# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, pelayanan publik, sistem dan prosedur yang dibuat dan dijalankan oleh birokrasi itu sendiri (Nurdin, 2019). Di Indonesia sudah menjadi rahasia umum bahwa birokrasi yang dirasakan oleh masyarakat masih kurang berjalan dengan baik. Segi pelayanan masih dikatakan jauh dari kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia perlu melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar pada suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan di dalam aspek-aspek ketatalaksanaan, kelembagaan dan sumber daya manusia aparatur.

SOP berkaitan erat dengan organisasi terutama instansi pemerintahan yang merupakan suatu pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Insani (Usman & Arfah, 2023) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman dalam pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan. SOP dapat juga diartikan sebagai suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses tertentu demi tercapainya tujuan bersama.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik akan sejalan dengan kepuasan penggunaan layanan. Salah satu aspek penting yang menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan administrasi pegawai agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu panduan dengan berbagai kegiatan dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif dan sebagai panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut dapat terkontrol sehingga dapat mencapai target secara

maksimal (Mutaqin & Sumiati, 2019).

SOP digunakan sebagai acuan dalam mengukur efisiensi pelayanan yang diberikan secara optimal. Melalui penerapan SOP yang tepat, maka akan menunjukan kinerja dan proses pelayanan yang memberikan kemudahan bagi penerima layanan. SOP juga dapat menghindari kesalahan dan kelalaian dalam memberikan pelayanan. Proses pelaksanaan layanan dapat berjalan dengan lancar, sehingga ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat tercapai dengan baik. Dengan begitu, kualitas pelayanan di organisasi akan semakin meningkat.

Rumah Sakit Umum Daerah merupakan salah satu organisasi dibawah pemerintah daerah Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan yang akan menjadi lokus penelitian. Menurut data, pada RSUD Lakipadada terdapat 498 pegawai yang terdiri dari 280 orang ASN, 52 orang PPPK, dan 166 orang Pegawai Kontrak per 2023. Dengan banyaknya pegawai yang ada di RSUD Lakipadada tentu menuntut Subbagian Umum dan Kepegawaian setempat menjadi lebih sigap dalam memberikan pelayanan yang prima khususnya dalam memenuhi kebutuhan pegawai. Namun tidak jarang ditemukan kendala yang dapat menghambat proses pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang Staf Subbagian umum dan Kepegawaian di RSUD Lakipadada pada 16 April 2024, terdapat beberapa alasan penyusunan SOP. Pertama, dibutuhkannya SOP untuk membantu melengkapi instrumen penilaian kinerja di Subbagian Umum dan Kepegawaian. Menurut Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian bahwa per triwulan atau pertiga bulan, pimpinan akan menilai performa atau kinerja bawahannya. Salah satu komponen dalam SOP yang sangat dibutuhkan dalam instrumen penilaian kinerja yaitu waktu pegawai dalam menyelesaikan suatu suatu layanan. Waktu tersebut menjadi pedoman penilaian terhadap pegawai apakah layanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan waktu yang seharusnya atau mungkin lebih dari itu atau bahkan terlalu lama.

Namun, dari hasil wawancara dengan salah satu Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian selama ini yang digunakan dalam penilaian hanya berpatokan dengan SOP layanan lainnya yang sudah ada. Seperti layanan usul pensiun yang membutuhkan pengurusan ke BKPSDM itu akan

jadikan pedoman untuk pelayanan kenaikan pangkat padahal proses tiap pelayanan itu berbeda-beda.

Kedua, belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan secara resmi dan tertulis untuk beberapa pelayanan di Subbagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada. Dari hasil wawancara dengan Staf Bagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada, masih terdapat 5 (lima) layanan yang belum memiliki SOP. Dampak dari tidak adanya SOP ialah staf yang memberikan pelayanan tidak memiliki panduan yang jelas dalam memberikan pelayanan. Dalam wawancara informan mengatakan:

> saya di sini hanya berpatokan kepada intuisi dan pengalaman saya selama bekerja di Subbagian Umum dan Kepegawaian, itupun dulu saat saya baru pindah ke Subbagian Umum dan Kepegawaian ini, saya hanya menerka-nerka dan bertanya kepada pegawai lain mengenai berkas dan alurnya karena tidak ada SOPnya (Wawancara, 18 Maret 2024)

Dari hasil wawancara di atas bisa dilihat bahwa dengan tidak adanya SOP dapat menyebabkan proses layanan tidak terukur waktunya karena tidak ada rincian secara khusus yang mengakibatkan dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sehingga sangat dibutuhkan SOP dalam menjalankan tugas pelayanan di Subbagian Umum dan Kepegawaian.

Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada terdapat 12 layanan yang disediakan bagi pegawai maupun masyarakat. Setelah melakukan wawancara didapatkan data bahwa ada 5 layanan yang belum memiliki SOP dan beberapa layanan tersebut sering diakses pegawai, tersaji pada tabel berikut:

**Tabel 1**
**Pelayanan di Subbagian Umum dan Kepegawaian**

| No | Jenis Layanan | Periode | | Jumlah |
|---|---|---|---|---|
| | | Jan - Des 2023 | Jan – Mar 2024 | |
| 1 | Surat Masuk | 750 | 147 | 897 |
| 2 | Surat Keluar | 2018 | 628 | 2646 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Pelayanan Usul Kenaikan Pangkat | 79 | 21 | 100 |
| 4 | Pelayanan Usul Kenaikan Gaji Berkala | 120 | 31 | 151 |
| 5 | Pelayanan Usul Izin Tugas Belajar | 1 | 1 | 2 |
| 6 | Pelayanan Pembuatan Surat (berbagai macam surat) | 680 | 103 | 783 |
| 7 | Pelayanan Pembuatan Surat Keputusan | 98 | 27 | 125 |
| 8 | Pelayanan Penomoran Surat dan SPPD | 600 | 154 | 754 |
| 9 | Pelayanan Permohonan CPNS Menjadi PNS | 51 | 0 | 51 |
| 10 | Pelayanan Permohonan Cuti Bersalin dan Cuti Tahunan | 403 | 45 | 448 |
| 11 | Pelayanan Pengusulan Pensiun PNS | 17 | 3 | 20 |
| 12 | Pelayanan Pindah Instansi (Keluar/Masuk) RSUD Lakipadada | 3 | 0 | 2 |

Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada, 2024

Berdasarkan data yang ada, layanan tersebut membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien pada Subbagian Umum dan Kepegawaian di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada.

Dengan melihat permasalahan yang sudah dijabarkan, maka diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan yang belum memiliki SOP di RSUD Lakipadada. Hal ini dilakukan agar mendukung berlangsungnya pelayanan yang efektif dan efisien. Dimana dapat memberikan kemudahan layanan bagi pegawai yang bertugas di RSUD Lakipadada. Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul penelitian **"Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja".**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Subbagian

Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada?”

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan pemahaman serta informasi terkait penertiban administrasi pemerintahan melalui penyusunan Standar operasional Prosedur (SOP) yang dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya guna untuk pengembangan ilmu.

2. Secara Praktis

   Penulis berharap dengan adanya *output* dari penelitian ini, yaitu berupa Standar OperasionalProsedur (SOP) dapat menjadi acuan bagi setiap staf Subbagian Umum dan Kepegawaian RSUD Lakipadada dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.