

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia merupakan salah satu upaya perubahan mendasar dari segi paradigma, struktur dan kultur penyelenggaraan pemerintahan kearah yang lebih baik (Rohayatin, 2017:41). Reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selama ini lebih diarahkan pada upaya pembentukan karakter birokrasi agar dapat menjalankan birokrasi publik dengan efisien, efektif, responsif, transparan dan akuntabel terhadap tuntutan-tuntutan yang ditujukan kepada birokrasi itu sendiri (Suyatna, 2019:26).

Di era globalisasi saat ini, perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat membuat Negara lebih menitikberatkan pada peningkatan mutu kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang serba cepat, aman dan nyaman harus hadir sebagai bagian dari tujuan otonomi daerah, yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Suyatna, 2019:25). Untuk membangun profil dan prilaku aparatur Negara yang memiliki produktivitas, integritas dan akuntabilitas serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan prima, diperlukan perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*). Sasaran yang ingin dicapai dengan adanya perubahan tersebut yaitu; a) Terwujudnya pemerintahan yang bersih, dan bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme; b) Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat; c) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi (Fachri, 2013:200). Maka dari itu, pelayanan publik wajib dikelola dengan baik oleh birokrasi pemerintahan sebab pelayanan yang berkualitas menjadi harapan

dan dambaan setiap pengguna layanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya akan berimbas positif terhadap peningkatan kesejahteraan publik dan pemerintah sebagai aparat penyelenggara itu sendiri (Suyatna, 2019:28).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat penting dan strategis, karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung warga masyarakat. Karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan. Maka dari itu, dalam suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah, salah satu hal yang penting dalam pengembangannya adalah perlu adanya pedoman dan petunjuk yang terstruktur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing (Sanoto, 2020:263).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, dibutuhkan berbagai upaya mendalam khususnya terhadap penataan tata laksana pemerintah yang efektif dan efisien. Berdasarkan Permenpan RB nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, dikatakan bahwa salah satu upaya penataan tata laksana dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparat pemerintah, dapat diwujudkan dengan bentuk penyusunan dan pengimplementasian Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun untuk selanjutnya menghindari adanya keterlambatan dalam pelayanan administrasi pemerintahan baik di pemerintah pusat maupun daerah.

Maka dari itu, dengan diterapkannya standar operasional prosedur dalam tata kelola administrasi pemerintahan, dapat dipastikan kualitas pelayanan publik akan meningkat. Sebab peran dari masing-masing aparat pada setiap aktifitas sudah sangat jelas kegiatannya, waktu yang terukur dan output yang jelas dari masing-masing tahapan (Suyatna, 2019:26). Kualitas pelayanan publik yang efektif merupakan indikasi bahwa kinerja aparat pemerintah juga sudah sangat baik. Apabila SOP Administrasi Pemerintahan secara komprehensif telah diterapkan maka peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat dirasakan (Ali & Saputra, 2020:603).

Berdasarkan tata kelola pemerintahan yang dijalankan, standar operasional prosedur administrasi pemerintahan saat ini menempati prioritas penting terkait pelayanan publik yang diselenggarakan. Harapannya adalah terwujudnya percepatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Suyatna, 2019:27). Pemerintah harus memastikan bahwa kepentingan seluruh warga negara dapat dilayani dengan baik sesuai dengan aturan dan perundangan-undangan yang berlaku. Secara umum, pelayanan publik seharusnya memiliki sistem dan prosedur yang fungsinya dapat menjelaskan tahapan kegiatan baik yang harus dilakukan oleh pelayan publik maupun masyarakat sebagai pengguna produk pelayanan. Demikian pula melalui penerapan standar operasional prosedur administrasi publik, pengguna akan mudah mengikuti tahapan kegiatan yang telah dibuat oleh penyusunnya dan pada akhirnya pelayanan yang menjadi *core business* sebuah instansi dapat berjalan lancar (Suyatna, 2019:27).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pasal 7 ayat 2 huruf h disebutkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menyusun standar operasional prosedur dalam pembuatan keputusan dan/atau tindakan. Demikian juga

dalam Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) yang menyebutkan bahwa paska pemberlakukannya pemerintah pusat hingga daerah berkewajiban menyusun SOP AP agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Standar operasional prosedur administrasi pemerintahan tidak hanya bersifat internal tetapi juga bersifat eksternal. Selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan program dan kegiatan, SOP AP juga digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (Siburian, dkk., 2020:3).

