

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara Hukum sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, segala tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah haruslah berdasarkan peraturan dan perundang-undangan serta tindakan-tindakan pemerintah bukanlah merupakan tindakan yang menyimpang dari hukum. Dengan demikian sebagai Negara yang berdaulat dan Negara yang memiliki Peraturan serta Perundang-undangan maka tugas Pemerintah Indonesia adalah bagaimana menciptakan pemerintahan yang ideal, yaitu pemerintahan yang menjalankan roda pemerintahannya dengan menggunakan prinsip-prinsip pemerintah yang baik. Adapun beberapa hal yang harus menjadi pusat perhatian dalam menjalankan pemerintahan yang baik, diantaranya adanya pejabat pemerintah yang jujur dalam suatu instansi pemerintahan serta mempunyai integritas yang tinggi, sehingga terbebas dari praktek-praktek korupsi, suap, kolusi dan nepotisme.

Standar Pelayanan menjadi salah satu tolak ukur kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Oleh karena itu dalam menciptakan suatu pemerintahan yang baik salah satunya bisa diukur dari segi pelayanan, kualitas pelayanan publik harus menjadi pusat perhatian karena pelayanan adalah hal utama yang akan dirasakan oleh masyarakat. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang

diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar tersendiri yang harus dipenuhi. Beberapa pelayanan yang harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima dan kualitas pelayanan akademik.

Sadar akan pentingnya pelayanan publik dalam menjalankan roda pemerintahan yang baik, maka dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai suatu petunjuk organisasi yang menetapkan suatu tindakan baku. SOP berisi petunjuk yang menjelaskan cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja/petugas dalam melakukan/menyelenggarakan pekerjaan mereka. Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkan Peraturan Menteri Pemerintah dan Aparatur Negara Nomor 35 tahun 2012. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat begitu juga dengan pelayanan publik tentang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jrengik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) dalam (Alfiano:2014), adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintah dapat berjalan dengan pasti begitu juga dengan

penyelenggaraan pelayanan publik Administrasi Kependudukan. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Dasar atau acuan berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. dalam hal ini fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal-jurnal. Hasil dari Penelitian yang dilakukan oleh (Alfiano:2014), dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malayang Kota Manado” adalah sama-sama meneliti mengenai SOP, tetapi dalam penelitian Alfiano lebih fokus kepada SOP Pelayanan Publik secara umum yang ada di Kecamatan Malayang, sedangkan penelitian ini lebih focus kepada pelayanan tentang administrasi kependudukan. Dari hasil penelitian Alfiano, mengungkapkan bahwasannya Standar Operasional Prosedur sebagai alat penilaian kinerja berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggung jawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi,

fasilitasi lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi pemerintahan Kecamatan Malayang Kota Manado.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Potret Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan”.

1.2 Rumusan Maslah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari tugas akhir ini yaitu. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jrengik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di paparkan, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jrengik.

1.4 Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya pada :

1. Kantor Kecamatan Jrengik

Di harapkan mampu memberikan Evaluasi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Jrengik khususnya dibidang Pelayanan

Administrasi Kependudukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

2. Masyarakat

Di harapkan mampu meningkatkan kesadaran dan memberi pemahaman terhadap ketentuan administrasi pelayanan sehingga masyarakat bisa patuh terhadap administrasi pelayanan yang telah ditentukan dalam peraturan atau perundang-undangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Studi kasus dari tugas akhir ini berlokasi di Kantor Kecamatan Jrengik di Jalan Raya Jrengik Nomor 9. Di Kantor Kecamatan Jrengik, penulis melakukan praktik kerja lapang yang dilaksanakan selama 30 hari yakni dari tanggal 9 Januari 2017 hingga 20 Februari 2017.