan referensi, menyusun rancangan isi, menentukan format tampilan, serta menyiapkan perangkat yang diperlukan dalam proses penyusunan buku. Pada tahap penulisan, seluruh informasi disusun ke dalam bentuk buku pedoman dengan susunan isi yang meliputi: 1) cover depan; 2) kata pengantar; 3) daftar isi; 4) profil Yayasan Sinar Talenta; 5) visi dan misi yayasan; 6) bidang kerja asisten psikolog; 7) alur penerimaan pesan layanan konsultasi; 8) alur penerimaan pesan layanan psikotes dan tester; 9) prosedur skoring hasil psikotes; 10) penyimpanan data kasus klien; 11) rekap bulanan; 12) alat tes psikologi; dan 13) penutup.

Tahap penyuntingan dilakukan setelah draf buku pedoman selesai disusun. Pada tahap ini, buku pedoman ditinjau oleh pembimbing eksternal selaku pihak yayasan sekaligus

praktisi psikologi, serta dosen pembimbing internal. Masukan yang diberikan digunakan untuk memperbaiki isi, urutan alur layanan, kejelasan bahasa, dan tampilan buku. Beberapa revisi yang dilakukan antara lain penambahan keterangan bahwa buku pedoman hanya digunakan untuk kepentingan internal dan tidak diperjualbelikan, serta perbaikan urutan alur layanan penerimaan konsultasi dan psikotes.



Gambar 1. Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog

Gambar 1 menunjukkan tampilan produk buku pedoman layanan administrasi asisten psikolog yang dikembangkan sebagai panduan internal bagi Yayasan Sinar Talenta. Setelah produk selesai disusun dan disunting, tahap selanjutnya adalah evaluasi penerimaan awal pengguna. Evaluasi dilakukan dengan memberikan buku pedoman kepada satu orang asisten psikolog sebagai pengguna awal. Instrumen evaluasi berupa kuesioner yang terdiri atas 14 item dengan skala 1 sampai 4, yaitu 1 = sangat tidak sesuai, 2 = cukup sesuai, 3 = sesuai, dan 4 = sangat sesuai. Aspek yang dinilai meliputi materi/konten, isi panduan, visual, verbal/bahasa, dan kegunaan.

Hasil pengisian kuesioner kemudian dikategorikan berdasarkan rentang penilaian yang mengacu pada kategorisasi menurut Azwar (2021). Kategori penilaian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi Hasil Evaluasi

Rumus	Kategori	Rentang
$X \leq \text{Mean} - 1,5 \text{ SD}$	Sangat rendah	14-25
$\text{Mean} - 1,5 \text{ SD} < X \leq \text{Mean} - 0,5 \text{ SD}$	Rendah	26-32
$\text{Mean} - 0,5 \text{ SD} < X \leq \text{Mean} + 0,5 \text{ SD}$	Sedang	33-39
$\text{Mean} + 0,5 \text{ SD} < X \leq \text{Mean} + 1,5 \text{ SD}$	Tinggi	40-46
$X > \text{Mean} + 1,5 \text{ SD}$	Sangat tinggi	47-56

Berdasarkan hasil evaluasi awal, buku pedoman memperoleh skor total 46 dan termasuk dalam kategori tinggi. Rincian hasil evaluasi berdasarkan aspek penilaian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Buku Pedoman

Aspek	Nomor Item	Skor
Materi/konten	4, 5, 14	9
Isi panduan	1, 7, 13	10
Visual	2, 3	7
Verbal/bahasa	6, 10, 12	10
Kegunaan	8, 9, 11	10

Total	14 item	46
-------	---------	----

Hasil tersebut menunjukkan bahwa buku pedoman memperoleh penerimaan awal yang baik dari pengguna. Skor tertinggi diperoleh pada aspek isi panduan, verbal/bahasa, dan kegunaan, yang menunjukkan bahwa buku pedoman dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan bermanfaat sebagai acuan awal dalam menjalankan tugas administrasi. Sementara itu, aspek materi/konten dan visual masih dapat dikembangkan lebih lanjut agar isi buku semakin lengkap dan tampilan buku lebih mendukung keterbacaan pengguna. Dengan demikian, buku pedoman ini dapat dinyatakan layak digunakan sebagai panduan awal di lingkungan internal Yayasan Sinar Talenta, dengan tetap memerlukan evaluasi lanjutan pada cakupan pengguna yang lebih luas.

