BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah merupakan penyelenggaraan hal-hal terkait urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan untuk memastikan terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan efisiensi kinerja pemerintah.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan menjadi hal yang perlu dipertanggungjawabkan oleh pemerintah daerah karena menyangkut profil kinerja aparatur negara serta hak yang dimiliki masyarakat akan kualitas layanan dan kepastian hukum sesuai dengan bunyi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 Tentang Pelayanan Publik bahwa standar pelayanan pada sebuah organisasi sekurang-kurangnya meliputi sistem, mekanisme dan standar operasional prosedur.

Begitupun yang tertuang didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan dalam Pasal 7 dan Pasal 49 yang menyatakan bahwa pejabat pemerintahan sesuai dengan kewenangannya wajib atau harus menyusun dan melaksanakan pedoman umum standar operasional prosedur pembuatan keputusan dan/ atau tindakan. Menurut Tukiran, Sari, dan Mentari (2023) Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis dalam bentuk dokumen mengenai alur dan proses berbagai aktivitas organisasi yang harus dilakukan oleh siapa, bagaimana dilakukan, dimana dan kapan harus dilakukan.

Hakekatnya SOP merupakan instrumen penting guna mendukung efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Standar Operasional Prosedur berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan akuntabilitas, transparansi dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas administrasi terutama yang ada kaitannya dengan pelayanan masyarakat. Namun, kenyataannya dilapangan penulis menemukan masih ada beberapa kelurahan termasuk Kelurahan Rappocini yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur yang terstruktur dan terimplementasi secara optimal.

Kemudian, dilansir dari Fajar, detik dan Ujung Jari.com pada tahun 2023 warga kelurahan Rappocini yang protes akibat penutupan akses jalan umum yang tiba-tiba dilakukan oleh *developer* untuk membangun gedung pertemuan atau aula dengan IMB atas nama ketua RW tanpa menginformasikan ke masyarakat terlebih dahulu. Hal ini diduga karena pembangunan diajukan atas nama perorangan (ketua RW) yang izinnya disahkan secara sepihak oleh oknum pejabat yang seharusnya sebelum menerbitkan pengantar memastikan izin membangun diketahui oleh warga, jadi dapat dikatakan yang bersangkutan tidak mematuhi prosedur atau bisa jadi informasi terkait persyaratan penerbitan keterangan izin membangun kurang pasti secara hukum.

Gambar 1 Berita Penerbitan Izin Membangun Disahkan Secara Sepihak



Sumber: Fajar, 2023

Berdasarkan hasil wawancara Pada tanggal 18 Februari 2025 dengan Sekretaris Lurah Rappocini (Pak Hanura) yang pada saat itu duduk ditemani dengan staff kelurahan (Pak Idris) menyatakan “Bahwasannya dikelurahan belum terdapat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP)” jadi seluruh pegawai melakukan kinerjanya sesuai dengan pengalaman pribadi, serta praktik yang sudah ada yang mana sejauh ini secara mutlak diketahui terdapat perbedaan pengetahuan maupun pengalaman antara satu pegawai dan lainnya yang berpotensi menimbulkan kekeliruan dalam melaksanakan tugas.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan (Ibu Rahma) narasumber mengatakan bahwa

> “Kalau soal dokumen Standar Operasional Prosedur itu bukan wewenang saya dek, itu seklur yang tau, kalo saya sendiri sejauh ini tidak memegang SOP selama bertugas hanya persyaratan dalam pelayanan yang saya tau, tetapi kalau pak sekretaris lurah bilang tidak ada dokumen SOP nya berarti tidak ada, saya berterimakasih kalau adek mau buatkan SOP nya”.

Kemudian, selama wawancara berlangsung kepala seksi pemerintahan memberitahukan sebagian jenis-jenis pelayanan yang ada dikantor Kelurahan Rappocini sebanyak 13 pelayanan yang sekaligus akan disusunkan SOP pelayanan oleh peneliti, yaitu:

1. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
2. Pelayanan Surat Keterangan Identitas
3. Pelayanan Surat Keterangan Domisili
4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
5. Pelayanan Surat Keterangan Janda
6. Pelayanan Surat Keterangan Menikah
7. Pelayanan Surat Keterangan Lahir
8. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
9. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

10. Pelayanan Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah
11. Pelayanan Surat Pernyataan Perubahan Pekerjaan
12. Pelayanan Surat Pernyataan Penghasilan Orang Tua
13. Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris

Ketika pra penelitian peneliti hanya mendapatkan sebagian informasi terkait SOP yang akan disusun yaitu 13 SOP pelayanan, selain dari daripada itu selama penelitian penulis akan mengidentifikasi kembali kegiatan dari setiap seksi dikelurahan Rappocini agar dapat mulai menyusunkan SOP sesuai dengan kebutuhannya.

