BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik *(good governance),* reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berdampak pada kehidupan bernegara dan bermanfaat bagi masyarakat. Dalam rangka mewujudkan *good governance*, maka perlu ada reformasi dalam birokrasi sebab menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan dalam pelayanan publik. Kebijakan reformasi birokrasi berkaitan dengan dua dimensi yaitu dimensi organisasi dan sumber daya manusia aparatur, yang bertujuan untuk mengubah pola pikir *(mind set)* dan budaya kerja *(culture set)* bagi pegawai di instansi pemerintah atau aparatur sipil negara (ASN) untuk dapat berkinerja lebih baik (Haning:2018). Adapun hal yang sangat penting dalam organisasi adalah adanya pedoman dan petunjuk yang disusun secara terstruktur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Tidak terkecuali dalam lingkungan pemerintah, pedoman dan petunjuk yang disusun secara terstruktur merupakan aspek penting dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien, dan ekonomis.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara terstruktur. Menurut Soemaatmadja (2020) menyatakan bahwa suatu keharusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu penting dan perlu dibuatkan SOP guna menggambarkan transparansi dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, dikarenakan SOP memuat hal-hal yang berkaitan

dengan pelayanan, terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan publik. Sejalan dengan hasil penelitian dari Arief & Sunaryo (2021) yang menyatakan bahwa SOP dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian Muhaling, Palandeng & Sumarauw (2021) juga menjelaskan bahwa SOP merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Sedangkan menurut Ajusta & Syahrial (2018), SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Selain itu menurut Mukti (2017), SOP bertujuan untuk menyusun standar langkah-langkah atau alur kerja secara efektif dan efisien dalam mengatur pembuatan semua keputusan dan tindakan di dalam organisasi, baik untuk aspek operasional maupun administratif. Untuk itu pentingnya SOP sebagai bahan pedoman pelaksanaan tugas pegawai untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam suatu pemerintahan.

Penerapan SOP dijadikan panduan bagi tiap pegawai untuk melaksanakan tugas yang dapat menciptakan kinerja lebih efisien, konsisten, serta dapat memudahkan dalam mengevaluasi demi kemajuan instansi. Tanpa adanya SOP pada suatu instansi manajemen kinerja tidak dapat berjalan dengan baik. Disamping itu, instansi juga kesulitan dalam menilai kinerja pegawainya dengan profesional karena tidak adanya alat ukur yang jelas. Menurut Atmoko (2012) suatu pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan harus sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan tata

kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan, SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Selanjutnya menurut (Ariefraf, 2014) SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Dari uraian tersebut peneliti mengambil kesimpulan SOP adalah pengendali yang mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap organisasi untuk mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.

Dinas Sosial bertanggungjawab untuk membantu Bupati dalam menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Sosial Kota Bau-Bau dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Bau-Bau Nomor 20 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Bau-Bau untuk meningkatkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, menerapkan SOP pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan adalah komponen yang sangat penting dalam mewujudkan birokrasi yang memenuhi standar efektif, efisien, dan ekonomis. Proses pelaksanaan dalam menerapkan SOP AP dapat berjalan dengan lancar dan berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari.

Berdasarkan hasil data dari Ombudsman RI mengenai Rapor Survey Kepatuhan Dinas Sosial Kota Baubau memiliki nilai rata-rata 45.34 dan zona kepatuhannya masih dikategorikan kuning pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pengelolaan layanan pada Dinas Sosial Kota Bau-Bau diperlukan manajemen pelayanan publik yang baik dengan mengikuti SOP yang berlaku. Semakin banyak yang membutuhkan layanan, semakin besar tanggung jawab yang diemban oleh penyelenggara layanan, maka peluang munculnya masalah juga menjadi meningkat, jika hal tersebut terjadi akan berdampak pada kualitas

layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. SOP diperlukan dalam sebuah instansi ataupun lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut hasil penilaian kepatuhan pada tahun 2022 di Sulawesi Tenggara

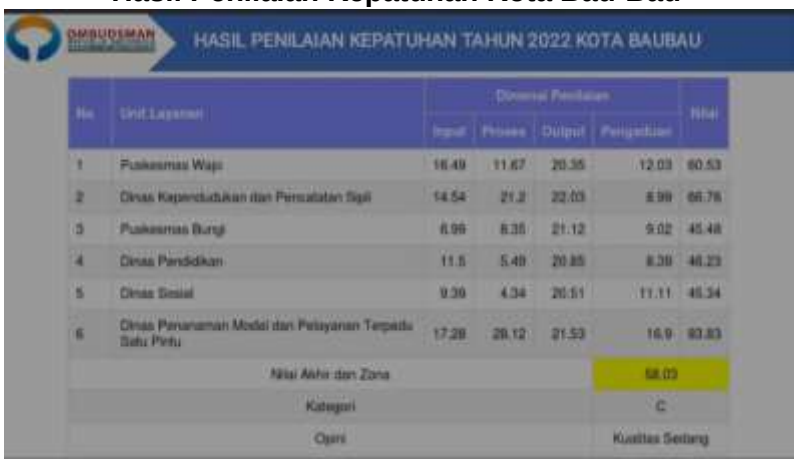
Gambar 1
Hasil Penilaian Kepatuhan Sulawesi Tenggara