Menurut Umam, dkk., (2019:268) dengan adanya Standar Operasional Prosedur, pemerintah akan lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian suatu kegiatan pelayanan publik sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan tersebut menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi. Selain itu, SOP AP juga menjadi pedoman bagi petugas yang akan menangani suatu proses pelayanan tertentu mengenai tugas dan kewenangan yang akan dilaksanakan. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan tertentu memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

Standar Operasional Prosedur Administrasi Publik umumnya diterapkan diberbagai kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, dijelaskan bahwa meskipun SOP AP merupakan bagian kecil dari aspek penyelenggaraan administrasi pemerintahan, namun demikian SOP AP memiliki peran yang besar untuk

menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif dan konsisten dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis pelayanan publik yang dilaksanakan yaitu layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, layanan penelusuran literatur, bimbingan membaca dan penyediaan bahan pustaka dan layanan administrasi kearsipan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis pada salah satu pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, terdapat salah satu unit kerja yang belum menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam kegiatan pelaksanaan tugasnya. Terdapat beberapa pelayanan rutin yang biasanya dilakukan pada unit tersebut, seperti pengelolaan surat menyurat, urusan ketatusahaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian yang pada dasarnya belum menerapkan SOP AP dalam proses tata laksana tugasnya. Unit yang dimaksud adalah Sub Bagian Kepegawaian yang berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 46 Tahun 2019 Pasal 7 yaitu menjalankan fungsi sebagai pengelola administrasi dan membantu sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga, serta mengelola administrasi kepegawaian dan hukum.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan kepada salah satu pegawai pada hari Jumat tanggal 8 April 2022 dalam hal ini Bapak Asri, S.Sos.M.M. selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian mengungkapkan bahwa saat ini terdapat beberapa kendala yang ada. Narasumber mengungkapkan bahwa "sebenarnya SOP itu penting diadakan bukan hanya di Unit Kepegawaian saja tapi se Dinas Perpustakaan itu perlu supaya pengaturan-

pengaturan waktunya misalnya pekerjaan apa harus selesai berapa lama. Di Unit Kepegawaian sendiri itu ada beberapa kesulitan yang biasa dikeluhkan pegawai dikarenakan tidak adanya SOP, salah satunya itu prosedur pemasukan berkas pegawai kalau ada pegawai yang akan melakukan kenaikan pangkat, apalagi kenaikan pangkat itu ada dua periode”. Penulis juga melakukan wawancara terhadap salah satu pengguna layanan Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan wawancara dengan saudari Andi Dewi Fortuna pada tanggal 13 April 2022, mengungkapkan bahwa “Pada saat saya memasukkan surat izin penelitian, saya sempat menunggu seminggu lebih untuk tindak lanjut suratnya dan tidak ada kejelasan kapan surat balasannya bisa saya ambil”. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari pemberi layanan dan pengguna layanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa hal yang menjadi permasalahan perlunya disusun SOP AP di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Sulawesi Selatan yaitu belum adanya prosedur tentang tata cara pendisposisian surat menyurat yang menyebabkan alur pelaksanaan tugas terkadang tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya. Kemudian terdapat kesulitan yang dihadapi oleh pegawai yang baru di rotasi atau pegawai tidak tetap (PTT) yang baru masuk pada unit tersebut. Terlebih lagi dalam pengurusan berkas-berkas kenaikan pangkat dan gaji berkala pegawai yang harus sistematis dan membutuhkan prosedur khusus.

Selain beberapa kendala yang dijumpai diatas, adapun keterangan terkait belum adanya SOP AP yang diterapkan di Sub Bagian Kepegawaian yang disampaikan oleh narasumber mengatakan bahwa “Sebenarnya itu SOP bisaji dibuat disini, cuma orang yang bisa itu rata-rata tidak punya waktu karena orang sibuk semua. jadi itumi saya justru mendukung dengan adanya ini mahasiswa yang penelitian disini dan bersedia buat SOP”.

Maka dari itu dengan adanya beberapa permasalahan tersebut, penulis menginisiasikan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) yang dapat menjadi acuan bagi seluruh aparat birokrasi yang menjalankan tugas terkait suatu pekerjaan tertentu dan kemudian dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Pada Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka kemudian ditetapkan suatu rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyusunan atau langkah-langkah penyusunan SOP AP di Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana pembuatan *flowchart* SOP AP di Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
3. Bagaimana perubahan kualitas pelayanan dikaitkan dengan penerapan SOP AP pada Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk melihat bagaimana langkah-langkah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk membantu pembuatan *flowchart* SOP AP pada Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penulisan Skripsi Karya ini yaitu diharapkan penulis dapat menuangkan ide dan gagasan dalam membantu penyusunan SOP AP di Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dalam penyusunan SOP AP dapat membantu mengatasi keefektifan proses pelayanan dan alur kegiatan yang ada di Sub Bagian Kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.