BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan juga pengukuran bentuk kinerja pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik merupakan penggerak yang paling utama yang juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance.* Para pejabat publik, dan unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan di dunia usaha memiliki kepentingan mengenai perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik bisa memajukan praktik *good governance* di negara Indonesia ini. Pertama, yaitu memperbaiki pelayanan publik di bagian kinerja dinilai penting oleh *stakeholder*s, yaitu sektor usaha, pemerintah, warga. Kedua, pelayanan publik ialah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan aktivitas yang intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diartikan secara lebih gampang dan jelas melalui pelayanan publik (Neneng, 2016).

Fakta bahwa pelayanan publik di Negara ini kurang baik bahkan jauh dari kata sempurna sudah menjadi rahasia umum, dimana prosedur pelayanan yang tidak jelas dan bertele-tele, ketidakpastian harga dan waktu yang membuat kepercayaan masyarakat terkait pelayanan publik yang ini semakin hilang sehingga terkadang masyarakat harus melakukan atau mencari opsi lain hanya untuk menikmati pelayanan publik dengan cara membayar lebih. Karena pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia ini sudah melekat tentunya ini adalah tugas bagi pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan adanya pelayanan publik maka dengan itu harus

membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat meningkatkan kualitasnya. Standar Operasional Prosedur *(*SOP) atau biasa disebut juga dengan urutan langkah-langkah kegiatan dalam hal pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan. Berkenaan dengan apa yang hendak dikerjakan, bagaimana cara melakukannya, dimana dan kapan melakukannya, juga siapa yang berkewajiban melakukannya. Seperti yang dikemukakan oleh Budihardjo (Ayu, 2019:171) bahwa "Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah salah satu usaha yang dilakukan oleh perusahaan di dalam meningkatkan pelayanan pelanggan itu pada setiap unit kerja dari perusahaan".

Penting bagi perusahaan untuk memiliki SOP yang baik, benar dan juga jelas hal ini akan memudahkan proses kontrol dan pengawasan secara berkelanjutan. Dengan begitu setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan di perusahaan akan lebih teratur dan jelas. (Ayu, Jayadipraja, dan Harun, 2019). Pentingnya Standar Operasional Prosedur bagi perusahaan untuk mengelola sebuah perusahaan dengan banyak manusia didalamnya tidaklah dengan satu visi misi, semua bagian dan sifat yang ada dalam satu perusahaan. Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah yang berlaku Standar Operasional Prosedur adalah rangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada PT PLN (Persero) UPDK Tello yang merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah Kementerian BUMN, dan bergerak di

bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh wilayah Sulawesi Selatan yang didalamnya telah menerapkan aturan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk merealisasikan peraturan dari sistem BUMN. Dalam sistem komunikasi internalnya, PLN menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Namun, setiap PLN dan APLN (Anak Perusahaan Listrik Negara) yang terdapat di masing-masing daerah memiliki otonomi sendiri untuk mengatur perusahaan nya, tetapi sesuai dengan asas, nilai serta visi dan misi yang diterapkan oleh PLN.

Seiring dengan perubahan regulasi dalam bidang kelistrikan, PT PLN (Persero) dan anak perusahaannya menurut Kristanto (2014:308) juga mengatakan bahwa:

> PLN bukan lagi pemain tunggal dalam bidang tersebut. Khususnya pada sektor pembangkitan, investor diberikan ruang seluas-luasnya untuk berinvestasi dalam bidang ini. Pertumbuhan konsumsi listrik yang setiap tahun di atas 8% dan keterbatasan dana yang dimiliki pemerintah menyebabkan sektor swasta diajak berperan serta untuk mencukupi kebutuhan tersebut. PT Indonesia Power, sebagai anak perusahaan PT PLN, bersama dengan perusahaan swasta lainnya, berkompetisi untuk merebut pasar listrik yang terus tumbuh tersebut.(Sentot Kristanto, I Ketut Rahyuda, 2014).

Selain berperan sebagai entitas bisnis, PT Indonesia Power juga sebagai perpanjangan tangan PT PLN berperan penting di dalam mengevaluasi pasokan listrik. Dan juga berfokus sebagai pihak penyedia tenaga listrik melalui pembangkitan tenaga listrik dan sebagai penyedia jasa operasi dan pemeliharaan pembangkit listrik yang mengoperasikan pembangkit yang tersebar di Indonesia. PT PLN (Persero) UPDK Tello juga melingkupi bagian pengadaan yang merupakan salah satu bagian yang melakukan kegiatan berkaitan dengan pemenuhan atau penyediaan sumber daya (jasa dan barang) pada suatu proyek tertentu. Setiap perusahaan dalam pengelolaan pengadaan barang dan jasa akan selalu berusaha bertindak secara professional dan berusaha untuk terus

mengembangkan inovasi-inovasi yang berbeda dalam rangka mencapai apa yang menjadi tujuannya untuk terus meningkatkan kualitas perusahaan. Pengadaan barang/jasa merupakan sebuah kegiatan untuk menghasilkan ataupun memperoleh baik barang atau jasa dimana prosesnya dimulai dari tahapan awal yaitu perencanaan kebutuhan-kebutuhan sampai segala kegiatan untuk memperoleh kebutuhan tersebut terselesaikan. Kegiatan pengadaan pada PT PLN mencakup Pengadaan barang/jasa yang berupa pengadaan barang dan pemasangan, pengadaan jasa konsultansi, pengadaan khusus dan pengadaan jasa lainnya yang ada di PLN (Andre, 2017).

