

## Peningkatan Kualitas Layanan Ambulans Muhammadiyah Yogyakarta

Nadzira Mafaza Rahadiani<sup>1</sup>, Dinda Fadillah<sup>2</sup>, Musyarofah Apriliana Fauzia<sup>3</sup>, Lathiful  
Khuluq<sup>4</sup>

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia  
e-mail: 21102050055@uin-suka.ac.id

### Abstrak

Tulisan ini adalah laporan kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Proyek Kemanusiaan mahasiswa Ilmu Kesejahteraan Sosial. Menilik adanya urgensi untuk membuat standar baku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Ambulans Muhammadiyah bersama mahasiswa MBKM merealisasikan terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini akan menjadi panduan yang baku dan terstruktur untuk *driver*, *crew*, dan relawan Ambulans Muhammadiyah dalam menjalankan tugas mereka. Pembuatan, pematangan, dan implementasi SOP yang baik adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan Ambulans Muhammadiyah, serta meminimalkan risiko yang terkait dengan ketiadaan SOP atau pelaksanaan yang tidak konsisten. Standar operasional pelayanan sebagai kebutuhan dalam mobilitas pelayanan akan berisi lima hal penting meliputi pertama standar pengelola layanan, kedua aturan driver dan crew, ketiga etika dalam berkendara, keempat terkait prosedur unit dan layanan, dan kelima aturan tambahan yang dibutuhkan dalam pelayanan. SOP ini dibuat dengan melalui beberapa tahapan, yaitu asesmen pembaruan operasional, *planning*, *focus group discussion* (FGD), peninjauan ulang, pengesahan dan legitimasi, pengimplementasian kebijakan, dan evaluasi. Semua tahap telah dilaksanakan secara menyeluruh dan maksimal selama kurun waktu tiga bulan sehingga menghasilkan sebuah panduan baku yang terstruktur dalam bentuk Standar Operasional Prosedur layanan Ambulans Muhammadiyah. SOP tersebut kini telah digunakan dalam layanan Ambulanmu. Perencanaan pembuatan SOP ini dapat terlaksana dengan baik berkat adanya kolaborasi antara mahasiswa MBKM proyek kemanusiaan dengan layanan Ambulanmu Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Kata kunci:** *Standar Operasional Prosedur, Ambulanmu DIY, Layanan Kemanusiaan, MBKM*

### Abstract

*This article is a report on the activities of the Independent Learning Independent Campus (MBKM) Humanitarian Project for Social Welfare Science students. Considering the urgency to create standard standards in providing services to the community, Muhammadiyah Ambulance together with MBKM students realized the formation of Standard Operating Procedures (SOP). This SOP will be a standard and structured guide for Muhammadiyah Ambulance drivers, crew, and volunteers in carrying out their duties. Creating, finalizing, and implementing good SOPs is an important step to improve the quality and effectiveness of Muhammadiyah Ambulance services, as well as minimizing the risks associated with the absence of SOPs or inconsistent implementation. Service operational standards as a requirement in service mobility will contain five important things, including first, service management standards, second, driver and crew rules, third, ethics in driving, fourth regarding unit and service procedures, and fifth, additional rules required in service. This SOP was created through several stages, namely operational update assessment, planning, focus group discussion (FGD), review, validation and legitimacy, policy implementation, and evaluation. All stages have been carried out thoroughly and maximally over a period of three months, resulting in a structured standard guide in the form of Standard Operating Procedures for Muhammadiyah Ambulance Services. This SOP has now been used in your Ambulance service. The planning for making this SOP was carried out well thanks to the collaboration*

*between MBKM humanitarian project students and the Yogyakarta Special Region Ambulance Service agency*

**Keywords:** *Standard Operational Procedures, DIY of Ambulansmu, Humanitarian Services, MBKM.*

## PENDAHULUAN

Tulisan ini merupakan hasil dari kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang telah dilaksanakan oleh tiga orang mahasiswi Ilmu Kesejahteraan Sosial semester lima. Kegiatan MBKM yang dilaksanakan berupa proyek kemanusiaan yang dilakukan di Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Yogyakarta (MPKS PWM DIY) khususnya pada layanan Ambulans Muhammadiyah. Proyek kemanusiaan ini ditujukan untuk membantu pemberi layanan dalam mengidentifikasi kebutuhannya agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Untuk itu, mahasiswi MBKM melangsungkan proyek kemanusiaan tersebut dengan datang ke MPKS PWM DIY setiap satu minggu dua kali, yakni di hari Kamis dan Jum'at, selama lima jam atau lebih. Hasil identifikasi kebutuhan layanan tersebut kemudian direalisasikan oleh mahasiswi MBKM dan berkolaborasi dengan pihak Ambulans Muhammadiyah sebagai pihak pemberi layanan kemanusiaan.

Sepintas mengenai layanan Ambulans Muhammadiyah yang merupakan layanan non rumah sakit di DIY. Layanan ini sudah mulai beroperasi pada tahun 2011 oleh PDM Kota Yogyakarta, 2013 oleh PCM Tempel, dan 2015 oleh Angkatan Muda Muhammadiyah (AMM) Kabupaten Sleman. Layanan bermula saat ada kebutuhan membantu orang sakit berobat ke rumah sakit, tetapi mengalami kesulitan moda transportasi, sementara Ambulans yang ada milik Rumah Sakit sudah cukup kewalahan melayani pasien. Munculah gagasan membeli Ambulans sendiri untuk layanan sosial dengan biaya dari donasi masyarakat. Inisiatif AMM Sleman ini kemudian diangkat oleh Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta (MPKS PWM DIY) sebagai satu program majelis untuk diduplikasi dan dikembangkan ke cabang dan daerah lain (Tim Ambulanmu DIY, 2022).

Pada Rapat Koordinasi Wilayah (Rakorwil) MPKS PWM DIY Bulan Februari 2018 disepakati layanan Ambulans Muhammadiyah non rumah sakit sebagai program resmi MPKS dan menargetkan adanya layanan 1 (satu) cabang Muhammadiyah 1 (satu) Ambulans. Program ini mendapatkan respon yang sangat baik dari warga Muhammadiyah. Dalam waktu yang singkat, hingga bulan September tahun 2023, tercatat 107 unit armada Ambulans telah beroperasi di 75 titik di seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta. Layanan ini kemudian disebut dengan Ambulanmu dan dikhususkan sebagai layanan ambulans transportasi untuk pasien dan jenazah yang diperuntukkan kepada semua kalangan masyarakat tanpa membedakan golongan, ras maupun agama.

Dalam mengelola program ini, Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial tidak dapat berjalan sendirian. Lazismu (Lembaga Zakat Amil Muhammadiyah) adalah lembaga mitra yang hampir tak terpisahkan dengan program Ambulanmu, sampai banyak yang salah memahami program Ambulanmu dikelola oleh Lazismu. Terkait hal ini antara Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial dan Lazismu berjalan sebagaimana tupoksi majelis, yaitu MPKS sebagai pelaksana program layanan sosial dan Lazismu sebagai penghimpun zakat, infaq dan shodaqoh. Dalam program Ambulanmu, pelaksana program adalah MPKS dan pembiaya pengadaan dan operasional adalah Lazismu. Semua Ambulans dibranding dengan Lazismu adalah untuk promosi program penghimpunan zakat, infaq dan shodaqoh dari masyarakat.

