

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat terlebih khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini karena melalui pelayanan yang baik menggambarkan kinerja pemerintah yang baik pula. Penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, dimana kebutuhan akan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Instansi pemerintah mulai dari tingkat pusat sampai kepada tingkat yang paling bawah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada warga negara atau masyarakat. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip seperti prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan, keramahan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip ini akan menampilkan sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap negara dan pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Dimana kebutuhan hidup semakin hari akan semakin meningkat dan bermacam-

macam sehingga persoalan pelayanan publik semakin kompleks, termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Salah satu aspek penting yang dapat menunjang suatu kegiatan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik agar berjalan efektif dan efisien, diperlukan suatu pedoman atau prosedur dalam melaksanakan tugas dengan penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi (Africha Anggraini et al., 2023). SOP atau biasa disebut dengan prosedur ini menggambarkan cara atau langkah-langka yang digunakan untuk menghasilkan atau memastikan bahwa sebuah proses dilaksanakan dengan baik, konsisten, efektif dan efisien. Didalam prosedur tersebut akan dinyatakan dengan jelas hal-hal seperti apa tugas yang akan dilaksanakan, apa tujuan melaksanakan tugas, kapan dan bagaimana urutan waktu tugas harus dilaksanakan, sumberdaya apa yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas. Jadi, definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP menjadi sebuah upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik kepada masyarakat, jadi pemerintah selaku pemberi layanan harus memberi pedoman pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk meningkatkan produktivitasnya. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Dengan adanya standar operasional prosedur diharapkan dapat membuat pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi. Serta menjalankan tugasnya dengan tertata dan lebih baik.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor. 12 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kabupaten/Kota menimbang bahwa dalam rangka mewujudkan kinerja pemerintah daerah yang optimal, diperlukan standar operasional prosedur penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah daerah. Sehubungan dengan itu, maka sebuah pedoman sangatlah penting bagi aparatur penyelenggaraan pemerintahan dalam melaksanakan tugas harian.

Dalam pelaksanaannya, SOP menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus.

Suatu prosedur harus distandarkan agar pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan secara tertulis dapat dihasilkan sesuai apa yang

diharapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan aparat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah memberikan pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), masyarakat selaku pengguna layanan dapat memahami apa saja prosedur pelayanan dalam menyelesaikan hal-hal yang terkait. Pada setiap instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik diharapkan memberi pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kantor Kelurahan Tulusrejo adalah salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan yang meliputi pelayanan pembuatan surat pengantar dalam pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP), penerbitan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran dan Kematian, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Pindah masuk dan pindah keluar, dan administrasi kependudukan lainnya. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi instansi pemerintah khususnya di Kantor Kelurahan Tulusrejo berfungsi dalam membantu pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, konsisten, efektif dan efisien tentang prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat

diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) ini, diharapkan aparat pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memahami apa saja prosedur pelayanan dalam menyelesaikan hal-hal yang terkait. Walaupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik SOP menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah, namun masih ada kinerja pelayanan publik di organisasi atau instansi-instansi pemerintahan yang masih kurang baik dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang terjadi di kantor Kelurahan Tulusrejo adanya masyarakat yang masih mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan karena dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Hal ini disebabkan masih adanya pegawai yang bekerja tidak konsisten atau masih ada pegawai yang masih kurang mengetahui langkah-langkah alur pekerjaan/layanan sehingga dalam menindaklanjuti pekerjaan tersebut menjadi lambat. Selain itu masih adanya pegawai yang suka menunda-nunda pekerjaan karena masih mementingkan urusan pribadi pada jam kerja. Serta, masih adanya keluhan masyarakat mengenai ketidakramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dari media ulasan google maps terdapat keluhan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor kelurahan

Tulusrejo. Masih ada masyarakat yang mengeluhkan kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang masih kurang memahami prosedur-prosedur dari pelayanan itu sendiri.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik mengangkat judul penelitian dengan Judul “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Tulusrejo, Kota Malang.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo, Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo, Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo, kota Malang.

2. Untuk menjelaskan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tulusrejo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi keilmuan dalam program studi Administrasi Publik. Dan diharapkan bisa memberikan kontribusi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan publik

2. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dalam ilmu pelayanan publik guna untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia masyarakat.

3. Manfaat Bagi Instansi

Untuk dijadikan sebagai masukan dan referensi dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap Masyarakat.