BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Mukti (2017) standar operasional prosedur merupakan sebuah pedoman tertulis yang dibakukan dan digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok dalam proses mencapai tujuan organisasi. Menurut Wahongan, dkk (2021) standar operasional prosedur merupakan sistem yang disusun guna untuk memberikan kemudahan dan menertibkan pekerjaan yang berisi urutan proses pelaksanaan kegiatan dari awal sampai akhir.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Berdasarakan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur merupakan petunjuk tertulis yang menguraikan proses penyelenggaraan aktivitas pemerintahan.

2. Tujuan dan Sasaran Standar Operasional Prosedur

Tujuan dari karya ini tidak lain untuk memberikan petunjuk bagi seluruh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terutama instansi yang dituju dalam mencari tahu atau mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor sampai dengan mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pemerintah. Sasaran yang diharapkan dari karya SOP ini yaitu:

a. Tiap instansi pemerintah sampai unit terkecilnya mempunyai SOP AP masing-masing
b. Pemaksimalan proses penyelenggaraan pemerintahan
c. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan
d. Peningkatan kualitas pelayanan publik

3. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat SOP AP berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yakni:

a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
d. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
f. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;

h. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
i. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
j. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
k. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
l. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
m. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
n. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
o. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

4. Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Ada sembilan prinsip yang perlu diperhatikan dalam menyusun SOP AP yaitu:

a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur yang distandarkan harus mudah dipahami dan diimplementasikan oleh semua pegawai, bahkan bagi mereka yang baru dalam pekerjaan
b. Efisiensi dan efektivitas. Dalam proses pelaksanaan tugas, prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efektif dan efisien
c. Keselarasan. Prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur lain yang berkaitan

d. Keterukuran. *Output* dari prosedur yang distandarkan mengandung standar mutu atau standar kualitas yang dapat diukur keberhasilannya
e. Dinamis. Prosedur yang distandarkan harus cepat dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan
f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan
g. Kepatuhan hukum. Prosedur yang distandarkan harus mematuhi ketentuan dan peraturan pemerintah yang berlaku
h. Kepastian hukum. Prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai produk hukum yang dipatuhi, dilaksanakan dan digunakan untuk melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum

5. Format Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Adapun format SOP AP yang dipergunakan dalam kebijakan reformasi birokrasi adalah sebegai berikut:

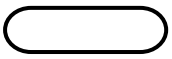
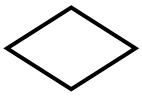
a. Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)

SOP AP hanya menggunakan diagram alir bercabang (*branching flowcharts*). Seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi pemerintah, termasuk kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) termasuk juga prosedur yang singkat. Ini disebabkan oleh asumsi bahwa prosedur ini mencakup banyak kegiatan (lebih dari sepuluh) dan memerlukan banyak pengambilan keputusan.

b. Menggunakan Lima Simbol *Flowcharts*

Simbol yang digunakan dalam SOP AP terdiri dari lima simbol, yaitu: empat simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol Of flowcharts*) dan satu simbol penghubung Ganti halaman (*off -page conector*), berikut penjelasan kelima symbol tersebut:

Tabel 2 Simbol Flowcharts

Simbol Kapsul/ Terminator		Mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
Simbol Kotak/ *Process*		Mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi
Simbol Belah Ketupat/ *Decision*		Mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
Simbol Panah/ Arrow		Mendeskripsikan arah proses kegiatan
Simbol Segilima/*Off-Page Connector*		Mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman

Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Berikut dasar penggunaan dari lima simbol dalam penyusunan SOP AP menurut Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur yaitu:

1) SOP AP menguraikan prosedur administratif, yaitu kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu pelaksana (jabatan) dan bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis.
2) Hanya memiliki dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*)

3) Simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (*technical procedures*) yang berlaku pada peralatan (mesin).
4) Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan, seperti: simbol pendokumentasian, simbol persiapan, simbol penundaan, dan simbol lain yang sejenis.
5) Penyusunan SOP AP ini hanya memberlakukan penulisan *flowcharts* secara vertikal, artinya bahwa *branching flowcharts* dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/*off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