PEMBAHASAN

Asisten psikolog memiliki peran dalam membantu psikolog melaksanakan layanan psikologi, khususnya pada aspek teknis dan administratif layanan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pendidikan dan Layanan Psikologi, layanan psikologi mencakup jasa psikologi dan praktik psikologi, termasuk layanan asesmen psikologi yang dapat melibatkan penggunaan alat tes, pengelolaan data klien, serta penyusunan dokumen administrasi (Republik Indonesia, 2022). Oleh karena itu, pelaksanaan tugas asisten psikolog memerlukan panduan kerja yang jelas agar alur layanan dapat berjalan lebih tertib, terstruktur, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Keberadaan pedoman kerja juga penting untuk meminimalkan kesalahan kerja dan mendukung akuntabilitas pelaksanaan tugas dalam organisasi layanan (Taufiq, 2019; Subandi dkk., 2024).

Pengembangan Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog dalam kegiatan ini merupakan bentuk penyediaan sistem pendukung kerja bagi asisten psikolog di lingkungan Yayasan Sinar Talenta. Buku pedoman ini tidak dimaksudkan sebagai intervensi organisasi secara luas, melainkan sebagai panduan awal yang membantu pengguna memahami alur kerja dan tugas administrasi secara lebih sistematis. Dengan adanya pedoman tertulis, informasi kerja yang sebelumnya lebih banyak disampaikan secara lisan dapat terdokumentasi dalam bentuk yang lebih mudah diakses dan digunakan kembali oleh asisten psikolog, terutama bagi pengguna baru yang masih berada dalam proses adaptasi kerja.

Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa buku pedoman memperoleh skor total 46 dan termasuk dalam kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna awal menilai buku pedoman layak digunakan dari aspek materi/konten, isi panduan, visual, verbal/bahasa, dan kegunaan. Secara fungsional, buku pedoman ini membantu memetakan prosedur kerja yang sebelumnya bersifat lisan menjadi dokumen tertulis yang lebih terstruktur. Hal ini sejalan dengan konsep *organizational learning*, yaitu proses organisasi dalam mengelola pengetahuan dan pengalaman kerja agar dapat digunakan kembali oleh anggota organisasi (Antunes & Pinheiro, 2020; Kokkaew dkk., 2022; Sartika & Hayadi, 2024). Dalam konteks ini, buku pedoman berperan sebagai media dokumentasi pengetahuan kerja yang mendukung proses transfer informasi dari pengalaman individu menjadi sumber informasi bersama dalam organisasi.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa SOP atau pedoman kerja dapat membantu pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif. Resdiana (2021) menunjukkan bahwa keberadaan SOP dapat membantu proses pelayanan berjalan lebih terarah dan efektif. Selain itu, Lesmana dan Anwar (2024) menjelaskan bahwa penerapan SOP dapat mendukung kelancaran alur kerja, efisiensi waktu, serta meminimalkan kesalahan dan

ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian, buku pedoman yang dikembangkan dalam kegiatan ini dapat dipahami sebagai bentuk penerapan prinsip SOP pada konteks layanan administrasi asisten psikolog.

Meskipun memperoleh penilaian dalam kategori tinggi, hasil evaluasi ini perlu dimaknai secara terbatas. Evaluasi hanya dilakukan kepada satu orang pengguna, yaitu asisten psikolog baru, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh asisten psikolog atau lembaga layanan psikologi lainnya. Oleh karena itu, hasil kegiatan ini lebih tepat dipahami sebagai evaluasi penerimaan awal pengguna, bukan sebagai bukti efektivitas produk secara menyeluruh. Buku pedoman ini dinilai layak digunakan sebagai panduan awal internal, tetapi efektivitas jangka panjangnya masih perlu diuji melalui evaluasi berkala, pelibatan pengguna yang lebih luas, serta pembaruan isi pedoman sesuai perkembangan kebutuhan layanan di lapangan.

