

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk kewajiban pemerintah untuk memenuhi keperluan masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses hak-hak dasarnya berupa benda, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh instansi. Dalam konteks desentralisasi dan demokratisasi yang terus berkembang, pemerintah dituntut untuk menjalankan tanggung jawab ini secara optimal. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa desentralisasi dan otonomi daerah saat ini lebih banyak difokuskan pada percepatan pembangunan wilayah daripada peningkatan efisiensi pelayanan publik, sehingga belum sepenuhnya memberikan dampak maksimal bagi masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau aturan yang mengatur tata cara kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya SOP, diharapkan setiap pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. SOP juga berfungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan administratif, meningkatkan disiplin kerja pegawai, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan menjadi aktivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan, baik berbentuk benda, jasa, serta pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, ayat (7) menegaskan bahwa standar pelayanan digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses,

terjangkau, serta berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Peran pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik begitu dibutuhkan guna mewujudkan pelayanan yang optimal melalui berbagai strategi khusus. Setiap organisasi atau instansi bergantung pada manusia sebagai penggerak utama dalam menjalankan operasionalnya. Oleh karena itu, pemimpin diwajibkan untuk memberikan arahan yang optimal, serta harus memberikan perhatian khusus terhadap kinerja pegawai. Pegawai merupakan elemen kunci dalam suatu organisasi, baik dalam mencapai tujuan secara efektif maupun efisien. Namun, keahlian dan kompetensi pegawai tidak akan berarti jika mereka tidak memiliki semangat kerja yang tinggi.

Pemerintah telah mengesahkan Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 terkait pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2007 mengenai petunjuk teknis dalam implementasinya. SPM disusun sebagai pedoman bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk memastikan akses yang adil serta mutu pelayanan dasar yang merata, termasuk dalam bidang kependudukan. Standar ini mencakup jenis layanan dasar, indikator pelayanan, serta batas waktu pelaksanaannya sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Organisasi membutuhkan pegawai yang disiplin dan memiliki semangat kerja tinggi guna mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan dan pengembangan sistem manajemen kepegawaian terus dilakukan untuk memperkuat pelaksanaan tugas di daerah. Tujuan utama dari sistem ini adalah meningkatkan kompetensi Pegawai Negeri Sipil Daerah agar mereka lebih profesional dalam menangani tugas-tugas yang semakin kompleks serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Motivasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas pegawai, di mana pemimpin harus mampu memberikan arahan yang jelas serta mendorong pegawainya untuk bekerja dengan penuh semangat demi mencapai tujuan yang diharapkan. (As'ad, 2009).

Dalam era informasi dan globalisasi saat ini, sangat penting untuk memberikan pelayanan publik dengan cepat dan tepat. Jika tidak, ini akan

menyebabkan gejolak sosial atau bahkan terpecahnya suatu bangsa, yang pada akhirnya akan menyebabkan perpecahan dan kehancuran negara dan bangsa. Dengan globalisasi kehidupan yang ditandai oleh pertumbuhan informasi dan komunikasi, tingkat pendidikan masyarakat meningkat. Hal ini juga menyebabkan masyarakat menjadi semakin ahli dalam mengelola pekerjaan. Pelayanan dan waktu akan sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam situasi seperti itu. Karena mereka selalu ingin menggunakan waktu seefektif mungkin, semua orang menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kualitas layanan dapat diukur dengan kepuasan pelanggan selain kecepatan dan ketepatan. (Hajar & Saputra, 2021).

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mencapai hasil yang optimal. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang menjadi tantangan, seperti terbatasnya sumber daya manusia aparatur, belum adanya standar indikator kinerja institusi pelayanan yang valid, serta hambatan eksternal birokrasi, termasuk tingkat kepatuhan masyarakat terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat dengan mengutamakan perhatian, kesiapan, serta kesediaan dalam pelaksanaannya. Agar pelayanan publik dapat diberikan secara maksimal, pemerintah perlu terus meningkatkan keterampilan, keahlian, dan semangat kerja para aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.

