BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pergeseran paradigma pemerintah dari sentralisasi menuju desentralisasi yang ditandai dengan adanya kebijakan otonomi daerah yang termuat pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagai dasar desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyedia layanan kepada masyarakat setempat. Seiring dengan upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut maka pemerintah mengeluarkan kebijakan reformasi birokrasi yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 terkait Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 merupakan penyempurnaan dari Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi dan Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah. Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai apabila reformasi birokrasi berhasil dilaksanakan, yaitu:

1. Mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
2. Menjadikan negara yang memiliki *most-improved bureaucracy*;
3. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
4. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi

5. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
6. Menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Reformasi birokrasi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya-upaya pembentukan karakter birokrasi yang efisien, mampu, tanggap dan dinamis terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokasi itu sendiri yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terutama prinsip transparansi, dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik (Sulistiani, 2016). Reformasi birokrasi dan *good governance* merupakan dua konsep yang erat kaitannya dalam upaya meningkatkan kinerja dan efektivitas pemerintahan. Di banyak negara, termasuk Indonesia, reformasi birokrasi telah menjadi agenda utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien. Pada saat yang sama, *good governance* menjadi fokus penting dalam memastikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Reformasi birokrasi dimulai dari perbaikan pelayanan, Pelayanan publik menjadi salah satu bagian penting dalam berjalannya roda pemerintahan. Pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan tidak dapat terlepas karena satu sama lainnya saling berkaitan. Pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bagaimana bentuk institusi pemerintah baik di tingkat pemerintah pusat maupun pada pemerintah daerah mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisisen dan efektif secara kelembagaan kepada

masyarakat sebagai unsur yang dilayaninya (Maulidiah, 2014). Saat ini pelayanan publik belum bisa menunjang kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dan belum memenuhi hak-hak dasar warga negara/penduduk. Pelayanan publik menjadi salah satu permasalahan birokrasi saat ini, ciri khas pelayan publik di indonesia ditandai dengan menunda-nunda pelayanan, pelayanan yang tidak tepat waktu, pegawai yang tidak kompeten, dan maraknya pungli. Padahal pelayanan publik menjadi wujud nyata kehadiran pemerintah yang dapat masyarakat rasakan secara langsung. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat harus dipersulit dengan jangka waktu pelayanan yang lama, sehingga tidak jarang masyarakat mengambil jalan pintas dengan melakukan suap, hal ini kemudian menjadi budaya di masyarakat seolah-olah pelayanan cepat didapatkan dengan pemberian sogokan. Hal ini terjadi, karena kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik.

Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memacu terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance* (Sulistiani, 2016). Dapat dikatakan SOP mampu mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik (Rahmadana & dkk, 2020). Hal ini sejalan dengan, hasil penelitian yang dilakukan (Dewangkara & Hasin, 2023) yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)”, menyimpulkan bahwa pemberian standar operasional prosedur (SOP) pada tiap-

tiap bidang memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan (Herlambang & dkk, 2022) yang berjudul "Pengaruh Profesionalisme Pegawai dan *Standard Operating Procedure* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening", mengatakan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar operasional prosedur yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kemudahan akses dan kenyamanan. Standar Operasional Prosedur sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi suatu instansi. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya. Dari dua hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa SOP memiliki kontribusi yang cukup penting dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan pada instansi. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik melalui instansi pemerintah dan pemberi layanan publik paling awal kepada masyarakat dimulai dari kelurahan.

Kelurahan Buakana, merupakan kelurahan yang terletak pada Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Kelurahan ini memberikan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Pada tanggal 19 Februari 2024 dan tanggal 28 Februari 2024 penulis telah melakukan pra penelitian pada Kelurahan Buakana, melalui wawancara dan observasi langsung. Saat mewawancarai Ibu Siti Rahmiaty Alwi, S.H selaku Lurah Buakana dan mengatakan bahwa:

> "Kalau dokumen standar operasional prosedur disini belum ada, staf kelurahan hanya memberikan pelayanan melalui instruksi secara lisan tanpa ada dokumen yang mengatur, terkadang juga masyarakat bertanya ke Kantor Lurah atau ke masyarakat lain mengenai syarat, jadi kalau dalam bentuk dokumen belum ada"

Kemudian beliau juga menambahkan:

> "Kendalanya kami disini adalah karena ini kantor baru jadi pajangan juga tidak ada, ruangan juga minim dan kadang masyarakat masih kebingungan mengenai alur pelayanan di Kelurahan"

Selain itu, hasil wawancara bersama Ibu Ria selaku staff Kelurahan Buakana mengatakan:

> “Setiap hari kami memberikan layanan kepada masyarakat hanya berdasarkan pada instruksi awal dan saya juga belum pernah melihat isi dari sop. Kalua mengenai pembagian urusan disini sebenarnya belum jelas”