KESIMPULAN

Buku Pedoman Layanan Administrasi Asisten Psikolog yang dikembangkan dalam kegiatan ini berfungsi sebagai dokumen internal untuk mendukung standarisasi layanan administrasi di Yayasan Sinar Talenta. Hasil evaluasi awal menunjukkan skor 46 dengan kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa buku pedoman dinilai layak dari aspek materi/konten, isi panduan, visual, verbal/bahasa, dan kegunaan. Buku pedoman ini dapat menjadi acuan awal bagi asisten psikolog dalam memahami alur tugas dan pelaksanaan administrasi secara lebih sistematis. Namun, karena evaluasi hanya melibatkan satu orang pengguna, hasil ini masih terbatas sebagai gambaran penerimaan awal produk dan belum dapat digeneralisasikan sebagai bukti efektivitas secara luas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lanjutan dengan cakupan pengguna yang lebih luas serta pembaruan isi pedoman sesuai kebutuhan layanan di lapangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, pembimbing eksternal, asisten psikolog dan kepada seluruh pihak yang ikut serta dalam mendukung proses penyusunan buku pedoman. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada instansi mitra yang telah memberikan kesempatan untuk menjalankan pengabdian dan melakukan proses pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdere, M., & Egan, T. M. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393–421. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21404>
- Amini, & Ginting, N. (2024). *Metode penelitian: Kualitatif, kuantitatif, PTK dan R&D*. UMSU Press.
- Armah-Ansah, & Quartey, R. (2019). Effects of training on employee performance in Ga East hotels. *Acta Scientific Paediatrics*, 2(7), 02–07. <https://doi.org/10.31080/aspe.2019.02.0091>

- Antunes, H. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 140-149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan skala psikologi* (Edisi ke-3). Pustaka Pelajar.
- Damayanti, D., Laksana, S. R., Sandi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Penerapan standar operasional prosedur pada bisnis coffee shop Garis Tangan. *Jurnal Pijar: Studi Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 686-691. <https://doi.org/10.65096/pmb.v1i3.418>
- Gabriel, K. P., & Aguinis, H. (2022). How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business Horizons*, 65(2), 183-192. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.037>
- Kasman, P. S. P. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bank Syariah Indonesia: Pemberdayaan sumber daya manusia, motivasi kerja dan perubahan organisasi (literature review manajemen). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(2), 689-696. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.625>
- Kokkaew, N., Peansupap, V., & Jokkaw, N. (2022). An empirical examination of knowledge management and organizational learning as mediating variables between HRM and sustainable organizational performance. *Sustainability*, 14(20), Article 13351. <https://doi.org/10.3390/su142013351>
- Krisna, R. (2021). Tinjauan hukum pendirian yayasan sebagai badan hukum ditinjau dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004. *Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 2(1), 41-47. <http://jurnal.bundamediagrup.co.id/index.php/sosek/article/view/123>
- Kuruppu, C. L., Kavirathne, C. S., & Karunarathna, N. (2021). The impact of training on employee performance in a selected apparel sector organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 21(2), 13-20. <https://doi.org/10.34257/gimbravol21is2pg13>
- Lesmana, A. P., & Anwar, A. M. (2024). Pengaruh penerapan SOP (standard operating procedures) terhadap efektivitas dan produktivitas kerja karyawan studi pada PT Santosa Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(5), 493-501. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1547>
- Mahfud, M. H. (2020). Metode penentuan faktor-faktor keberhasilan penting dalam analisis SWOT. *Agrisaintifika: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 3(2), 113-125. <https://doi.org/10.32585/ags.v3i2.546>
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pendidikan dan Layanan Psikologi*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/218816/uu-no-23->
- Resdiana, E. (2021). Efektifitas standard operating procedures (SOP) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 93-108. <https://doi.org/10.28944/masyrif.v2i2.517>
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023). Employee performance: Education, training, experience and work discipline. *Quality - Access to Success*, 24(193), 182-188. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>
- Setiyawan, D., Fitriani, A., Veronica, C. A., & Suryati, A. (2023). Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Radjak

- Hospital Salemba. *MUFAKAT: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 9-25. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/552/539>
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman konseptual tentang standard operating procedure (SOP): Dasar, tujuan, manfaat, dan penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 1-13. <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Suwita, R., & Fauzi, A. (2022). Literature review: Analisis penerapan standard operasional prosedur (SOP) terhadap produktivitas karyawan bagian cutter size PT Tjiwi Kimia. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 9-15. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i3.348>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*, 12(1), 56-66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>

Copyright holder :

©The Author(s), 2026

First publication right :

Room of Civil Society Development

This article is licensed under:

CC-BY-SA