Dalam rangka memperbaiki administrasi pemerintahan dan meningkatkan profesionalisme pegawai negeri, penerapan kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia menjadi langkah yang sangat diperlukan. Reformasi ini bertujuan untuk membentuk aparatur negara yang berintegritas, produktif, serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, pelayanan yang optimal dapat dicapai melalui peningkatan pemikiran dan budaya kerja dalam sistem manajemen instansi. Pada dasarnya, perubahan dalam tata kelola pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional pemerintah. Pelayanan publik sendiri yakni serangkaian langkah yang dilakukan oleh

penyelenggara layanan guna mencukupi keperluan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena pegawai memegang peran utama dalam mencapai tujuan ini, mereka dituntut untuk memiliki pola pikir yang tajam, semangat kerja yang tinggi, serta mampu menghindari sikap negatif. Oleh sebab itu, pemimpin memiliki tanggung jawab untuk terus membina dan menumbuhkan sikap positif di kalangan pegawai agar mereka tetap termotivasi dalam menjalankan tugasnya. (*Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Volume 3 No. 6 Desember 2005*).

Semakin tinggi semangat kerja dan kemahiran kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan produktivitas pegawai adalah hasil dari peningkatan motivasi kerja dan kemampuan kerja pegawai saat mereka melakukan pekerjaan mereka. Dengan demikian, peningkatan motivasi kerja pegawai akan mendukung atau berdampak positif pada upaya perusahaan untuk mencapai tingkat kinerja atau produktivitas kerja yang optimal. Penggunaan tenaga kerja yang efektif adalah kunci keberhasilan bisnis, jadi kebijakan penggunaan tenaga kerja harus dibuat agar karyawan lebih produktif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dampak kualitas hidup terhadap kebahagiaan dan kesejahteraan telah menjadi penelitian dan teori ilmiah dalam beberapa tahun terakhir, yang menarik perhatian pada kualitas hidup. Strateginya adalah membangun lingkungan kerja yang sehat, menyediakan layanan yang baik kepada pegawai dan masyarakat yang sesuai dengan standar penerapan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik, yang dikenal sebagai pelaksana, mencakup pejabat, pegawai, petugas, serta individu lain yang bekerja dalam organisasi penyelenggara dan bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan acuan yang dipakai untuk mengatur serta mengevaluasi kualitas layanan sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, transparan, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat. Dalam hal ini, penting untuk memperhatikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaannya. Oleh karena itu, pemerintah di tingkat pusat, provinsi, dan kota harus memiliki kesepahaman

serta komitmen bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus didasarkan pada prinsip-prinsip baru yang berorientasi pada reformasi dan perubahan.

Berdasarkan konsep pelayanan publik yang tercantum dalam PP No. 96 Tahun 2012, pelayanan publik terdiri dari beberapa agenda kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar Pelayanan Publik berfungsi sebagai pedoman dalam menilai kualitas layanan serta menjadi komitmen penyelenggara guna menyajikan pelayanan yang optimal, efisien, dan terukur. Dengan kata lain, penyedia layanan memiliki peran untuk melayani, melindungi, serta memberdayakan masyarakat dengan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi. Pemerintah daerah mempunyai wewenang yang lebih besar dalam mengelola pemerintahan guna meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat, tepat, dan efektif. Pelayanan publik harus dijalankan dengan mempertimbangkan kebutuhan serta harapan masyarakat. Otonomi daerah mendorong pola pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, sehingga untuk memenuhi ekspektasi tersebut, layanan yang diberikan harus lebih ekonomis, lebih cepat, dan lebih berkualitas.

Efektivitas dalam mendukung pekerjaan kantor berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pekerjaan yang efektif dapat dicapai melalui metode yang tepat, teliti, dan sistematis sehingga dapat menghemat waktu, biaya, serta tenaga. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa terkesima dengan layanan yang diberikan. Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan untuk membantu masyarakat, sehingga harus dilaksanakan dengan baik agar penerima layanan merasa puas. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap suatu organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi aspek utama yang harus diperhatikan. Konsep kualitas pelayanan publik sendiri erat kaitannya dengan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam menyelenggarakan pelayanan yang optimal.