Berdasarkan hasil wawancara penulis mengetahui bahwa sampai saat ini, belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kelurahan Buakana. Adapun dari hasil pra-penelitian penulis mendapatkan data jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Buakana, yaitu:

Tabel 1

Jenis Pelayanan di Kelurahan Buakana Kota Makassar

Jenis Pelayanan	1. Surat Keterangan Belum Menikah 2. Surat Keterangan Berdomisili 3. Surat Keterangan Berkelakuan Baik 4. Surat Keterangan Tidak Mampu 5. Surat Pengantar Perekaman KTP 6. Surat Keterangan Kelahiran 7. Surat Keterangan Belum Punya Akta Kelahiran 8. Surat Keterangan Lahir Mati 9. Surat Keterangan Kematian 10. Surat Pengantar Nikah 11. Surat Keterangan Pindah Penduduk 12. Surat Keterangan Numpang Nikah 13. Surat Pengantar Umum 14. Surat Keterangan KTP Dalam Proses 15. Surat Keterangan Domisili Perusahaan/Lembaga 16. Surat Keterangan Cerai Nikah 17. Surat Keterangan Rujuk Nikah 18. Surat Permohonan Kartu Keluarga 19. Surat Keterangan Usaha 20. Surat Permohonan Perubahan Kartu Keluarga 21. Surat Keterangan Belum Bekerja 22. Surat Izin Keramaian 23. Surat Keterangan Kebakaran 24. Surat Keterangan Penghasilan 25. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah 26. Surat Keterangan Identitas 27. Surat Keterangan Orang Tua/Wali Siswa 28. Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua 29. Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bisang Tanah 30. Surat Keterangan Pindah Masuk 31. Surat Pengantar Perolehan Izin Suara

	32. Surat Kuasa Waris 33. Surat Pernyataan Hibah 34. Surat Keterangan Ahli Waris

Sumber: Kelurahan Buakana, 2024

Adapun data jumlah pengunjung Kantor Lurah Buakana Kota Makassar selama Tahun 2023, yaitu:

Tabel 2.

Data Pengguna Layanan 2023

No	Keterangan	Jumlah
1	Surat Pengantar Nikah	134
2	Surat Keterangan Tidak Mampu	483
3	Surat Keterangan Pindah Penduduk	186
4	Surat Keterangan Usaha	237
5	Pelayanan Lain-lain	2.604

Sumber: Kelurahan Buakana, Kota Makassar (2023)

Penulis memilih mengambil 5 jenis pelayanan yang diberikan oleh kelurahan Buakana untuk nantinya dilakukan penyusunan standar operasional prosedur (SOP), yaitu:

1. Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Surat Keterangan Usaha
3. Surat Pengantar Nikah
4. Surat Keterangan Pindah Penduduk
5. Surat Keterangan Kebakaran

Alasan penulis mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu, Keterangan Pindah Penduduk, dan Keterangan Usaha dikarenakan ketiga pelayanan tersebut yang paling sering diakses pada Kelurahan Buakana sesuai dengan data pengguna layanan yang ada pada buku registrasi Kelurahan Buakana. Berdasarkan hasil wawancara bersama staff kelurahan penulis mengetahui bahwa

pembuatan SOP Surat Keterangan Kebakaran sangat penting, karena akan sangat bermanfaat untuk warga yang menjadi korban agar dapat menerima bantuan tanggap darurat dari Dinas Sosial, yang sampai saat ini masih kurang diketahui oleh masyarakat. Untuk alasan memilih Surat Pengantar Nikah, selain karena jumlah pengguna layanan terbilang banyak, Surat Pengantar Nikah juga sangat penting karena sebagai bukti pemenuhan persyaratan nikah dan apabila tidak ada maka pernikahan tidak sah secara hukum.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasi pra penelitian yang penulis lakukan, bahwa Kelurahan Buakana belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana hal ini berdampak pada ketidaktahuan masyarakat mengenai alur pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu jangka waktu pelaksanaan pelayanan di kelurahan, selain itu terkadang masyarakat yang telah datang ke kantor lurah untuk menerima pelayanan harus kembali lagi karena dokumen persyaratan yang tidak lengkap sehingga terkesan membuang-buang waktu dan pelayanan tidak menjadi efektif dan efisien. Sejalan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negeri Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan, yang menyatakan bahwa setiap instansi pemerintahan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka dari sini penulis melihat perlunya Kelurahan Buakana untuk menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Penjelasan diatas menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kelurahan Buakana, Kota Makassar.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian skripsi karya ini, ialah bagaimana penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kelurahan Buakana Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian penyusunan skripsi karya ini ialah untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kelurahan Buakana Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini baik secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangsih pemikiran, pemahaman, serta informasi yang berguna nantinya.

2. Manfaat Praktis

   Agar pegawai kantor Kelurahan Buakana dapat terbantu dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)