Berikutnya, jawaban kak Dila ketika diwawancarai sebagai seorang mahasiswi Universitas Hasanuddin yang sedang mengurus surat keterangan penghasilan orang tua dan dalam wawancaranya saudari mengatakan

> “Awalnya Saya datang kekantor itu langsung masuk kedalam pergi bertanya apa saja berkasnya untuk suket penghasilan ortu karena tidak ada info sebelumnya yang ditau dan ndak ada juga terpajang didepan kantor untuk persyaratan atau alurnya jadi menurut saya itu kurang informatif”.

Berikutnya, jawaban pak Mansyur Dg. Lewa ketika diwawancarai sebagai seorang pemilik yayasan panti asuhan dan pangkalan gas beliau mengaku pernah mengurus surat keterangan usaha dan dalam wawancaranya mengatakan

> “Kalo saya kemarin urus surat keterangan usaha itu kebetulan ada yang saya kenal dari kantor jadi tinggal telepon tanyakan apa persyaratannya baru saya bawami kekantor sampai dikantor dilayani pegawai lainnya dan dia bilang kalau berkasnya kurang lengkap dan perlu dilengkapi, jadi saya harus bolak balik lagi lengkapi karena tidak pasti infonya”.

Berikutnya, berdasarkan hasil penelusuran melalui internet, peneliti menemukan adanya saran yang disampaikan melalui laporan Kuliah Kerja Lapangan Profesi (KKLP) milik Safarudin dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Ujung Pandang, mengatakan bahwa

> “Kelurahan sebaiknya memberikan pelatihan bagi karyawan yang kurang memiliki kemampuan atau pengetahuan terkait kegiatan

> administrasi instansi. Sebaiknya kelurahan lebih memperhatikan penyimpanan arsip dan menyediakan tempat penyimpanan arsip teratur agar mudah dalam menemukan arsip kembali". (Safarudin 2022)

Hal ini juga perlu menjadi pertimbangan karena menyangkut kompetensi seorang aparatur dalam memberikan pelayanan, maka dari itu saran tersebut berketerkaitan dengan permasalahan pegawai yang bekerja hanya berdasarkan pengalaman saja, sehingga diperlukannya penyusunan standar operasional prosedur di Kelurahan Rapppocini.

Tabel 1 Pemetaan Masalah

MASALAH POKOK	MASALAH
Kurangnya kejelasan dan keterbukaan informasi mengenai alur serta persyaratan pelayanan persuratan	Pegawai yang bekerja berdasarkan pengalaman pribadi dikantor Kelurahan Rappocini

Berdasarkan pemetaan masalah diatas, diharapkannya penyusunan standar operasional prosedur dikelurahan Rappocini, karena dengan penyusunan standar operasional prosedur seluruh instruksi kegiatan akan dibakukan dalam bentuk dokumen yang memandu pegawai atau aparatur dalam melaksanakan tugasnya.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh melalui penyusunan standar operasional prosedur:

1. Menetapkan standarisas dalam menyelesaikan pekerjaan
2. Meminimalisir resiko kesalahan dan kelalaian dalam melaksanakan tanggungjawab
3. Meningkatkan efektivitas, efisiensi bahkan produktivitas karena tugas dilaksanakan dengan cara yang tepat
4. Manajemen tugas dan koordinasi tim menjadi lebih baik
5. Meningkatkan akuntabilitas kinerja
6. Menghindari duplikasi atau tumpang tindih tugas

7. Memastikan bahwa organisasi memenuhi regulasi yang berlaku sehingga mengurangi resiko hukum
8. Menjamin konsistensi pelayanan dari segi mutu, waktu dan prosedur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah, bagaimana penyusunan standar operasional prosedur pada Kantor Kelurahan Rappocini?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menyusun standar operasional prosedur pada Kelurahan Rappocini.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan dan manajemen pelayanan publik di tingkat kelurahan melalui pemahaman terkait relevansi ilmu yang dipelajari sehingga memberikan kontribusi terhadap penyelesaian masalah serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menghasilkan model dokumen SOP yang membantu para pegawai kelurahan lebih akuntabel untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih terstruktur.