Ambulans Muhammadiyah Yogyakarta termasuk ke dalam organisasi pelayanan kemanusiaan di bidang kesehatan, menjalankan misi kemanusiaan yang melibatkan beragam aspek. Selain menjadi penyedia layanan transportasi pasien untuk keperluan *medical check-up*, Ambulans Muhammadiyah juga berperan penting dalam memberikan pelayanan antar-jemput jenazah dari rumah sakit ke rumah duka hingga ke tempat peristirahatan terakhir. Ambulans Muhammadiyah

juga menjalani tugas kritis dalam situasi darurat seperti kecelakaan, dan mengambil bagian aktif dalam berbagai kegiatan sosial, termasuk penyuluhan kesehatan di panti asuhan Muhammadiyah dan partisipasi tim kesehatan dalam berbagai acara di masyarakat. Hal ini menunjukkan dedikasi mereka dalam mendukung peningkatan kesejahteraan dan kesehatan komunitas.

Program 1 (satu) cabang Muhammadiyah 1 (satu) Ambulans sangat berhasil dalam upaya memeratakan dan memperluas jangkauan layanan di seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun, peningkatan kuantitas ini harus terus dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan. Salah satunya dengan membuat dan mematangkan Standar Operasional Prosedur atau yang biasa disebut SOP. Selama ini, pelaksanaan pelayanan Ambulans Muhammadiyah belum memiliki standar SOP yang tertulis seperti semestinya sebuah pusat pemberi layanan. SOP dibuat sebagai dasar aturan pelayanan untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan baik.

Sebagai pemberi pelayanan nirlaba, tentunya Ambulanmu memiliki tujuan yang harus dicapai. Tujuan tersebut secara implisit tertuang pada target aktivitas layanan, yaitu sebagai pemberi dukungan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan (Tabligh Muhammadiyah, 2016). Ambulanmu diharapkan dapat menjadi pola baru dari dakwah sosial persyarikatan Muhammadiyah. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan upaya untuk memanfaatkan seluruh sumber daya atau *tools of management* yang dimiliki oleh Ambulanmu (Torrido, 2023). SOP termasuk salah satu sumber daya yang penting untuk dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan tersebut. SOP merupakan *method* atau panduan metode untuk merealisasikan program Ambulanmu. SOP atau Standar Operasional Prosedur itu sendiri menurut (Mukti, 2017) memiliki dua definisi. Pertama, sebuah norma atau arahan tertulis yang digunakan untuk memotivasi dan mengarahkan suatu kelompok dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kedua, prosedur atau langkah-langkah yang diatur secara resmi dan harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Oleh karenanya, SOP Ambulanmu dibuat untuk mengarahkan para pemberi layanan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosesnya, sehingga tercapainya tujuan Ambulanmu itu sendiri.

Perlu diketahui bahwasannya pembuatan SOP ini merupakan turunan aturan dari buku Manajemen Ambulanmu. Pembuatan, pematangan, dan implementasi SOP yang baik adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan Ambulans Muhammadiyah, serta meminimalkan risiko yang terkait dengan ketiadaan SOP atau pelaksanaan yang tidak konsisten. Lebih jauh lagi, SOP penting dibuat dengan mempertimbangkan beberapa alasan, diantaranya:

1. Memberikan dasar kriteria dan deskripsi kerja bagi pengelola layanan Ambulans Muhammadiyah yang meliputi pengemudi, kru, dan relawan.
2. Memberikan aturan yang paten mengenai pedoman perilaku untuk pelaksanaan pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas profesional dan sangat bermanfaat bagi penerima layanan.
3. Membantu dalam manajemen risiko dengan mengidentifikasi potensi risiko dan menyusun tindakan mitigasi. Hal ini mengurangi risiko kecelakaan atau kesalahan dalam pelayanan ambulans.
4. SOP yang dibuat berlandaskan pada aturan hukum di Indonesia akan melindungi dari terjadinya pemberian layanan yang memiliki potensi tuntutan hukum, seperti malpraktik.

Adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) secara umum dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ambulans Muhammadiyah kepada masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Mukti, 2017), Standar Operasional Prosedur (SOP) mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan. Selain itu, kepuasan penerima layanan juga akan berdampak pada meningkatnya laba perusahaan atau donasi yang masuk pada layanan, hubungan Ambulanmu dengan penerima layanan juga menjadi harmonis, dan Ambulanmu dikenal memiliki reputasi yang baik di masyarakat (Mukti, 2017). Artinya, dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, akan membuat kepuasan penerima layanan meningkat. Sehingga hal

itu akan memberikan dampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat pada Ambulans Muhammadiyah dan diikuti dengan dampak baik lainnya. Oleh karena itu, pada kesempatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dilakukan di MPKS Muhammadiyah ini, kami telah merancang prosedur pembuatan SOP bagi layanan Ambulans Muhammadiyah.

### Target dan Luaran

Produk yang dikembangkan dalam proyek kemanusiaan ini adalah Standar Operasional Pelayanan (SOP) Ambulans Muhammadiyah. SOP ini akan menjadi panduan yang baku dan terstruktur untuk driver, crew, dan relawan Ambulans Muhammadiyah dalam menjalankan tugas mereka. SOP ini mencakup standar pengelola layanan, aturan bagi driver dan crew, etika berkendara, serta prosedur unit dan layanan ambulans. Pengembangan SOP ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tim Ambulans Muhammadiyah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta kepentingan yang muncul dalam proyek kemanusiaan ini maka terdapat dua macam target dan luaran yang dicapai yakni dalam lingkup mahasiswi dan lingkup layanan Ambulanmu. Target dan luaran pertama dalam lingkup mahasiswi yakni :

- 1). Perealisasian dan keberhasilan kegiatan tersebut dimaksudkan sebagai wujud pemanfaatan kesempatan mahasiswi sebagai peserta program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diinisiasi oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2). Perolehan manfaat pada aspek pengetahuan. Melalui penyusunan SOP, mahasiswi dapat memperoleh ilmu sekaligus praktik pembuatan kebijakan pada suatu layanan. Dalam prosesnya, mahasiswi juga belajar mengenai praktik supervisi secara langsung.