Pengadaan barang/jasa juga menjadi posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena merupakan suatu sarana penggunaan anggaran dalam jumlah tertentu untuk mendapatkan barang, jasa, dan pekerjaan yang dibutuhkan bagi pelaksanaan visi dan misi organisasi. Pengadaan barang/jasa juga memiliki pengaruh dalam penyediaan infrastruktur ketenagalistrikan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero). Adapun menurut peraturan Presiden nomor 70 tahun 2012 pengadaan barang/jasa pemerintah dapat digolongkan menjadi pengadaan barang, pengadaan jasa konsultansi, pekerjaan konstruksi dan pengadaan jasa lainnya. Peraturan Presiden nomor 70 tahun 2012 juga mengamanatkan bahwa semua proses pengadaan barang/jasa pemerintah menerapkan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel, sehingga nanti dapat diperoleh penyedia barang/jasa yang mempunyai kualifikasi dan diharapkan mampu menyediakan barang/jasa sesuai dengan spesifikasi yang disyaratkan. Namun PT PLN membentuk sistem *holding* (Induk perusahaan) dan *sub holding* (anak induk) di PT PLN (Persero) UPDK Tello.

Direktur utama PLN Prasodjo (2022) menjelaskan bahwa:

> Dengan pembentukan *Holding Sub holding* ini, PLN mempunyai 4 Sub holding yang akan membawa perusahaan menjadi semakin kokoh, kuat dan cekatan dalam pengembangan usaha. Keempat *Sub holding*

> tersebut adalah PLN Energi Primer Indonesia, PLN Nusantara Power (Generation Company 1), PLN Indonesia Power (Generation Company 2) dan PLN ICON Plus. Hal terpenting dari empat *sub holding* ini, masing-masing akan memiliki peran strategis dalam pengelolaan asset Negara yang selama ini menjadi lini depan operasional PLN dalam kelistrikan nusantara. Keempat *sub holding* ini akan tetap saling terkoneksi terutama dalam memaksimalkan rantai pasok bisnis PLN ke depan (santikaaristi, 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rianti and Widyani (2021) dengan judul "Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelaporan Pajak dan Laporan Keuangan Serta Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 pada PT. Dharma Putra Yustitia" dimana pada penelitian ini Penyusunan SOP dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu pengarahan, pelatihan, pendampingan, pelatihan mandiri juga evaluasi kegiatan. Adapun penelitian yang juga relevan yaitu penelitian oleh Sanoto (2020) yang berjudul "Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi" dimana pada penelitian ini SOP diperlukan untuk mengatur penjaminan mutu manajemen organisasi. Kemudian penelitian oleh Evianti (2019) "Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT. Smartelco Solusi Teknologi" dengan adanya SOP pelaksanaan kegiatan pada bagian keuangan akan berjalan dengan lancar dan memiliki tanggung jawab di setiap bagiannya masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada PT PLN (Persero) UPDK Tello pada tanggal 1 Maret 2023, diperoleh data mengenai peralihan Holding dari PT PLN (Persero) UPDK Tello menjadi Sub holding PT Indonesia Power. Oleh karena peralihan tersebut maka Standar Operasional Prosedur (SOP) PT PLN (Persero) UPDK Tello juga memerlukan penyesuaian atau pembaruan. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut terdapat beberapa SOP pada bagian pengadaan yang perlu disesuaikan meliputi

SOP membuat dan menegosiasikan kontrak, pengadaan gagal, membuat amandemen kontrak, sehingga peneliti mengangkat judul **"Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Pengadaan PT Indonesia Power UPDK Tello".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, hasil pra-penelitian dari kebutuhan dari instansi penelitian dalam hal ini juga telah dipaparkan di latar belakang dan akan menjadi permasalahan yang akan dikaji, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Pengadaan PT Indonesia Power UPDK Tello**".**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneliti ialah menjawab mengenai permasalahan yang ada pada rumusan masalah, tujuan dari penyusunan SOP AP ini adalah memberikan kemudahan dan juga efisien dalam proses kegiatan, adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti yaitu menata kembali standar operasional prosedur bagian pengadaan UPDK Tello setelah peralihan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoretis

   Penelitian ini bertujuan agar meningkatkan wawasan terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada BUMN dan sebagai sarana

pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoretis dipelajari di mata kuliah.

2. Manfaat praktis:

a. Bagi peneliti

Dalam hal ini diharapkan bisa menambah pengetahuan terkait proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada BUMN serta mendapat pengalaman dalam mengimplementasikan di dalam dunia perkuliahan terutama terkait Standar Operasional Prosedur.

b. Bagi perguruan tinggi

Menambah pengetahuan baru terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) BUMN dan sebagai sumber ataupun referensi untuk mahasiswa(i) yang ingin untuk melakukan penelitian terhadap Standar Operasional Prosedur.

c. Bagi PT PLN (Persero) UPDK Tello

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini diharapkan bisa dimanfaatkan menjadi panduan dalam pelaksanaan aktivitas kerja agar berjalan dengan baik, lancar dan efisien.