

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak serta kewajiban dalam menerima sebuah pelayanan. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat merupakan sebuah bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan atas suatu barang atau jasa. Masyarakat tidak dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhan tanpa ada yang memberikan pelayanan seperti pemerintah. Pernyataan ini juga didukung oleh Suandi (2019) yang mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang akan memberikan pelayanan. Tidak jarang para pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang kurang baik, tidak sesuai dengan aturan dan tatacara yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima.

Sururi (2019) menjelaskan bahwa pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang mempunyai fungsi dan tujuan yaitu memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Selanjutnya, Brahimi (2010) juga mengungkapkan pemerintah memiliki berbagai macam fungsi dimana salah satunya yaitu fungsi pelayanan yang akan membuahkan keadilan dalam kehidupan bernegara di tengah masyarakat termasuk hubungan eksternal, keuangan, dan keamanan. Fungsi dari

pemerintah sendiri di dalam suatu negara sangatlah penting. Jika pemerintah tidak berfungsi dengan baik maka akan berpengaruh besar terhadap kestabilan suatu negara. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat dipegang oleh orang-orang yang mengerti dengan benar tentang fungsi pemerintah. Mahsyar (2011) menambahkan tuntutan terhadap pelayanan publik seringkali tidak sesuai dengan harapan, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, dan tidak pasti.

Di Indonesia seluruh instansi publik diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bagus dalam menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat. Dalam UU di Indonesia sendiri pelayanan publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan undang-undang untuk setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik itu sendiri yaitu memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar tercapainya target tersebut, maka kualitas pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang mana menjadi target sebuah pemerintahan.

Suprianto (2014) mengungkapkan bahwa pelayanan publik terhadap masyarakat di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah. Dimana salah satu fungsi pemerintahan terhadap pelayanan publik adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan juga pelayanan sebagaimana bentuk tugas umum dari pemerintah untuk

mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sururi (2019) memberikan pendapatnya terkait pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu dengan adanya pelayanan publik maka kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara akan terpenuhi dan merupakan tanggung jawab sebuah negara.

Sedangkan Rohayatin, dkk (2017) mengungkapkan bahwasanya pelayanan publik adalah salah satu unsur penting bagi pemerintah, sehingga pelayanan yang diberikan harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat sebagai penerima layanan memberikan respon positif terhadap hasil pelayanan yang diberi oleh pemerintah. Maka dari itu, untuk melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik, organisasi pada birokrasi haruslah profesional, aspiratif dan mempunyai daya tangkap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat sebagai pengguna jasa dapat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Beberapa jenis pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat yang dimuat pada MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1. Pelayanan Administratif yang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Contoh dokumen yang dapat diambil yaitu seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspur dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dapat digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menyebutkan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

1. Satuan kerja/ satuan organisasi Kementerian.
2. Departemen.
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen.
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara.
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN).
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
8. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah yang termasuk dinas-dinas dan badan.

Tercatat di dalam MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 penyelenggara pelayanan publik, seperti BUMN/BUMD, Telkom, PLN, dan lain-lain memiliki target sasarannya yaitu kelompok yang luas yaitu masyarakat, dengan adanya tujuan sosial yakni mementingkan kepentingan umum. Misalnya PT Kereta Api (Persero) yang menyediakan jasa angkutan untuk masyarakat dengan harga yang terjangkau. Begitu

juga dengan lembaga pemerintahan seperti Kejaksaan yang bertugas dalam melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan dalam tatanan susunan kekuasaan badan-badan penegak hukum dan keadilan. Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Damayanti, dkk (2019) menyatakan bahwa untuk dapat menilai seberapa jauh tingkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya yaitu menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu tujuan dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk menentukan ukuran kinerja terhadap pelayanan publik.

Survei dalam KBBI (2022) diartikan sebagai teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data penyelidikan, peninjauan, pengukuran. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN No KEP/25/MPAN/2/2004 yaitu data dan informasi terkait tingkatan kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran yang dilakukan secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan dari menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui sejauh mana perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik.

Maryam (2016) mengungkapkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan atau bahkan proses dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), maka proses pengolahan yang

dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Dari berbagai kantor Kejaksaan yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yang melayani masyarakat dengan sepenuh hati adalah Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat. Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat ini berlokasi di Jl. Raden Saleh No.4, Flamboyan Baru, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat memiliki wewenang dalam menangani kasus hukum di wilayah Sumatera Barat. Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat dipimpin oleh seorang Kepala Kejaksaan Tinggi yang memiliki tugas dalam mengendalikan pelaksanaan tugas dan wewenang kejaksaan di daerah hukumnya. Dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan, Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat telah menyediakan sebuah program dalam meningkatkan pelayanan yang mereka miliki yaitu Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan adanya program ini dapat membantu Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat untuk meningkatkan pelayanan yang akan mereka berikan nantinya kepada masyarakat. Sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, aman, adil, dan akuntabel.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat Guna Meningkatkan Pelayanan Publik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka adanya permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Produser (SOP) pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat?
2. Apa saja kendala dan tantangan yang dimiliki dalam menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diterapkan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat?
3. Bagaimanakah solusi yang dapat diberikan dalam menghadapi kendala dan tantangan yang didapat ketika menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Produser (SOP) pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan tantangan yang dimiliki dalam menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diterapkan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi yang dapat diberikan dalam menghadapi kendala yang didapat ketika menggunakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang diberikan selama kegiatan magang berlangsung adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Untuk memperoleh referensi bagi pembaca sebagai sumber pengetahuan, rujukan dan acuan untuk dapat mendalami ilmu tentang pelayanan publik dan pelayanan pada sebuah perusahaan.

2. Bagi Instansi

Terjalannya kerja sama yang saling menguntungkan antara universitas dan instansi yang bersangkutan yang mana instansi mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa magang.

3. Bagi Mahasiswa

Untuk memperoleh pengalaman dan ilmu dalam dunia kerja nyata sehingga ilmu yang diperoleh dapat diterapkan selama perkuliahan. Juga menambah pengetahuan dan dapat mengembangkan wawasan, kemampuan serta keterampilan bagi mahasiswa.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara, menggunakan data sekunder dan data primer. Data sekunder yaitu dilakukan

pengambilan data yang bersumber dari buku, artikel yang telah diterbitkan, dan dokumen instansi tentang Pelayanan Publik dan Program Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diterapkan oleh instansi. Sedangkan data primer yaitu dilakukannya pengambilan data dengan wawancara bersama Kepala Bidang atau pegawai untuk mendapatkan informasi.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam melaksanakan kegiatan magang penulis memilih kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat yang beralamat di Jl. Raden Saleh No. 4, Rimbo Kaluang, Kota Padang, Sumatera Barat. Pelaksanaan magang akan berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab. Yang mana setiap bab masing-masingnya akan memberikan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari masalah, rumusan masalah, tujuan dari kegiatan magang, manfaat dari kegiatan magang, waktu dan tempat kegiatan dilaksanakannya kegiatan magang, serta sistematika dari penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu prosedur pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna meningkatkan pelayanan publik.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, sejarah berdirinya Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, visi dan misi Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, serta struktur organisasi kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan penjelasan dan penguraian dari hasil kegiatan magang tentang prosedur pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guna meningkatkan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat sesuai dengan fakta yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang akan diberikan kepada kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat selama kegiatan magang berlangsung sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi perusahaan.