Selain itu, SOP ini akan membawa manfaat yang signifikan bagi layanan ambulans Muhammadiyah serta memberikan dampak positif dalam perubahan pengetahuan dan sikap tim Ambulans Muhammadiyah. Pada aspek pengetahuan, adanya SOP membuat tim Ambulans Muhammadiyah memahami beberapa hal, diantaranya:

- 1). Pengetahuan Etika meliputi pedoman tentang bagaimana seharusnya tim ambulans berperilaku ketika memberikan pelayanan. Hal ini berlandaskan pada etika dan norma kemanusiaan dan kesopanan.
- 2). Pengetahuan Keamanan mencakup pedoman mengenai etika berkendara dan langkah-langkah keamanan dalam operasi ambulans.
- 3). Pengetahuan Pemeliharaan dan Perawatan Alat mencakup informasi tentang pemeliharaan dan perawatan peralatan medis serta ambulans itu sendiri. Ini memberikan pengetahuan tentang bagaimana merawat peralatan agar selalu berfungsi dengan baik.
- 4). Penambahan pengetahuan lainnya melalui pelatihan-pelatihan yang akan diselenggarakan, seperti pelatihan PPGD awam.
- 5). Pengemudi, kru, dan relawan Ambulans Muhammadiyah akan mendapatkan perubahan sikap menjadi lebih baik dalam melangsungkan pelayanan. Perubahan ini terjadi seiring dengan bertambahnya pengetahuan yang diperoleh berlandaskan pada SOP.

### METODE

Menarik persoalan yang ada dalam layanan Ambulanmu dapat dikatakan bahwa layanan membutuhkan sebuah standar operasi pelayanan yang sistematis dan baku secara tertulis. Standar operasi pelayanan yang dibuat merupakan wujud dari peningkatan kualitas dalam menghindari penurunan layanan sebagai efek negatif yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat sasaran. Merujuk pada buku *Rodent Models of Stroke* karya Walz (2016) di dalam jurnal Asih & Fitriani (2018) yang menyebutkan bahwa setiap pengendalian kualitas yang bagus

adalah berdasarkan SOP-nya maka standar operasi prosedur yang ditawarkan dibentuk dalam poin aturan atau tata tertib tertulis dan terikat pada sumber daya lembaga dan pengoperasiannya.



**Gambar 1. Skema tahapan pembuatan SOP**

Layaknya sebuah aturan, penyusunan standar operasional pelayanan Ambulanmu juga membutuhkan beberapa tahap agar menghasilkan aturan yang dapat dipertanggung jawabkan dan layak untuk memberikan pelayanan. Untuk itu disusunlah skema tahapan dalam proses pembuatan SOP dalam mengadopsi dari permasalahan yang ada (sebagaimana disajikan dalam Gambar 1).

Berdasarkan skema yang ada dapat dijabarkan tahap tersebut dimulai dari masa internal perencanaan, permusyawaratan, dan penggarapan standar operasional pelayanan Ambulanmu. Setelah menjadi sebuah hasil kasar, draft tersebut akan direncanakan untuk dikulik bersama dalam forum sumber daya manusia yang ada pada layanan Ambulanmu. Setelah forum SDM dilaksanakan tahap perevisian akan dilakukan sebagai bentuk dari penerimaan aspirasi serta saran SDM layanan Ambulanmu. Apabila hasil perevisian telah terwujud dalam bentuk SOP utuh maka akan dilaksanakan pengesahan oleh pihak yang berwenang di MPKS dan Ambulanmu. Pensosialisasian akan dilakukan sebagai wujud dari penyebaran standar operasional pelayanan dalam tahap berikutnya.

Setelah standar operasional pelayanan tersebut disosialisasikan maka pelayanan layanan Ambulanmu harus menyesuaikan dengan standar yang ada. Penyesuaian dapat dilakukan dalam melakukan pelayanan harian maupun kegiatan pendukung lain baik perlombaan maupun komponen lain yang dapat meningkatkan pemahaman sumber daya tentang SOP yang telah dibuat. Selanjutnya membutuhkan beberapa waktu untuk mengamati dan melakukan pengevaluasian. Jika telah terjadi *monitoring* dan ditemukan titik permasalahan maka pengevaluasian diwujudkan sebagai salah satu implementasi penyuksesan pelaksanaan standar operasi pelayanan yang telah tercipta. Berikut juga dengan komitmen pelaksanaan SOP yang beradaptasi dalam jangka waktu ke depan.

Standar operasi pelayanan dibuat dalam wujud cetak dan dokumen arsip *soft file* yang berisi lima hal penting meliputi :

- 1). pertama standar pengelola layanan,
- 2). kedua aturan driver dan crew,
- 3). ketiga etika dalam berkendara,
- 4). keempat terkait prosedur unit dan layanan,
- 5). dan kelima aturan tambahan yang dibutuhkan dalam pelayanan.

SOP akan disebarluaskan dan disosialisasikan kepada sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan. Dalam penyusunannya, SOP mengacu pada UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas, Angkutan Jalan pada pasal 134 dan 135 terkait peraturan sirine, hak di jalan serta aturan dan etika dalam berlalu lintas, norma kesopanan, keterampilan devensive driving Pedoman Teknis

Ambulans yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.

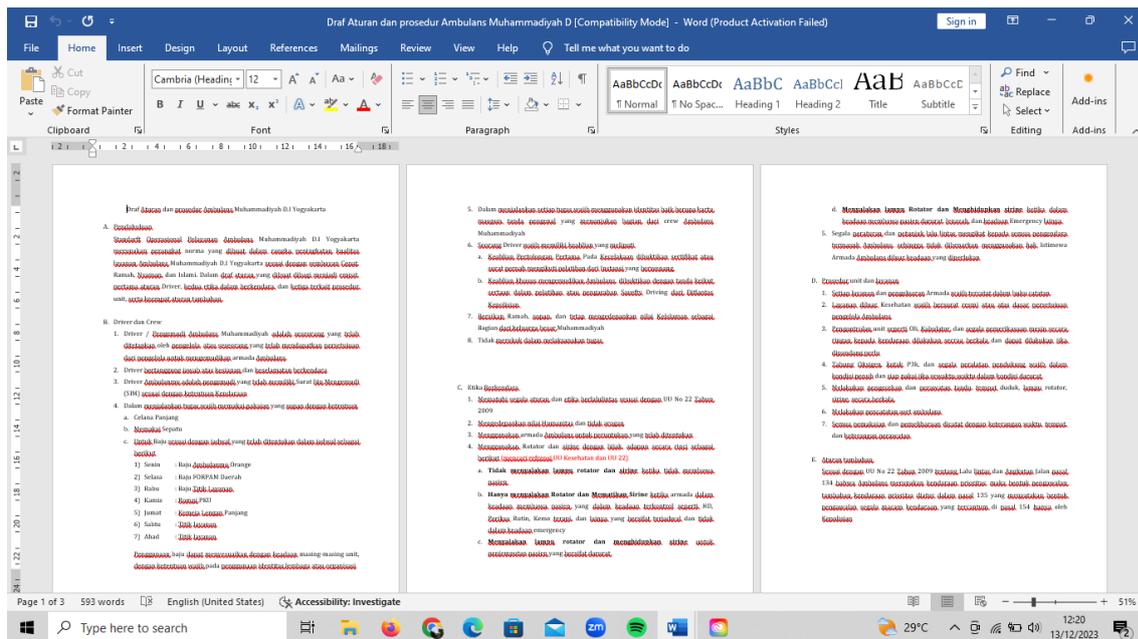
Perwujudan dari perencanaan solusi ini tidak dapat terlaksana dengan baik bila hanya mengandalkan kinerja satu arah oleh mahasiswa MBKM saja. Pihak layanan layanan Ambulanmu sebagai mitra juga sasaran kegiatan berperan aktif dalam memposisikan peran. Posisi layanan Ambulan Muhammadiyah hadir sebagai *partner* dan pembimbing pelaksanaan dalam pembuatan standar operasional prosedur. Sebagai *partner* layanan ambulansmu ikut serta dalam pemutusan kebijakan yang disepakati bersama dan pemberian saran serta gambaran kepada pembuat dan perencana SOP yaitu mahasiswa MBKM. Kedua belah pihak yakni mahasiswa mbkm dan layanan Ambulanmu saling berkerjasama dalam pemosisian peran mewujudkan sebuah luaran standar operasional prosedur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persoalan yang ada pada layanan Ambulanmu telah ditelisik lebih dalam dan dirumuskan dalam solusi pembuatan standar operasional prosedur melalui kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka proyek kemanusiaan. Kegiatan MBKM di layanan Ambulanmu telah berjalan dengan baik dan lancar selama kurun waktu tiga bulan dari awal penerimaan hingga tahap pengakhiran. Segala proses dan dinamika telah dilalui oleh tim pelaksana kegiatan MBKM yakni tiga orang mahasiswa Ilmu Kesejahteraan Sosial dan dibimbing langsung oleh dosen Ilmu Kesejahteraan Sosial. Dari serangkaian kegiatan MBKM proyek kemanusiaan di layanan Ambulanmu, dapat dijelaskan hasil-hasil kegiatannya sebagai berikut:

### 1. Asesmen Pembaruan Standar Operasional Prosedur

Asesmen Pembaruan operasional dilakukan dengan memperbaiki ketepatan setiap pasal-pasal yang tertulis di dalam *draft* SOP (Standar Operasional Prosedur). Proses ini dilakukan pada tanggal 15 September 2023. Dalam proses asesmen ini membahas mengenai evaluasi *draft* SOP sebelumnya, tujuan pembaruan *draft* SOP, dan identifikasi poin yang akan diperbaiki. Evaluasi dari *draft* SOP sebelumnya adalah belum lengkapnya SOP, terdapat kata-kata yang sulit untuk dipahami oleh orang awam serta penulisan SOP yang lebih memerhatikan aturan yang ada. Tujuan dari pembaruan *draft* Standar Operasional Prosedur adalah untuk mengganti kata-kata dalam SOP agar lebih dipahami oleh pelaku pelayanan Ambulanmu yaitu *driver*, *crew*, dan relawan. Hal ini dilakukan karena latar belakang pelaku pelayanan Ambulanmu yang beragam. Identifikasi poin yang diperbaiki adalah kata-kata yang tidak umum yang memungkinkan masyarakat awam tidak paham. Kemudian untuk menambah poin-poin yang kurang dalam SOP serta memeriksanya agar sesuai dengan aturan yang sudah ada. Pembaruan ini dilakukan dengan memerhatikan aspek kemudahan untuk dipahami dan ketepatan pasal agar tidak bertentangan dengan peraturan yang sudah ada. Hasil dari proses asesmen pembaruan standar operasional prosedur adalah evaluasi dari *draft* sebelumnya, tujuan dari pembaruan *draft* SOP, dan identifikasi poin yang harus diperbaiki pada *draft* SOP. Dalam proses ini yang terlibat adalah Mahasiswa MBKM, Ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY, dan Staf inti MPKS.



Gambar 2. Draft SOP yang telah ada

## 2. Planning

Setelah melakukan tahap asesmen pembaharuan standar operasional prosedur selanjutnya adalah *Planning* Kegiatan ini merupakan proses yang penting yang membutuhkan kolaborasi antara Ketua FORPAM selaku pemangku kepentingan, Ketua atau perwakilan dari setiap titik layanan di kota dan kabupaten selaku pelaksana SOP serta mahasiswa magang. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka membahas draft SOP terbaru. Kegiatan ini membahas lebih detail mengenai perencanaan penyusunan draft SOP.

Pada tahap sebelumnya sudah dilakukan penyusunan draft SOP kemudian memasuki tahap *Planning* dilakukan koordinasi dengan Ketua FORPAM sebagai pemangku kepentingan. Dalam proses koordinasi dengan Ketua FORPAM, Bapak Wachid memberikan kritik dan sarannya terhadap draft SOP yang sebelumnya telah disusun serta evaluasi mendalam terhadap kondisi realitas yang harus tercantum didalam SOP. Langkah pertama ini dilakukan pada 22 September 2023. Langkah kedua adalah koordinasi yang dilakukan pada 29 September 2023 dengan melibatkan 2 perwakilan FORPAM DIY dan Ketua FORPAM. Dalam proses koordinasi ini, perwakilan dari titik layanan memberikan saran dan kritiknya terhadap *draft* SOP. Saran dan kritik yang diberikan meliputi pemahaman kata-kata dalam draft SOP keselarasan pasal dengan realita kebutuhan praktik layanan di lapangan. Hasil dari tahap *planning* adalah *draft* SOP yang telah disusun kembali berdasarkan saran dan kritik yang mencakup kondisi realitas di lapangan dari hasil koordinasi antara Ketua FORPAM dan perwakilan dari titik layanan FORPAM DIY.

## 3. Focus Group Discussion (FGD)

Setelah proses *planning* dilaksanakan dalam penyusunan dan koordinasi terkait pembaruan pasal yang ada pada draft SOP layanan ambulansmu yang berikutnya dilakukan ialah tahap *focus grup discussion*. Tahap *focus grup discussion* ini dilakukan sebagai upaya pengevaluasian dan pengkomunikasian draft Standar Operasional Prosedur yang sudah terbentuk pada tahap sebelumnya. FGD terkait penyusunan standar operasional prosedur telah berhasil dilaksanakan saat momentum rapat kerja wilayah atau RAKERWIL Majelis Pelayanan Kesejahteraan Sosial Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY pada tanggal 1 Oktober 2023 di kampus UAD empat. Kegiatan ini dihadiri oleh tujuh orang perwakilan dari Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) seluruh DIY sebagai peserta kegiatan FGD.

Proses jalannya diskusi dipimpin oleh ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY dengan diikuti kehadiran beberapa staf pengurus yang ada di MPKS PWM DIY

dan tentunya kami mahasiswi MBKM sebagai tim penyelenggara jalannya FGD terkait penyusunan Standar Operasional Pengoperasian layanan Ambulanmu. Pelaksanaan FGD diawali dengan diskusi terkait evaluasi pelayanan satu tahun ke belakang dan komitmen layanan di satu tahun ke depan. Kesimpulan yang didapat dari fase evaluasi diketahui bahwasannya masih ada beberapa kendala layanan yang terjadi di masing-masing kota yang ada DIY. Kendala tersebut akan diperbincangkan lebih lanjut oleh masing-masing Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) dan dibantu oleh MPKS PWM Daerah Istimewa Yogyakarta untuk pengentasannya.