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN [illegible] DI SULAWESI TENGGARA

No	Objek Penilaian Kepatuhan	Nilai	Kategori	Nama Opini
12.	Kabupaten Buton Selatan	56,31	C	Kualitas Sedang
13.	Kabupaten Konawe	55,60	C	Kualitas Sedang
14.	Provinsi Sulawesi Tenggara	55,01	C	Kualitas Sedang
15.	Kabupaten Kolaka Timur	[illegible]	[illegible]	[illegible]
16.	Kabupaten Buton Tengah	[illegible]	[illegible]	[illegible]
17.	Kabupaten Muna	[illegible]	[illegible]	[illegible]
18.	Kabupaten Konawe Utara	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Sumber : Ombudsman RI, 2022

Gambar 2
Hasil Penilaian Kepatuhan Kota Bau-Bau



HASIL PENILAIAN KEPATUHAN TAHUN 2022 KOTA BAUBAU

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Puskesmas Wapi	16.49	11.67	20.35	12.03	60.53
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	14.54	21.2	22.03	8.99	66.76
3	Puskesmas Bungi	6.99	8.35	21.12	9.02	45.48
4	Dinas Pendidikan	11.5	5.49	20.85	8.39	46.23
5	Dinas Sosial	9.39	4.34	20.51	11.11	45.34
6	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	17.29	29.12	21.53	16.9	83.83
	Nilai Akhir dan Zona				58.03	
	Kategori				C	
	Opini				Kualitas Sedang	

Sumber : Ombudsman RI, 2022

Permasalahan yang terjadi di lapangan dalam penerapannya dianggap perlu untuk melakukan penyusunan karena kurang efektif dan efisien. Adapun kendala yang dirasakan oleh salah satu pegawai Bidang Perlindungan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kota Bau-Bau yaitu prosedur kerja yang tidak ada, hal

tersebut tentu menjadi salah satu penghambat, maka dari itu sangat diperlukan penyusunan SOP yang lebih terstruktur dan sistematis, sehingga setiap jenis layanan dapat ditangani dan dikelola dengan baik. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti menilai perlu adanya penyusunan Standar Operasional Prosedur Bidang Perlindungan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bau-Bau agar dapat meningkatkan kinerja dan mengefisienkan pekerjaan pegawai.

Dari hasil wawancara awal peneliti dengan bapak Ruswad selaku Kepala Seksi Perlindungan Jaminan Sosial terkait SOP yang belum ada pada bidang Perlindungan jaminan sosial, yaitu:

a. SOP perlindungan korban bencana alam
b. SOP mekanisme pelaksanaan PKH
c. SOP pelayanan KIS
d. SOP pelayanan pemulangan orang terlantar
e. SOP pelayanan penyelenggaraan mayat terlantar

Dapat disimpulkan dengan adanya SOP maka kepastian dalam pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat atau pihak yang dilayani, untuk mendapatkan hasil yang efektif pada Bidang Perlindungan Jaminan Sosial, peneliti memberikan solusi penyusunan SOP dalam meminimalisir kendala yang dihadapi sehingga proses pekerjaan mempunyai alur yang jelas dan terstruktur dengan baik serta dapat mempermudah evaluasi kinerja pemerintah baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti mengangkat judul “Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bidang Perlindungan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bau-Bau”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, hasil pra-penelitian dan

kebutuhan dari instansi penelitian yang telah diuraikan pada latar belakang dan akan menjadi permasalahan yang akan diteliti, hingga pekerjaan akan menjadi efektif maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana Penyusunan Standar Operasional Prosedur Bidang Perlindungan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bau-Bau?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan penyusunan standar operasional prosedur dan memberikan kejelasan dalam proses kegiatan. Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti adalah memberikan solusi dalam penyusunan standar operasional prosedur yaitu perlindungan korban bencana alam, mekanisme pelaksanaan PKH, pelayanan KIS, pelayanan pemulangan orang terlantar, pelayanan penyelenggaraan mayat terlantar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian peneliti, maka diharapkan kedepannya penelitian ini memiliki manfaat baik untuk pemerintah atau instansi tempat penelitian. Adapun manfaat yang diperoleh sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan agar meningkatkan wawasan terkait penyusunan standar operasional prosedur pada instansi pemerintah dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di mata kuliah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait proses penyusunan

standar operasional prosedur pada instansi pemerintah dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di mata kuliah

b. Bagi perguruan tinggi

Menambah pengetahuan baru terkait standar operasional prosedur pada instansi pemerintah dan sebagai sumber referensi untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terhadap standar operasional prosedur bagi Dinas Sosial kota BauBau

c. Kota Bau-Bau

Penyusunan standar operasional prosedur ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai panduan dalam pelaksanaan aktivitas kerja .