

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Maryam (2016) dalam Menggikasi (2020) Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atas kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

Menurut Bharata (2004) dalam Riani (2021) pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang atau jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mana terdapat 4 unsur dalam pelayanan public yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan masyarakat. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1998) pelayanan publik merupakan segala bentuk pemberian pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat

dan daerah, dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

DPRD Provinsi Sumatera Barat merupakan Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang memiliki kewajiban dalam penyelenggara pemerintahan daerah. Dalam menjalankan berbagai tugas sebagai penyelenggara pemerintahan daerah, DPRD provinsi Sumatera Barat juga memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik memberikan amanat bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Fungsi utama pelayanan publik di DPRD Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan fungsi utama dari pelayanan publik tersebut maka penting bagi DPRD provinsi Sumatera Barat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar memadai sehingga mencapai kepuasan masyarakat (Anonim, 2018).

DPRD provinsi Sumatera Barat menyediakan berbagai jenis pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengadaan jasa. Jenis-jenis pelayanan publik Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat yaitu:

- 1) Menerima dan melayani tamu pimpinan DPRD Provinsi Sumatera Barat.
- 2) Menerima dan melayani tamu alat kelengkapan DPRD Provinsi Sumatera Barat

- 3) Menerima dan melayani dalam penyampaian aspirasi
- 4) Menerima dan melayani demo dan pengaduan masyarakat
- 5) Menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan informasi dan kegiatan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat.

Namun, dapat disadari bahwa kondisi pada sistem manajemen di DPRD Provinsi Sumatera Barat belum efisien dan lemah sehingga menghasilkan kualitas pelayanan publik yang rendah dan terjadi berbagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat. Khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, DPRD Provinsi Sumatera Barat perlu melakukan upaya-upaya nyata. Upaya nyata yang dapat untuk dilakukan oleh DPRD Provinsi Sumatera Barat ialah dengan memastikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik sudah dijalankan dan diterapkan dengan baik. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) maka para pegawai DPRD Provinsi Sumatera Barat memiliki acuan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Menurut Siburian (2020) Standar Operasional Prosedur adalah seperangkat intruksi tertulis untuk berbagai proses yang mengatur kegiatan organisasi. seperti bagaimana melakukan kegiatan tersebut, kapan harus dilakukan, dimana pelaksanaan kegiatannya dan termasuk siapa yang melakukan. SOP dokumen atau alat yang berisi proses dan prosedur kegiatan yang efektif dan efisien berdasarkan standar yang sudah

baku. Pengembangan perangkat manajemen harus memungkinkan proses pelayanan seluruh unit kerja negara dikendalikan dan dijalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Tathagati (2014) dalam Soemaatmadja (2020) SOP merupakan dokumen yang menjelaskan dan menjabarkan serangkaian aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari yang bertujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar tanpa ada kesalahan, tidak keliru, dan konsisten sehingga menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga tujuan dari perusahaan tercapai. Sedangkan menurut Budihardjo (2014) SOP merupakan suatu perangkat lunak pengatur, yang dapat mengatur seluruh tahapan aktivitas dalam proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

SOP akan digunakan sebagai kelembagaan penempatan peralatan dan bahan evaluasi di lingkungan Sekretariat DPRD Sumatera Barat. Bagi otoritas. SOP memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara tertib, sederhana, dan disiplin. Demikian halnya dengan SOP yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik di DPRD Provinsi Sumatera Barat. Jika SOP yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik dijalankan dan diterapkan dengan baik maka alur dari pemberian pelayanan publik akan lebih tertib, sederhana, dan disiplin. Untuk itu SOP sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan agar menjadi efektif. Dengan demikian SOP harus dimiliki oleh pemerintah ataupun swasta (Anonim,2018).

Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat merupakan suatu instansi pemerintahan yang bertugas mewadahi dan melayani masyarakat. Agar Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat dapat melaksanakan tugasnya untuk mewadahi, melayani dan memfasilitasi masyarakat. Dengan begitu Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat membutuhkan adanya standar operasional prosedur yang menjadi pedoman atau acuan bagi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan publik. Keberhasilan dari kinerja pemberian pelayanan publik salah satunya ditentukan dengan adanya SOP (Anonim,2018).

Apabila semua kegiatan dilakukan sudah dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur, maka kualitas pelayanan publik secara bertahap akan diprofesionalkan, dipercepat, dan disederhanakan. Pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan SOP selain memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi petugas pemberi pelayanan publik juga menampilkan transparansi kepada masyarakat mengenai kebijakan-kebijakan dari para penyelenggara pelayanan publik. Di sisi pemerintah, dengan diundangkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012, penerapan SOP menjadi suatu keharusan. SOP membantu pekerjaan pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meninjau dan membahas tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan pelayanan publik. yang akan penulis uraikan pada proposal ini dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat?
2. Upaya apa saja yang dilakukan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Magang

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

1. Untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan publik

1.4 Manfaat Magang

manfaat yang diberikan selama kegiatan magang berlangsung adalah sebagai berikut:

A. 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

B. Bagi Instansi

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

C. 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 Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Jl.S. Parman no.221, ulak karang , kec. Padang ,kota Padang, Sumatera Barat. Selama 43 hari kerja dari tanggal 21 Feruari sampai 26 April 2022. Dalam melaksanakan penelitian penulis mengumpulkan data menggunakan metode observasi. Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung di lapangan. Proses pengamatan ini meliputi melihat, merekam dan mencatat kejadian. Dalam metode observasi kegiatan-kegiatan, perilaku dan objek dicatat secara sistematis.

1.6 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

Merupakan bab pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, bentuk kegiatan magang sistematika penulisan dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang menjelaskan mengenai objek penelitian yang penulis lakukan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sekretariat DPRD Sumatera Barat merupakan suatu instansi pemerintah yang bertugas mewadahi, melayani, dan memfasilitasi tugas-tugas dan kegiatan kegiatan anggota dewan dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah. Untuk itu akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum sejarah instansi, visi dan misi instansi, struktur organisasi perusahaan, dan penunjang lainnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan disampaikan bagian yang menggambarkan tentang hasil atau data yang didapat selama pelaksanaan magang/praktek kerja lapangan (PKL) yaitu, bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan pelayanan publik di sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Penutup ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengamatan dan pelaksanaan kegiatan magang praktek kerja lapangan (PKL) yang telah dilakukan di sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat.