**Gambar 3. Forum Group Discussion yang dilakukan**

Setelah evaluasi tersebut selesai, seluruh peserta dalam FGD kemudian lanjut membahas dan mendiskusikan secara runtut isi dalam standar operasional pengelolaan yang terdiri dari enam sub bab dengan masing-masing poin pasal yang ada di dalamnya. Ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY mengawali proses diskusi tersebut kemudian disambut pembahasan yang disusul dengan pemberian kritik dan saran terhadap pasal-pasal yang telah disusun bersama. Proses *Forum Grup Discussion* berjalan selama 120 menit dengan menghasilkan beberapa kritik dan saran sebagai pengevaluasian draft yang telah disusun pada tahap *planning*.

Adapun kritik dan saran yang disampaikan oleh peserta FGD dari masing-masing Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) seluruh DIY ialah mengenai format laporan layanan, ciri khas layanan, standar sapaan pada proses layanan, aturan merokok, kegawat daruratan, aturan memakai armada dan perangnya, pembahasan terkait usulan kegiatan yang mendukung terlaksananya Standar Operasional Pelayanan, komunikasi saat layanan, keahlian, administrasi, dan sertifikasi *driver* Ambulanmu. Semua kritik dan saran yang diberikan pada proses FGD ditampung dan dicatat untuk kemudian ditindak lanjuti di tahap berikutnya sebagai hasil dari berjalannya *focus group discussion*.

**4. Peninjauan Ulang**

Pada hari yang sama, yakni tanggal 1 Oktober 2023, kritik dan saran yang sudah disampaikan kemudian disaring dan dipertimbangkan. Pada tahap ini melibatkan kami sebagai mahasiswi MBKM, Ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY, dan seorang Staff MPKS PWM DIY. Terdapat beberapa perbaikan pada pasal-pasal SOP, seperti penggantian kata kecelakaan menjadi kegawatdaruratan, dan penambahan keahlian PPGD awam pada kompetensi yang harus dimiliki oleh *driver*. Beberapa saran juga disampaikan untuk pengimplementasian SOP tersebut. Beberapa saran tersebut diantaranya:

1. Menyusun format pelaporan catatan layanan.
2. Pemisahan ambulans pasien dan jenazah.
3. Sosialisasi pengadaan ambulans bekerjasama dengan MPKS daerah.
4. Mensosialisasikan nomor IGD rumah sakit seluruh DIY.
5. Kolaborasi dengan kampus Muhammadiyah yang di dalamnya terdapat jurusan kesehatan. Hal ini dilakukan agar ada pendampingan di titik layanan.
6. Konsep pelatihan untuk *driver*, *crew*, dan relawan, seperti diadakan pelatihan standar pelayanan dan pelatihan yang dilakukan dengan konsep *outbound*.
7. Advokasi kesejahteraan relawan, seperti mengupayakan jaminan kesehatan (BPJS Ketenagakerjaan) dan memfasilitasi pembuatan SIM bagi masing-masing driver.

Pada tahap peninjauan ulang ini menghasilkan Standar Operasional Prosedur yang sudah final dan siap disahkan serta diberlakukan. Saran yang diberikan untuk pengimplementasian SOP yang disampaikan oleh perwakilan dari masing-masing Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) seluruh DIY akan ditampung dan dipertimbangkan perealisasiannya di masa yang akan datang.

### 5. Pengesahan dan Legitimasi

Setelah mengadakan perbaikan pada beberapa pasal berdasarkan masukan yang diberikan oleh Perwakilan Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) di seluruh Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), draft Standar Operasional Prosedur (SOP) telah mencapai tahap final. Meskipun SOP ini belum disahkan secara simbolis, namun dengan berakhirnya Rapat Kerja Wilayah (RAKERWIL) pada tanggal 1 Oktober 2023, SOP tersebut dianggap sah dan mulai diberlakukan. Proses penyempurnaan melalui partisipasi FORPAM secara aktif telah memastikan bahwa SOP ini mencerminkan kebutuhan dan standar yang diinginkan, sehingga dapat memberikan panduan yang jelas dan efektif dalam pengelolaan ambulans di wilayah DIY.



Gambar 4. Pengesahan dan legitimasi SOP

### 6. Pengimplementasian Kebijakan

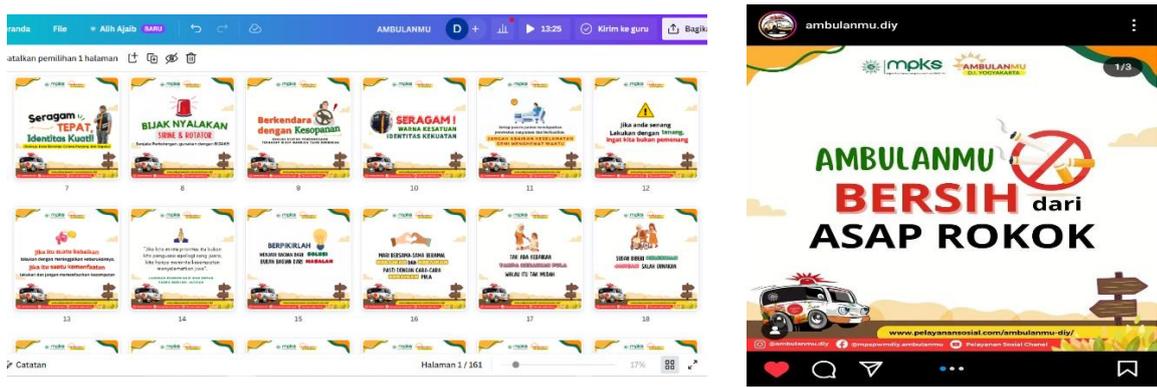
Setelah Standar Operasional Pengoperasian disahkan dan dilegitimasi besar harapan agar bentuk pasal-pasal aturan tersebut dapat diimplementasikan oleh para *crew*, *driver*, dan relawan yang ada di layanan Ambulanmu. Untuk itu telah dilakukan beberapa upaya pengimplementasian di beberapa waktu ke belakang. Berikut upaya pengimplementasian yang dilakukan :

#### 1). Sosialisasi

Proses sosialisasi dilakukan sebagai media informasi kepada *driver*, *crew*, dan relawan yang ada di layanan Ambulanmu. Sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan yang ada mengenai Standar Operasional Prosedur yang telah diresmikan. Sosialisasi ini dilakukan dengan dua cara yakni secara tidak langsung atau melalui media sosial dan secara langsung.

Sosialisasi secara tidak langsung telah dilaksanakan melalui media instagram dengan penyebaran *flyer*. Isi konten yang ada pada *flyer* mengenai poin-poin penting yang ada dalam Standar Operasional Prosedur baik tentang kewaspadaan, aturan memakai atribut, kemanusiaan, larangan merokok, kesehatan, dan tata tertib pelayanan. Pembuatan konten *flyer* dikerjakan oleh kami sebagai mahasiswi MBKM yang kemudian dikoreksi dan disetujui oleh Ketua Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM). Media *flyer* tersebut dibuat sebanyak dua ratus buah *flyer* dalam bentuk *soft file*.

Selanjutnya pengunggahan *flyer* menggunakan akun instagram dari Ambulanmu Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan media instagram lebih mudah diakses oleh para *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu dibandingkan media sosial lain. Selain instagram media yang juga dipakai ialah whatsapp sebagai alat komunikasi intens yang ada pada FORPAM melalui grup whatsapp. Segala informasi dan komunikasi dua arah termasuk penyebaran *flyer* juga dilakukan di grup tersebut. Pengunggahan konten tersebut terhitung tanggal 30 September 2023 sampai dengan waktu yang tidak ditentukan sesuai dengan ketersediaan media *flyer* yang telah dibuat nantinya.



Gambar 5. Sosialisasi melalui media sosial

Selain itu sosialisasi secara langsung juga telah dilaksanakan pada hari Minggu tanggal 22 Oktober 2023 di daerah Galur, Kulon Progo. Sosialisasi ini dilakukan dengan pendekatan non-formal mengusung tema sarahsehan bersama keluarga Ambulanmu DIY. Sarahsehan ini dihadiri oleh 60 orang yang merupakan anggota FORPAM se DIY. Selain para anggota FORPAM, mahasiswi mbkm, staff MPKS PWM DIY, dan ketua FORPAM pun turut hadir.



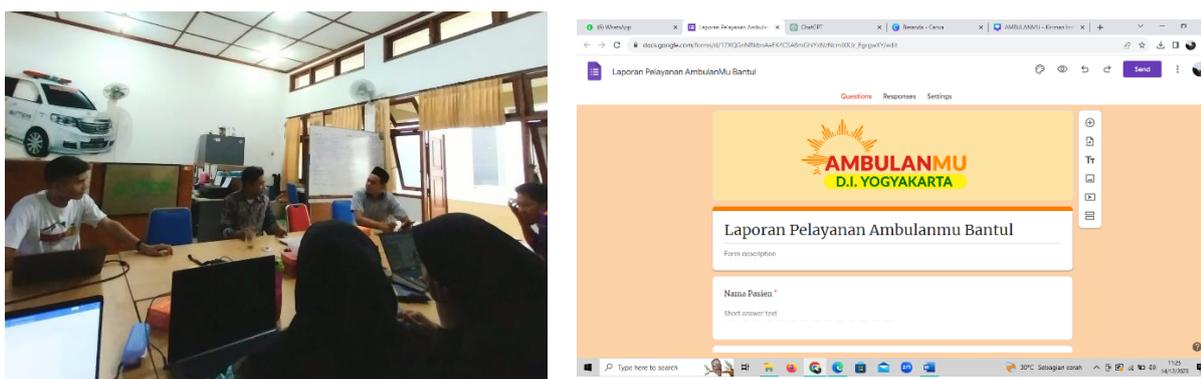
Gambar 6. Persiapan dan Sosialisasi Standar Operasional Prosedur

Dalam sarahsehan tersebut dimasukkan pemaparan materi mengenai standar operasional prosedur yang telah diterbitkan serta wejangan dari dua pemateri yakni Bapak Ir. H Azman Latif selaku wakil ketua PWM DIY dan Bapak Arif Jamali Muis, M.Pd selaku sekretaris umum PWM DIY. Kegiatan sosialisasi ini berlangsung selama kurang lebih empat jam dari pukul 15.00 WIB dan ditutup dengan obrolan hangat antara para *driver*, *crew*, dan relawan ambulansmu. Pelaksanaan sarah sehan ini melalui kerjasama dengan Divisi Sumber Daya Insani yang ada di MPKS PWM DIY.

Setelah proses sosialisasi dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung (media sosial) pada *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu menjadikan standar operasional prosedur lebih diketahui sehingga memunculkan pemahaman baru yang dapat diimplementasikan. Hal ini terlihat dari mulai berlakunya aturan-aturan yang ada di dalam pedoman tersebut dalam layanan harian Ambulanmu di hari-hari berikutnya. Sehingga *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu berhati-hati dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan prosedur SOP.

## 2). Pembentukan Komponen Pendukung

Bentuk pengimplementasian kegiatan dilakukan juga dalam proses pembentukan komponen pendukung. Hal ini dimaksudkan agar dalam pengimplementasian standar operasional prosedur dapat berjalan dengan sempurna. Komponen pendukung yang dibentuk pada tahap ini ialah laporan pelayanan dan pendataan sumber daya yang ada dalam layanan Ambulanmu DIY. Pendataan sumber daya tersebut meliputi data diri *driver*, *crew*, relawan, armada ambulans, kelengkapan peralatan di ambulans, SIM dan STNK ambulans. Komponen-komponen yang ada lahir dari adaptasi saran dan penyesuaian isi dalam standar operasional pelayanan.



Gambar 7. pembentukan komponen pendukung

Laporan pelayanan dibuat dalam bentuk formulir di google. Hal ini disebabkan akan jauh lebih memudahkan akses *driver*, *crew*, dan relawan saat melakukan pelaporan layanan harian. Pembuatan dan penyebaran google formulir laporan layanan dilakukan bertahap dari satu kota ke kota lainnya mulai dilaksanakan dari tanggal 6 Oktober 2023. Adapun pendataan sumber daya manusia pada layanan ambulanmu sebagai data tahunan mulai dipersiapkan media formulirnya melalui *google-form* di tanggal 30 November 2023. Formulir tersebut berisi data pribadi *driver* dan relawan serta data kendaraan.

Setelah komponen pendukung tersebut terbentuk dan tersebarluaskan akses pelaporan menjadi lebih mudah untuk dipantau secara berkala. Hingga akuntabilitas pelayanan tercipta. Segala bentuk data dan peristiwa yang mencangkup upaya pelayanan sesuai SOP tertera dan terlapor dengan jelas. Begitu pula dengan kebutuhan data SDM layanan Ambulanmu yang terpenuhi sebagai bentuk pemenuhan kewajiban dan hak yang lebih mudah diakses.

## 3). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Setelah proses sosialisasi dan pembentukan komponen pendukung tahap yang tidak kalah penting yang telah dilaksanakan ialah tahap pelaksanaan standar operasional prosedur itu sendiri baik secara berkala maupun insidental. Hal ini dilakukan sebagai perwujudan dari implementasi kebijakan yang telah tertuang dalam standar operasional pelayanan Ambulanmu DIY. Pelaksanaan standar operasional pelayanan Ambulanmu DIY dilakukan dengan dua bentuk kegiatan yakni uji pemahaman dan implementasi langsung dalam pelayanan harian.

Uji pemahaman telah dilaksanakan pada hari Minggu tanggal 26 November 2023 di Jogja Expo Center sebagai salah satu upaya juga untuk memriahkan Muhammadiyah Jogja Expo. Uji pemahaman dilaksanakan dengan metode perlombaan. Perlombaan dianggap sebagai metode paling dekat, efektif, dan fleksibel. Adapun perlombaan yang dilaksanakan ialah lomba cerdas cermat *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu DIY, lomba kelengkapan Ambulanmu, serta lomba

kecakapan driver. Perlombaan tersebut diinisiasi oleh pengurus Ambulanmu serta staff yang ada di MPKS PWM DIY.

Lomba cerdas cermat *driver*, *crew*, dan relawan diikuti oleh masing-masing tim perwakilan dari kota se-DIY dalam arti lain terdapat lima tim yang mengikuti perlombaan tersebut. Pertanyaan yang diberikan berupa pertanyaan wajib dan rebutan terkait dengan wawasan kemuhammadiyah, keselamatan berkendara, dan wawasan terkait pelayanan yang ada dalam standar operasional pelayanan. Perlombaan berjalan dengan baik dan suasana tercipta begitu semarak. Perlombaan ini dimenangi oleh FORPAM Bantul, disusul Gunung Kidul, dan ditutup oleh Sleman.



**Gambar 8. Persiapan dan Kegiatan Uji Pemahaman serta Kopdar**

Lomba kelengkapan Ambulanmu dilakukan dalam upaya pengecekan dan penilaian armada ambulans yang dipakai sehari-hari pada layanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Terdapat beberapa kriteria dalam penilaian baik dari segi kelengkapan fasilitas, standar fasilitas, maupun inovasi yang ada pada masing-masing armada ambulans di tiap titik pelayanannya. Perlombaan ini diikuti oleh sembilan armada perwakilan masing-masing dari FORPAM se-DIY. Dalam perlombaan ini diuji oleh tiga juri ahli dibidangnya yakni bapak Indra Prasetyantoro pemeriksa alat kesehatan, bapak Sudarsono pemeriksa kelayakan ambulans, dan bapak Dani Kurniawan selaku pemeriksa kelengkapan yang sesuai dengan buku panduan. Setelah dilakukan pengecekan ambulans didapatkan tiga pemenang yakni Bantul Kota, Kasihan, dan Mergangsang.

Terakhir ialah lomba ketangkasan ambulanmu yang diikuti oleh sembilan tim perwakilan dari FORPAM lima kota yang ada di DIY. Perlombaan ini menilai ketangkasan *driver*, *crew*, dan relawan dalam melayani pasien yang sedang dalam kondisi darurat. Disediakan lintasan tantangan sederhana dalam perlombaan. Penilaian dilakukan dalam proses lintasan, waktu, kenyamanan pasien, komunikasi kerja sama, dan sebagainya. Hal ini juga dimaksudkan sebagai pengimplementasian standar operasional prosedur dalam Ambulanmu DIY. Pemenang lomba ini ialah Pajangan Bantul, Kalibawang Kulon Progo. Dan disusul Semin Gunung Kidul.

Selain uji pemahaman kopdar pun dilaksanakan bersama *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu DIY dengan Wakil Ketua PWM DIY yakni bapak Ahmad Ghojali, S. Ag, M.A. dan Wakil Ditlantas Polda DIY yakni bapak AKBP Hendra Gunawan. Pembahasan pada kopdar cukup ringan dan hangat mengenai ketentuan berkendara sesuai dengan aturan sebagai pelengkap dari kegiatan uji pemahaman yang dilaksanakan. Kopdar ini dilaksanakan di depan teras gedung Jogja Expo Center yang saat itu sedang mengadakan *event* Muhamadiyah Jogja Expo (MJE)..

Upaya selanjutnya pada pengimplementasian kebijakan standar operasional pelayanan ialah penyesuaian atau perwujudan dalam pelayanan harian. Setelah standar operasional prosedur diterbitkan pada tanggal 1 Oktober 2023 upaya pengimplementasian perhari terus ditingkatkan dan dilakukan oleh para *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu DIY. Hal itu diketahui dari laporan harian yang telah diberikan serta evaluasi yang dilakukan langsung oleh Ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY secara berkala. Keterlibatan kami sebagai mahasiswi MBKM pun turut mewarnai selama masa MBKM ini berlangsung untuk mendiskusikan laporan tersebut serta menindak lanjuti pada ranah yang masih bisa untuk dikerjakan sesuai dengan SOP yang telah disusun dan disebarluaskan.

Proses uji pemahaman dalam bentuk perlombaan sebagai upaya stimulasi telah terlaksana, hal ini memunculkan hasil bahwa para *driver*, *crew*, dan relawan Ambulanmu menjadi lebih memahami secara dalam bagaimana standar-standar pelayanan harus dilakukan. Selain mempraktikkan mereka juga dapat melihat regu lain dan menilai kesesuaian yang ada baik dari segi ketangkasan, kelengkapan, maupun pemahaman mengenai aturan ambulanmu yang berproyeksi pada standar operasional prosedur. Tidak hanya bentuk pemahaman namun pengimplementasian juga menjadi tolak ukur utama. Tolak ukur tersebut tercipta dari rasa membangun yang hadir setelah saling sapa, berdialog, juga melihat secara langsung rekan sejawat dari berbagai kota di DIY melakukan pelayanan. Sehingga hal ini telah menciptakan motivasi pekerjaan yang lebih tinggi.

## 7. *Monitoring* dan *Evaluasi*

Setelah penerapan SOP dilakukan tahap selanjutnya adalah *monitoring* dan *evaluasi*. *Monitoring* dan *evaluasi* merupakan hal yang penting karena memastikan SOP tersebut relevan, efektif, dan dapat diterapkan dengan baik. Hal ini dilakukan pula untuk membuat perbaikan, pengambilan keputusan, atau perencanaan keberlanjutan di masa depan. Pada proses ini yang terlibat adalah Mahasiswi MBKM, Ketua Forum Pengelola Ambulans Muhammadiyah (FORPAM) DIY, dan Staff inti MPKS.



Gambar 9. Rapat *Evaluasi* Mingguan

*Monitoring* dan evaluasi penerapan SOP dilakukan oleh Ketua FORPAM yaitu Bapak Wachid, secara nonformal. Saat ini, evaluasi yang dilakukan berfokus pada bagaimana penerapan SOP bisa berjalan sebagaimana mestinya. Dalam *monitoring* yang dilakukan meliputi pemantauan antusiasme pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, terdapat grup *WhatsApp* sebagai alat *monitoring* untuk melihat komunikasi antar pelaku pelayanan Ambulanmu, sarana memantau dan mengevaluasi pelayanan secara *real-time*, serta komunikasi langsung dengan pelaku pelayanan ketika terjadi penyimpangan dari SOP yang telah ditetapkan. Selain *monitoring* yang dilakukan untuk memantau penerapan SOP di lapangan, dilakukan pula *monitoring* terhadap komponen pendukung pelaksanaan SOP yaitu formulir laporan pelayanan Ambulanmu dan formulir sumber daya Ambulanmu yang berisi data *driver* dan data kendaraan.

