

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya-upaya pembentukan karakter birokrasi yang efisien, mampu, tanggap dan dinamis terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokrasi itu sendiri yang berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terutama prinsip transparansi, dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik. Prinsip transparansi yaitu pemerintah harus terbuka mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administratif, rincian biaya, dan waktu penyelesaian. Sedangkan untuk aspek akuntabilitas, yaitu pegawai dituntut untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan kewenangan sesuai fungsinya (Umam, 2019).

Pelayanan publik merupakan sebagai bentuk jasa pelayanan dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah agar dapat pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Marende, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik dimana penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga Negara dan penduduk atas pemenuhan kebutuhan barang, jasa dan pelayanan administrasi dan juga dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan publik yang merupakan suatu kegiatan yang lebih mendahulukan kepentingan umum, memudahkan urusan

publik, memberikan kepuasan publik dan mempersingkat waktu (Silviana, dkk., 2021).

Pelayanan pada masyarakat dapat efektif apabila masyarakat mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang cepat, singkat, tepat dan memuaskan (Antonio, dkk., 2018). Demikian pula menurut (Nur'aini, 2021) mendefinisikan pelayanan merupakan cara membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur untuk melihat kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterimanya, karena layanan publik merupakan kepentingan banyak orang dan hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat (Andriana, 2017). Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat efektif dan efisien masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggara publik.

Namun kenyataannya penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien karena masih adanya masyarakat yang merasa kurang puas terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintah karena prosedur yang kurang jelas sehingga dibutuhkan Standar Operasional Administrasi Pemerintah (SOP AP) sebagai pedoman yang dapat mempermudah penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terkhususnya organisasi pemerintahan, dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti (Killis) 2015.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik. Secara operasional untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis tidak

lain adalah memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga akan lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan kriteria dan uraian tugas yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja.

Pada organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan, memerlukan adanya prosedur yang jelas salah satunya adalah Kecamatan. Menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota dan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Kantor Kecamatan Mamajang merupakan salah satu kantor pemerintah yang memenuhi kebutuhan administrasi perkantoran. Layanan yang diberikan terkhusus pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian diantaranya penanganan keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, tinjauan tata laksana peraturan daerah/walikota, pembuatan surat keluar, pengendalian surat masuk dan lainnya. Hasil dari pra-penelitian dengan melakukan wawancara dengan Camat Mamajang bahwa "Mengenai Standar Operasional Prosedur atau SOP yang dimaksud seperti pedoman alur kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian itu belum ada, SOP pelayanan administrasi juga belum ada, dan berbagai laporan-laporan keluhan yang masuk melalui penyampaian langsung, telepon dan sms, serta hasil survey pelayanan yang hasilnya memiliki nilai sedang itu juga semua pelayanan yang belum memiliki SOP"

Kantor Kecamatan Mamajang belum memiliki pedoman atau standar operasional prosedur sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu dampak dari tidak adanya SOP di Kantor Kecamatan Mamajang terkhusus pada sub bagian umum dan kepegawaian. Berdasarkan hasil

wawancara dengan masyarakat terkhusus kepada pegawai lingkup kantor yang telah menerima layanan pada kantor kecamatan mamajang, masyarakat tersebut tidak mengetahui tahapan pengurusan pelayanan, yaitu apabila masyarakat merasa tidak puas akan layanan yang diberikan masyarakat tidak mengetahui keluhannya akan disampaikan kemana.

Selain itu, untuk layanan administrasi pegawai seperti pembuatan surat keluar dan pengendalian surat masuk masih sangat memerlukan pedoman dikarenakan kinerja pegawai yang masih sangat kurang maksimal dan juga adanya beberapa laporan masyarakat yang kurang baik seperti layanan pengaduan, dan juga untuk administrasi persuratan seharusnya surat itu diberikan disposisi terlebih dahulu agar tidak salah arah tetapi biasanya surat itu sudah tercecer dan lain sebagainya, makanya dbuatkan SOP untuk alur pembuatan surat keluar dan pengendalian surat masuk. Selain itu terdapat perbedaan estimasi waktu dalam mengendalikan surat masuk dan keluar, hal itu dibuktikan jika ada surat yang masuk terlebih dahulu dicatat ke dalam buku agenda yang harusnya di kerjakan dalam 5 menit malah sering lewat dari waktu yang ditentukan. Hal ini membuat masyarakat dan pegawai merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mamajang terkhusus pada sub bagian umum dan kepegawaian. Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mamajang belum efektif dan konsisten.

Kantor Kecamatan Mamajang harus mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai Standar Operasional Prosedur berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan pedoman yang berlaku dapat menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan serta pegawai pelayanan dapat mengetahui prosedur pemberian pelayanan yang jelas. Berdasarkan permasalahan tersebut

peneliti akan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi karya Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan judul penelitian **“Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Mamajang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi karya ini, yaitu bagaimana penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) dalam meningkatkan kualitas layanan pada sub bagian umum dan kepegawaian Kantor Kecamatan Mamajang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Sub bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Mamajang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi, baik bagi penulis dan pembaca sebagai sumbangan pemikiran dalam memperluas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) menyangkut tentang alur pelayanan yang perlu dipahami oleh pegawai dan para pengguna layanan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini, yaitu agar penyusunan Standar Operasional Prosedur ini dapat membantu pegawai Kantor Kecamatan Mamajang dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan, baik dari sisi waktu, mutu dan prosedur serta dapat menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan yang diberikan.