Profesionalisme penyelenggara pelayanan publik menjadi faktor kunci

dalam menciptakan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Pelaksanaan tugas yang optimal membutuhkan aparatur yang berintegritas, profesional, netral, serta bebas dari tekanan maupun praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Hal ini diperlukan agar penyelenggara pelayanan publik dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam rangka menjaga persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan UUD 1945.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman dalam mengerjakan tugas berdasarkan fungsi masing-masing serta sebagai alat evaluasi profesionalisme pemerintahan melalui dimensi teknis, administrasi, serta prosedural sesuai dengan sistem kerja yang berlaku dalam suatu unit kerja. SOP memiliki peran penting bagi seluruh aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugasnya, termasuk di lingkungan pemerintah kecamatan dan kelurahan di bawah naungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. SOP tidak hanya digunakan secara internal, tetapi juga memiliki fungsi eksternal, yaitu sebagai alat untuk menilai kinerja organisasi publik terkait dengan program, kegiatan, serta aspek responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas instansi pemerintah di mata masyarakat. Dengan adanya SOP, pemerintah Kecamatan Kalideres dapat menjalankan tugas serta fungsi mereka secara lebih efektif. Pada dasarnya, tujuan utama SOP adalah menciptakan komitmen dalam setiap unit kerja instansi pemerintah guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Beberapa permasalahan yang kerap terjadi dalam penerapan SOP di Kecamatan Kalideres antara lain adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap SOP yang berlaku, keterbatasan sumber daya manusia, serta infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung digitalisasi pelayanan. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek transparansi, akurasi waktu pelayanan, serta responsivitas pegawai dalam menangani permasalahan masyarakat. Dengan adanya tantangan tersebut, diperlukan evaluasi terhadap penerapan SOP dalam pelayanan publik di Kecamatan Kalideres. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan di kecamatan ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalideres, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari sistem pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Melalui penerapan SOP yang lebih optimal, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Kalideres dapat berjalan dengan lebih profesional, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Kalideres ketika adanya perbedaan kualitas antar pegawai, serta sarana prasarana dan teknologi yang mengalami gangguan. Beberapa pegawai mampu melayani masyarakat selaras dengan standar pelayanan yang berlaku, seperti kesigapan ketika memberikan pelayanan, memberi informasi dengan akurat, serta menunjukkan sikap yang ramah dan profesional. Namun, terdapat pula kasus yang menyebabkan pelayanan kurang optimal, seperti keterbatasan sumber daya, tingginya pengaduan masyarakat, dan lainnya. Hal tersebut yang menyebabkan situasi pekerjaan di Kecamatan Kalideres kurang efektif, sehingga pegawai dinilai lambat dalam mengurus beberapa pekerjaan. Namun peristiwa itu menjadi tantangan bagi pegawai Kecamatan Kalideres untuk lebih keras meningkatkan kualitas profesionalisme dalam melaksanakan pekerjaan agar mempunyai aspirasi dan semangat yang tinggi untuk masyarakat sehingga diharapkan dapat mengajak, menjaga, dan memotivasi semangat berpartisipasi yang dapat membantu mengemban tugas dan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan Kalideres.

Fenomena lainnya yaitu tingginya harapan dari masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat menghendaki layanan yang transparan, cepat, dan mudah diakses. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berupaya memenuhi kebutuhan warga agar mereka mendapatkan layanan yang optimal dan memuaskan. Konsep pelayanan prima dirancang guna memberikan kepuasan kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

Publik. Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kinerja unit pelayanan secara berkala guna dijadikan dasar dalam evaluasi dan perbaikan layanan. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai indikator kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, peningkatan kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan utama dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kalideres.

Tabel 1.1
Capaian IKM

Tahun	Nilai IKM
2021	84,86
2022	92,71
2023	85,73
2024	87,57

Sumber: Kecamatan Kalideres

Berdasarkan hasil tersebut, indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Kalideres menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, masih terdapat penurunan persentase, oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi agar persentase peningkatan kualitas pelayanan publik terus bertambah naik. Dengan dilakukannya evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik agar standar pelayanan publik dapat meningkat secara optimal. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standar operasional dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalideres Kota Jakarta Barat?
2. Apa tantangan dan kendala dalam pelaksanaannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalideres Kota Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui tantangan dan kendala dalam pelaksanaannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian sebagai berikut :

1. Bagi penulis, hasil penelitian diharapkan dapat membantu penulis mendapatkan lebih banyak pengetahuan yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi instansi, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman standar pelayanan dalam kinerja pegawai.
3. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menjabarkan beberapa hal yang menyangkut dengan latar belakang, permasalahan yang akan diamati, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjabarkan teori dan konsep, penelitian terdahulu, dan juga kerangka pemikiran sebagai parameter dari sejumlah pakar ataupun para ahli sebagai dasar dari penelitian yang akan diangkat dari beberapa literatur yang sesuai dengan jenis penelitian yang diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengutarakan metode penelitian yang digunakan,

pendekatan dan jenisnya. Menentukan informan yang akan dipilih untuk penelitian, dan bagaimana cara pengumpulan datanya, pengolahan dan cara kajian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjabarkan hasil pembahasan mengenai gambaran umum Kecamatan Kalideres dan hasil analisis mengenai Peran Pegawai Dalam Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Kalideres Jakarta Barat.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini dijabarkan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang bisa diimplementasikan untuk meningkatkan hasil penelitian yang sudah dilakukan.