Kemudian setelah *monitoring*, dilakukan proses evaluasi meliputi evaluasi nonformal yaitu dengan cara komunikasi langsung antara Ketua FORPAM dengan pelaku pelayanan melalui pemberian umpan balik ketika terdapat kesalahan dalam penerapan SOP. Evaluasi ini juga dilakukan untuk formulir laporan pelayanan Ambulanmu dan formulir sumber daya Ambulanmu yang berisi data *driver* dan kendaraan. Terdapat pula rencana evaluasi secara formal yaitu, rapat koordinasi yang dilakukan setiap tiga bulan sekali dan dilangsungkan di tiap wilayah untuk koordinasi secara berkala untuk mengevaluasi kinerja dan perbaikan yang diperlukan. Selain itu juga dilakukan evaluasi secara insidental apabila ada masalah terkait dengan persyarikatan Muhammadiyah. Hasil dari proses *monitoring* dan evaluasi ini adalah berjalannya penerapan SOP dengan baik di lapangan oleh pelaku pelayanan Ambulanmu, dilakukannya perbaikan kualitas layanan, dan perbaikan penerapan komponen pendukung SOP tersebut.

## SIMPULAN

Mengadopsi kebutuhan dari layanan yang ada pada Ambulanmu DIY maka pedoman standar perlu untuk dibentuk sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas layanan. Hal tersebut ditindak lanjuti dengan komitmen penuh antara layanan Ambulanmu DIY dengan Mahasiswi MBKM selama kurang lebih tiga bulan waktu pelaksanaan. Proses pembentukan SOP melalui tahap asesmen pembaruan operasional, *planning*, *focus group discussion* (FGD), peninjauan ulang, pengesahan dan legitimasi, pengimplementasian kebijakan, dan evaluasi yang berdinamika seyogyanya proses pembentukan. Namun, atas kolaborasi dan kerja sama yang baik akhirnya SOP layanan Ambulanmu dapat terbentuk dan dipergunakan semestinya. Tidak hanya dalam bentuk satuan pedoman, akan tetapi rangkaian kegiatan pun turut serta telah terlaksana sebagai komponen pendukung keberhasilan SOP Layanan ambulance.

Harapannya, implementasi SOP ini dapat terus dilaksanakan secara nyata di lapangan, mengingat pentingnya pemantauan yang berkelanjutan terhadap pelaksanaannya. Diperlukan keterlibatan pihak yang secara aktif melakukan pemantauan di lapangan untuk memastikan bahwa setiap aspek SOP dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat yang dinamis dan terus berubah juga dapat memengaruhi perubahan kebijakan hukum negara, sehingga evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP menjadi suatu keharusan sebagai respons terhadap dinamika ini. Tujuannya adalah agar praktik SOP tetap sejalan dengan norma hukum di Indonesia, dan untuk mencegah terjadinya malpraktik.

Perlu diakui bahwa SOP yang telah disusun masih memiliki kekurangan tertentu yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Beberapa pasal dalam dokumen tersebut masih belum mendetail, dan kami menyadari pentingnya kesempurnaan dalam setiap ketentuan yang diatur. Oleh karenanya, diperlukan berkomitmen untuk terus melakukan pembaruan dan penyempurnaan agar setiap aspek SOP mencakup detail yang memadai dan memberikan pedoman yang jelas bagi para pelaksana layanan ambulance.

Sebagai tambahan, kami juga menyadari bahwa saat ini SOP belum mencakup ketentuan mengenai pemberian *Psychological Aid* atau pertolongan pertama pada kondisi psikologis. Mengingat pentingnya aspek psikologis dalam pelayanan kesehatan, terutama pada pasien yang mengalami gangguan psikologis atau terganggu secara emosional, kami mengakui kebutuhan

untuk menyusun ketentuan yang bersifat komprehensif dan sensitif terhadap kondisi psikologis para pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengintegrasikan pedoman dan prosedur yang mendukung pemberian *Psychological Aid* dalam SOP, sehingga layanan ambulansmu tidak hanya fokus pada aspek fisik, tetapi juga memberikan perhatian dan dukungan maksimal terhadap kondisi psikologis para pasien.

Selain itu, keberlanjutan sosialisasi SOP juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Mengingat bahwa SOP ini merupakan nilai baru yang muncul dan bersifat aturan, implementasinya kepada para driver, crew, dan relawan tidak dapat dicapai secara instan. Oleh karena itu, sosialisasi dapat terus dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial atau kegiatan sarasehan ambulansmu, guna memastikan pemahaman yang menyeluruh dan partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait.

## SARAN

Dalam SOP ini, terdapat beberapa keahlian yang diharapkan dimiliki oleh para pemberi layanan, seperti keahlian Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD) dan keramahan terhadap klien (hospitality). Untuk memenuhi dan menyebarluaskan kriteria keahlian tersebut secara merata, direncanakan adanya pelatihan di masa yang akan datang. Pelatihan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam dan keterampilan praktis kepada para pemberi layanan, sehingga mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme dan efektivitas yang optimal.

Untuk memastikan kelancaran dan kesuksesan program MBKM yang diselenggarakan oleh Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial pada masa yang akan datang, perlu diterapkan beberapa perbaikan dan penyempurnaan. Penting untuk meningkatkan koordinasi antara dosen dan mahasiswa agar dapat berjalan lebih lancar dan terstruktur. Ini dapat dicapai melalui rapat perencanaan yang rutin dan menggunakan platform komunikasi yang efektif. Selain itu, kami juga menyarankan agar program MBKM ini memiliki jadwal yang lebih jelas dan terencana dengan baik sehingga memberikan cukup waktu bagi persiapan dan pelaksanaan. Dengan demikian, perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas serta keberlanjutan program MBKM serta menciptakan pengalaman yang lebih bermakna bagi semua pihak yang terlibat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, H. M., & Fitriani, S. (2018). Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Produksi Inovasi Ecobrick. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 17(2), 144. <https://doi.org/10.23917/jiti.v17i2.6832>
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Edisi Januari*, 2(1), 14–26.
- Oron, W., Syamsul, & Sumiati. (2022). Manajemen Strategi Sop (Standar Operasional Prosedur) Dalam Menghadapi Persaingan Kompetitif Lembaga Pendidikan Islam Di Era Modern. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(2), 132–141. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/iqra/article/view/9751>
- Tabligh Muhammadiyah. (2016, Agustus). *Ambulanmu Program Penting dalam Mendukung Kesehatan Masyarakat*. Diambil kembali dari tabligh.id: <https://tabligh.id/ambulanmu-program-penting-dalam-mendukung-kesehatan-masyarakat/>
- Tim Ambulanmu DIY. (2022). *Buku Manajemen Ambulans Muhammadiyah DIY Cetakan I Key.pdf*. (n.d.).

Torrído, A. (2023). Konsep Manajemen.

*UU No. 22 Tahun 2009*. (n.d.). Retrieved December 28, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38654/uu-no-22-tahun-2009>

Windu, F. F. (2017). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Perpustakaan PT. Semen Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6(1), 170–178. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/viewFile/8161/6244>