6. Dokumen SOP

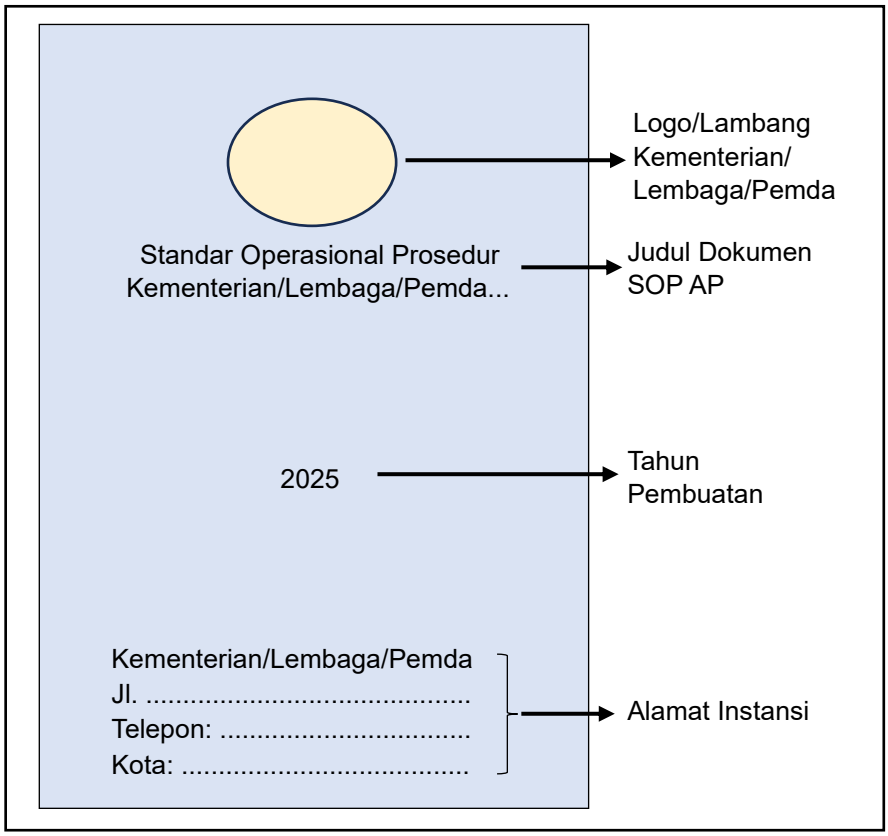
Secara umum, dokumen SOP selalu berkaitan dengan format SOP, hal ini karena, menurut konsep umum yang berlaku, tidak ada format SOP yang baku (standar). Tujuan pembuatan SOP yang mempengaruhi format SOP. Oleh karena itu, format SOP akan berbeda jika tujuan pembuatan SOP berbeda. Pada umumnya dokumen SOP memiliki dua unsur utama, yaitu: Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur yang kemudian akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Unsur Dokumentasi

Unsur dokumentasi adalah unsur dari dokumen SOP yang memuat hal-hal tekait dengan proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen, dan unsur-unsur tersebut terdiri dari:

1) Halaman Judul. Halaman pertama sebagai sampul sebuah dokumen SOP AP yang berisi informasi mengenai judul SOP AP, instansi atau satuan kerja, tahun pembuatan serta informasi lain yang diperlukan.

Gambar 2 Halaman Judul SOP



Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

2) Keputusan pimpinan. Halaman ini memperlihatkan Keputusan pimpinan induk tentang penetapan dokumen SOP AP
3) Daftar Isi. Berguna mempercepat pencarian informasi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP AP terkait
4) Penjelasan Singkat. Bagian ini berisi ruang lingkup yang menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi,

selanjutnya berisi ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat dan terakhir memuat definisi/ pengertian-pengertian umum terkait dengan prosedur yang distandarkan.

b. Unsur SOP

Unsur prosedur merupakan inti dari dokumen SOP AP, unsur ini dibagi menjadi dua bagian yakni, bagian identitas dan bagian *flowchart.*

1) Bagian Identitas

Bagian identitas berisi terkait:

a) Logo dan Nama Instansi, nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat
b) Nomor SOP AP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah
c) Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP AP dibuat berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya
d) Tanggal Revisi, tanggal SOP AP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP AP yang bersangkutan
e) Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP AP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP AP
f) Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi
g) Judul SOP AP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki

h) Dasar Hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya

i) Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP AP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut)

j) Peringatan, peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (*if-than*) atau batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan

k) Kualifikasi Pelaksana, SOP administrasi dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal

l) Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.

m) Pencatatan dan Pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu.

