

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang melekat pada setiap aparatur, sebagai abdi negara yang bertanggung jawab untuk melayani negara dan masyarakat. Telah ditegaskan ke dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke IV, empat aspek yang menjadi rujukan pokok pelayanan aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah “tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan”. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan adalah “serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat”. Sedangkan. Menurut Rusydi (2017:39) kualitas pelayanan adalah “kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya”.

Dalam peningkatan pelayanan dikalangan aparatur pemerintahan, dituntut siap secara profesional, bermoral dan akademik. Menurut Kurniawan (2022:3) “melihat betapa banyaknya tuntutan yang harus dipenuhi, hal ini mendorong pemerintah untuk selalu meningkatkan pelayanan dalam hal SOP (Standar Operasional Prosedur)”. Di dalam SOP menyangkut kepastian prosedur waktu dan pembiayaan pelayanan publik, dan inilah jawaban dari tuntutan ter-

sebut bahwa pelayanan saat ini sudah sangat transparan.

Pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga negara” (Rodiyah et.al., 2021:68). Berdasarkan UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pelayanan, SOP juga akan memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam setiap pelaksanaan tugas mereka. Menurut Budiharjo (2014:7), standar operasional prosedur adalah “salah satu acuan karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar efektif dan efisien”. Menurut Sailendra (2015:11) standar operasional prosedur adalah “pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar”. Menurut Anggraeni dan Fauziah (2020:294) standar operasional prosedur merupakan “dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi tertulis mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran, di mana hal penting seperti cara melakukan pekerjaan waktu dan tempat pelaksanaan pekerjaan serta orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Dari ketiga pengerjaan di atas dapat

disimpulkan bahwa standar operasional prosedur dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Menurut Rifka (2017:8) “jika suatu instansi atau perusahaan tidak memiliki SOP maka instansi atau perusahaan tersebut akan mudah mengalami banyak permasalahan, permasalahan tersebut dapat disebabkan oleh adanya kesalahan dalam prosedur kerja”. Dalam instansi pemerintah banyak sekali terjadi tidak adanya dan tidak berkembangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga terjadi masalah yang mengakibatkan kurang efektif dan efisiennya kualitas pelayanan dalam instansi pemerintah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros merupakan kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama dan juga mengalami masalah-malalah serupa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Pranata Komputer pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros Bapak Muhammad Fatwa Muslimin, S.Kom pada hari Rabu, 10 Mei 2023 diperoleh keterangan bahwa

“Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros terkhusus bagian pelayan terpadu satu pintu (PTSP) pada saat ini belum ada sama sekali, kami berharap secepatnya bisa membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga ketika ada pergantian pegawai, pegawai baru tersebut bisa dengan mudah memulai pekerjaannya dengan cara melihat panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.”.

Dalam era persaingan global saat ini khususnya di Indonesia kualitas pelayanan menjadi perhatian lembaga pemerintah, sehingga mengharuskan instansi agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan prosedur dan tujuan instansi. Pada saat ini Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros masih belum memiliki Standar Operasional Prosedur sehingga

peneliti ingin membuat Standar Operasional Prosedur guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1
Hasil Penilaian Kualitas Layanan Tingkat Pemerintah Provinsi Tahun 2022

No.	Provinsi	Nilai Kebutuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Aceh	79,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
2.	Sulawesi Selatan	61,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
3.	Sulawesi Tenggara	55,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
4.	Papua Barat	40,04	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Ombusman, 2022

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2022 dalam penilaian kualitas layanan menduduki zona kuning yang bermakna kualitas sedang dengan perolehan nilai kepatuhan 61,94, hal ini dikarenakan masih banyaknya kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan masih berstatus kuning dibanding menyandang status hijau yang memiliki kualitas layanan tinggi. Seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Hasil Penilaian Kualitas Layanan Tingkat Kabupaten di Sulawesi Selatan Tahun 2022

No	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Gowa	79,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
2.	Wajo	73,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
3.	Maros	70,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
4.	Luwu	47,43	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Ombusman, 2022

Dalam hal relevansi dengan penelitian penulis yakni, Kabupaten Maros dengan menduduki zona kuning yang bermakna kualitas layanan sedang dengan perolehan nilai kepatuhan 70,37 lebih rendah dibanding Kabupaten Wajo dan Kabupate Gowa. Maka dari itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan pada

Kabupaten Maros pada seluruh satuan unit kerjanya termasuk Kementerian Agama Kabupaten Maros.

Setiap perusahaan/instansi tentu membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan setiap tugas dan fungsi untuk setiap elemen perusahaan/instansi, sehingga dibutuhkan adanya SOP untuk memudahkan menyusun, merapihkan, menertibkan sistem perusahaan/instansi. Dalam sebuah perusahaan/instansi, SOP sangat penting dijadikan pedoman untuk mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi di perusahaan/instansi tersebut. Menurut Muhaling dkk (2021) SOP merupakan “prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Dengan adanya SOP yang efisien dan efektif mampu memudahkan pekerjaan seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada”.

Perusahaan/instansi yang tidak menerapkan SOP dengan baik atau bahkan tanpa SOP akan berantakan dan tanpa arah, hal itu dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan/instansi. Menurut Soleha (2018) “karyawan yang kurang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat memperlambat kecepatan dan ketepatan dalam bekerja, sehingga mengakibatkan kurang tercapainya efektivitas dan efisiensi yang ingin dicapai oleh perusahaan/instansi”. Sama dengan hal yang terjadi pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros yang tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan memperlambat kecepatan dan ketepatan dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai serta instansinya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pembahasan permasalahan “Bagaimana cara penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan karya berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros.

D. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan yang hendak dicapai, setiap penelitian tentunya juga menawarkan manfaat yang akan diberikan baik kepada pembaca maupun kepada lokus penelitian itu sendiri. Adapun manfaat dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran, pemahaman serta informasi yang nantinya akan berguna untuk pengembangan ilmu sekaligus menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya terkait dengan peningkatan kualitas layanan yang merupakan bagian dari proses penyusunan Standar Operasional Prosedur

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang berupa Standar Operasional Prosedur ini diharapkan akan menjadi salah satu *output* dari peningkatan kualitas pelayanan

sehingga akan memudahkan pegawai pada Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maros dalam melaksanakan uraian jabatannya serta membuat pekerjaan terorganisir.