Tabel 3 Contoh Bagian Identitas SOP

<table>
<tr><td rowspan="5">KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

DEPUTI BIDANG TATALAKSANA

ASISTEN DEPUTI PENGEMBANGAN SISTEM DAN PROSEDUR PEMERINTAHAN</td><td>NOMOR SOP</td><td>K/PAN-RB/D.IV/4/001/2011</td></tr>
<tr><td>TGL PEMBUATAN</td><td>6 Juli 2011</td></tr>
<tr><td>TGL REVISI</td><td></td></tr>
<tr><td>TGL EFEKTIF</td><td>8 Agustus 2011</td></tr>
<tr><td>DISAHKAN OLEH</td><td>Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan

Nama
NIP</td></tr>
<tr><td>NAMA SOP</td><td colspan="2">Pembuatan Laporan Konsinyering</td></tr>
<tr><td>DASAR HUKUM:
1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisas Tugas, dan Fungsi Eselon | Kementerian Negara
3. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB</td><td colspan="2">KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana
2. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Pemerintahan
3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan</td></tr>
<tr><td>KETERKAITAN:
1. SOP Pelaksanaan Konsinyenng
2. SOP Pendokumentasian Laporan Konsinyenng
3. SOP Pencairan Anggaran Konsinyenng</td><td colspan="2">PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. Lembar Kerja / Rencana Kena dan Anggaran
2. Term of Refference
3. Komputer/Printer/Scanner
4. Jaringan internet</td></tr>
<tr><td>PERINGATAN:
Apabila Laporan Konsinyering terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan konsinyering berikutnya akan tertunda</td><td colspan="2">PENCATATAN DAN PENDATAAN:
- Di simpan sebagai data elektronik dan manual</td></tr>
</table>

Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

2) Bagian *flowchart*

Bagian *Flowchart* ini menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dari prosedur yang distandarkan yang berisi: Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan; Mutu Baku yang berisi kelengkapan, waktu, output dan keterangan. Agar SOP relevan dengan kinerja, maka setiap aktivitas sebaiknya mengidentifikasikan mutu baku tertentu seperti: waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (standar *input*) dan *output*nya.

Tabel 4 Contoh Bagian Flowcharts SOP

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpul-an Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki.					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubdit untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	

Tidak
Ya
Tidak
Ya

Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

7. Siklus Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Gambar 3 Rincian Tahapan Penyusunan SOP AP



Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Ada lima siklus dalam penyusunan SOP AP yakni sebagai berikut:

a. Persiapan, dalam tahap ini tim dibentuk beserta kelengkapannya serta merumuskan misi, tujuan dan sasaran
b. Penilaian Kebutuhan SOP AP, proses ini mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP AP yang akan disusun. Adapun langkah-langkah penilaian kebutuhan, yaitu:
    1) Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan. Pelaksanaan penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama. Maka dari itu perlu disusun sebuah rencana dan target target yang jelas, serta pembagian tugas siapa melakukan apa.
    2) Melakukan penilaian kebutuhan. Untuk membantu melakukan penilaian kebutuhan dapat menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Penilaian Kebutuhan

		Penilaian Keterkaitan dengan:				
Bidang	Prosedur	Tupoksi	Peraturan Perundang-undangan	Stakeholders (masyarakat)	Prosedur Lainnya	Prioritas Kebutuhan
1	2	3	4	5	6	7

Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

    3) Membuat daftar mengenai SOP yang akan disusun. Setiap SOP AP yang masuk ke dalam daftar disertai dengan pertimbangan dampak yang akan terjadi baik secara internal maupun eksternal apabila SOP AP ini dikembangkan dan dilaksanakan, untuk memudahkan pembuatan daftar, dapat digunakan tabel berikut:

Tabel 6 Daftar Kebutuhan Pembuatan SOP AP

Satuan Kerja	SOP AP yang akan dikembangkan		Alasan Pengembangan
	Bidang	Prosedur	
1	2	3	4

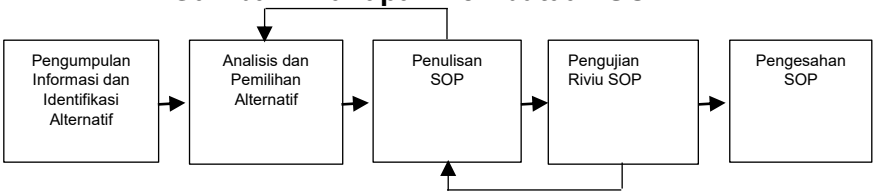
Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

4) Membuat dokumen penilaian kebutuhan. Sebagai sebuah tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP AP, tim harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP AP. Dokumen memuat hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini.

c. Penyusunan SOP AP

Berikut tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur AP:

Gambar 4 Tahapan Pembutaan SOP AP



Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Melakukan pembuatan SOP AP perlu memperhatikan beberapa tahapan, yaitu:

1) Pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif. Menentukan berbagai informasi yang diperlukan untuk penyusunan SOP AP dapat dilihat berdasarkan penilaian kebutuhan, seperti melalui

brainstorming atau curah pendapat, *focus group discussion*, wawancara, survei, *benchmark*, telaah dokumen dan lainnya. Untuk mempermudah melakukan Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif dapat digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 7 Identifikasi SOP AP Satuan Kerja

Satuan Kerja:					
Bidang	Nama Prosedur	Aktivitas	Persyaratan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6

Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

2) Analisis dan Pemilihan Alternatif. Pada tahapan ini dalam menentukan alternatif, ada beberapa prinsip penyusunan SOP yang telah diuraikan diatas dapat digunakan sebagai acuan sehingga nantinya memberikan informasi mengenai keuntungan dan kerugian dari setiap prinsip yang digunakan.
3) Penulisan SOP AP. Pada tahap penulisan dilakukannya pembuatan unsur prosedur SOP AP yang terdiri dari bagian flowchart dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*) yang terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi yang terdapat dalam organisasi.
4) Pengujian dan Reviu SOP AP. Tahapan pengujian atau reviu dilakukan dengan dua cara, yaitu:
    a) Simulasi, menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya melainkan dengan tim penyusun SOP untuk melihat sejauh

mana prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP AP

b) Uji Coba, yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP AP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan terjadi dapat teridentifikasi terlebih dahulu.

5) Pengesahan SOP AP. Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh pimpinan paling tertinggi.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Administrasi Pemerintahan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan yang menyebutkan bahwa administrasi pemerintahan merupakan tata laksana dalam pengambilan keputusan atau tindakan oleh badan atau pejabat pemerintahan. Administrasi pemerintahan menguraikan terkait sebuah proses pengelolaan urusan pemerintahan yang mencakup berbagai fungsi, dari fungsi pelayanan, pemberdayaan dan perlindungan sampai dengan fungsi kebijakan publik.

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintahan yang baik juga mempunyai keprofesionalismean yang menurut Amin (2020)merupakan suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Aparat yang profesional harus menyusun dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur. SOP disusun guna menyediakan kerangka kerja yang jelas bagi aparat dalam melaksanakan

tugasnya. Aparat yang profesional akan memiliki kesadaran dan komitmen untuk mematuhi SOP.

2. Pelayanan Publik

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pemerintahan. Menurut Hayat (Rachman, 2021)pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun pemerintah untuk memenuhi aspek pelayanan dasar hingga berbagai kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan asas yang telah ditentukan, yakni:

a. Kepentingan umum, pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan umum bukan pribadi atau kelompok
b. Kepastian hukum, pelayanan publik harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas dan pasti
c. Kesamaan hak, semua warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan
d. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberian pelayanan publik harus diimbangi dengan kewajiban masyarakat untuk mematuhi persyaratan atau prosedur yang berlaku
e. Keprofesionalan, pelayanan harus diberikan oleh aparat yang kompeten dan profesional
f. Partisipatif, masyarakat harus dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan publik

g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, pelayanan publik tidak boleh membedakan perlakuan berdasarkan ras, agama, suku, jenis kelamin hingga status sosial
h. keterbukaan, informasi tentang pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat
i. Akuntabilitas, aparat atau penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas kinerjanya
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia dan anak-anak harus mendapatkan fasilitas dan perlakuan khusus
k. Ketepatan waktu, pelayanan harus diberikan secara tepat waktu sesuai dengan standar yang ditetapkan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, pelayanan publik harus diberikan secara cepat, mudah dan murah

3. Standar Pelayanan

Menurut Nugroho dan Abdul (Mayasari dan Budiantara 2023) standar pelayanan merupakan standar baku yang menjadi pedoman yang harus sama-sama dipatuhi dan ditegakkan oleh penyelenggara pelayanan, dan dapat menjadi pedoman untuk seluruh penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, sebagai sarana pengendalian pelayanan, serta penerima atas kinerja penyedia layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara terhadap Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Menurut Zainal dkk (Rohman and Larasati 2020) standar pelayanan publik meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Maka dari itu dengan penyusunan standar operasional prosedur pelayanan akan memberikan kejelasan terkait alur pelayanan bagi masyarakat.

4. Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menjelaskan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan pemerintahan diwilayah kelurahan yang dipimpin oleh lurah. Menurut Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan, kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat dalam hal pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum, pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum serta prasarana dan fasilitas umum, maka dari itu standar operasional prosedur kelurahan yang telah dibakukan berperan dalam mengatur tata cara pelaksanaan seperti dalam pengembangan serta pemantauan kegiatan perdagangan maupun perindustrian secara sistematis dan konsisten, susunan organisasi kelurahan terdiri dari lurah, sekretaris lurah, seksi pemerintahan, pengelolaan jaringan dan pemberdayaan RT/RW, seksi perekonomian, pembangunan, sosial dan penerapan gerakan sentuh hati serta seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan.

C. Penelitian Terdahulu

1. **Hasil Penelitian Cahyanti dkk, (2022) yang berjudul “Penyusunan Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada Kelurahan Sepinggan”**

Penelitian ini berlatar belakang sebuah kelurahan yang memberikan pelayanan berdasarkan pengalaman sehingga dapat terjadi kekeliruan dan alur proses yang juga dapat memakan waktu lebih lama dari ketentuan akibat para pegawai menjalankannya dengan tidak ada yang menjadi acuan pedoman, sehingga penelitian dibuat dengan tujuan melakukan penyusunan dan pemodelan proses bisnis baru serta standar operasional prosedur untuk kelurahan Sepinggan, sehingga hasil dari penelitian ini berupa 34 jumlah proses bisnis baru dan 34 jumlah SOP AP (Cahyanti, dkk 2022). Keterkaitan hasil penelitian dari Cahyanti dkk dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian diatas dapat menjadi gambaran bagi peneliti untuk menyusun standar operasional prosedur selain itu kedua penelitian ini memiliki latar belakang yang sama yang mana pegawai memberikan pelayanan berdasarkan pengalaman.

2. **Hasil Penelitian Rahman dan Nur (2023) yang berjudul "Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pada Bidang Pembinaan Pemerintahan Desa Kabupaten Takalar"**

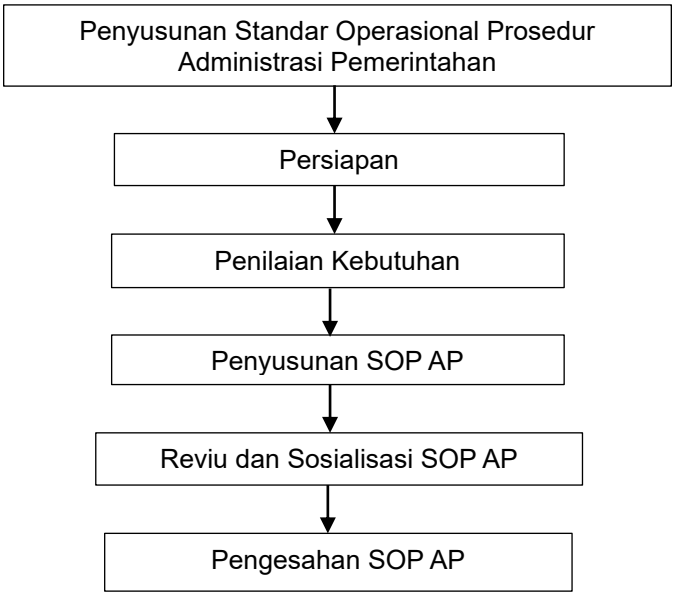
Penelitian ini berlatar belakang sebuah instansi (Dinas Sosial) Bidang Pembinaan Pemerintahan Desa yang ingin memperbaharui SOP nya sehingga tujuan dari penelitian untuk mengembangkan atau memperbaharui SOP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain penelitian deskriptif, dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta melakukan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber, jadi hasil dari penelitian ini berupa 4 buah SOP (Rahman and Fadillah Nur 2023). Keterkaitan hasil penelitian Rahman dan Nur diatas dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menguji keabsahan data serta melibatkan penyusunan hingga memberikan *output* berupa standar Operasional Prosedur, yang dapat memberikan gambaran bagi penulis.

3. **Hasil Penelitian Mukti (2017) yang berjudul "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen"**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah 5 dimensi SOP pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *Tangible*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini secara simultan SOP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Mukti 2017). Keterkaitan penelitian Mukti dengan penelitian yang akan dilakukan yakni bahwa penelitian diatas membantu mendukung argumen penelitian terkait standar operasional prosedur yang memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak signifikan bagi perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan.

D. Kerangka Pikir

Gambar 5 Kerangka Pikir Penyusunan SOP AP



Sumber: Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan