

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik, yaitu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana kegiatan tersebut dilaksanakan baik oleh pemerintah maupun swasta. Dalam hal pelayanan publik, orientasi yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta memiliki perbedaan. Orientasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik, yaitu *non profit oriented* (dalam hal ini kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan), sedangkan swasta memiliki orientasi pelayanan publik, yaitu *profit oriented* (mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikan).¹

Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara, pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.² Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik terdiri dari pelayanan publik berbentuk barang, pelayanan jasa maupun pelayanan administratif.³ Dalam Undang-Undang ini juga dijelaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan juga kebutuhan yang harus dipenuhi oleh negara dalam rangka pelayanan publik

¹Yeremias T Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, Gava Media, Yogyakarta, 2019, hlm. 22-23.

²Muhamad Mu'iz Raharjo dan Icuk R.B., Manajemen Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 7.

³Ibid.

seperti yang diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bagi warga negara seperti kebutuhan barang, jasa maupun pelayanan administratif lain yang terdapat pada penyelenggara pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya norma hukum yang memberi pengaturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang jelas.⁵ Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan tentang undang-undang pelayanan publik, diantaranya:⁶

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak. Layak atau tidaknya penyelenggaraan publik dapat dilihat dari penerapan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi;
- c. Peraturan perundang-undangan harus menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

⁴Ibid.

⁵Ibid., hlm. 8.

⁶Ibid., hlm. 23.

- d. Penyelenggaraan pelayanan publik menjamin terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:⁷

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
- k. Ketepatan Waktu; dan
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Pihak-pihak yang dikatakan sebagai penyelenggara publik seperti institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk dan diatur berdasarkan undang-undang tentang pelayanan publik dan badan hukum lain yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dibentuk dan diatur berdasarkan undang-undang pelayanan publik.⁸ Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, pelaksana kegiatan pelayanan publik terdiri dari pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik.⁹ Dari definisi tersebut dapat

⁷Ibid., hlm. 24.

⁸Ibid., hlm. 34.

⁹Ibid.

dikatakan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam organisasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh setiap warga negara seperti barang, jasa maupun pelayanan administratif lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat standar pelayanan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sebagai bentuk kewajiban dari penyelenggara dengan mempertimbangkan aspek kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.¹⁰ Terkait menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang dimaksud melibatkan masyarakat dan pihak yang dianggap memiliki kompetensi dalam menetapkan standar pelayanan wajib dilakukan oleh penyelenggara.¹¹ Prinsip tidak diskriminatif terkait dengan pelayanan, memiliki kompetensi dan mengedepankan musyawarah serta memperhatikan keberagaman masyarakat menjadi pertimbangan yang harus dilakukan oleh penyelenggara.¹² Dalam menyusun standar pelayanan yang dimaksudkan diatur lebih lanjut berdasarkan pedoman tertentu dalam peraturan pemerintah.¹³ Sumber daya pelayanan seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP) merupakan bentuk teknis operasional yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan. Adapun peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya:

¹⁰Ibid., hlm. 40.

¹¹Ibid.

¹²Ibid.

¹³Ibid., hlm. 41.

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah;
2. Peraturan Menteri PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Barat; dan
7. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, SOP adalah suatu ukuran baku yang berisi ketentuan, norma, pedoman dan kesepakatan mengenai tugas dan fungsi bagi setiap aparatur yang dirumuskan secara bersama-sama oleh pimpinan dengan para staf yang berdasarkan pada Peraturan Daerah tentang Tugas Pokok dan Fungsi

Instansi/SKPD Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.¹⁴ Adapun prinsip-prinsip penyusunan SOP dalam Peraturan Gubernur ini sebagai berikut:¹⁵

1. Kemudahan dan Kejelasan;
2. Efisiensi dan Efektivitas;
3. Keselarasan;
4. Keterukuran;
5. Dinamis;
6. Berorientasi pada Pengguna;
7. Kepatuhan Hukum; dan
8. Kepastian Hukum.
 - a. Kemudahan dan Kejelasan

Prinsip kemudahan dan kejelasan menekankan prosedur yang ditetapkan agar mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai. Itu berarti prosedur harus menggunakan kalimat yang mudah dimengerti dan berusaha sekecil mungkin mengurangi kesalahan dalam memahami maksud dari kalimat dalam prosedur yang ada.

- b. Efisiensi dan Efektivitas

Prinsip efisiensi dan efektivitas menekankan prosedur yang ditetapkan memiliki tujuan pelaksanaan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya dan tidak memerlukan banyak orang yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan.

¹⁴Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

¹⁵Ibid.

c. Keselarasan

Prinsip keselarasan menekankan prosedur yang ditetapkan memiliki hubungan, baik antara rangkaian kegiatan dalam prosedur yang ada maupun memiliki hubungan dengan prosedur lain yang saling berkaitan.

d. Keterukuran

Prinsip keterukuran menekankan output (keluaran) dari prosedur yang ditetapkan memiliki standar tertentu yang dapat diukur pencapaiannya melalui nilai-nilai yang menjadi acuan tercapai atau tidaknya output dari prosedur tersebut.

e. Dinamis

Prinsip dinamis menekankan prosedur yang ditetapkan diharapkan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang diberikan.

f. Berorientasi pada Pengguna

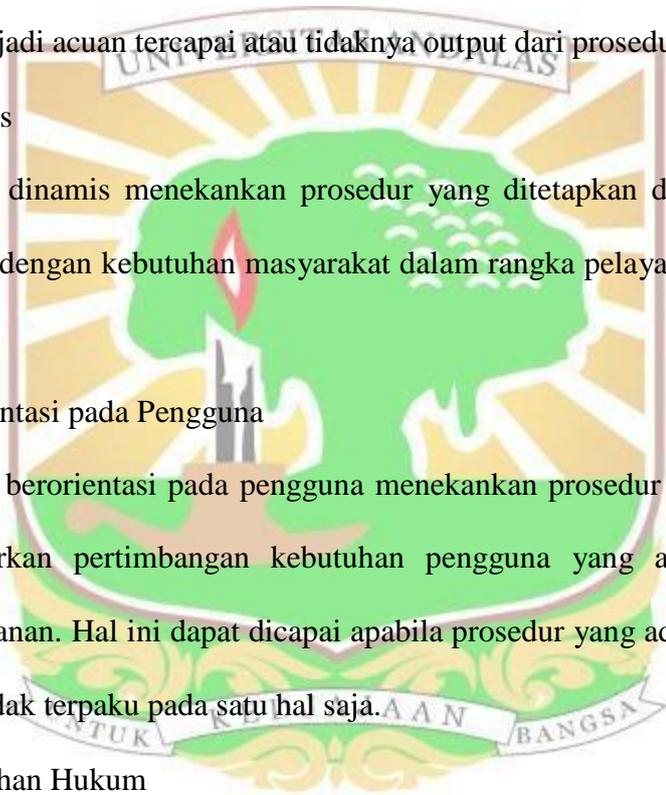
Prinsip berorientasi pada pengguna menekankan prosedur yang ditetapkan harus berdasarkan pertimbangan kebutuhan pengguna yang akan melakukan kegiatan pelayanan. Hal ini dapat dicapai apabila prosedur yang ada memiliki sifat dinamis dan tidak terpaku pada satu hal saja.

g. Kepatuhan Hukum

Prinsip kepatuhan hukum menekankan prosedur yang ditetapkan harus berdasarkan peraturan hukum yang berlaku dan prosedur tersebut dapat menjamin dilakukan oleh setiap orang yang berkaitan dengan kegiatan suatu prosedur.

h. Kepastian Hukum

Prinsip kepastian hukum menekankan prosedur yang ditetapkan harus memiliki landasan hukum yang jelas dalam hal mengatur prosedur terkait sehingga



prosedur tersebut dapat melindungi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan prosedur serta dipertanggungjawabkan keberadaan dari prosedur tersebut.

Adapun pada Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, tahapan penyusunan SOP meliputi:¹⁶

1. Persiapan;
2. Penilaian Kebutuhan;
3. Pengembangan;
4. Penerapan; dan
5. Monitoring dan Evaluasi.

Pembuat dan penetapan SOP yang dimaksud sebagai berikut:¹⁷

1. SOP dibuat dan disusun oleh masing-masing Eselon III;
2. SOP sebagaimana dimaksud merupakan kumpulan dari kegiatan Eselon IV yang teknis pelaksanaannya disesuaikan pada masing-masing unit kerja;
3. SOP yang dimaksud ditetapkan dengan keputusan Kepala SKPD.

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang baik perlu dilakukan untuk mengukur baik atau buruk kinerja pegawai. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada. Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk mempermudah melaksanakan kegiatan dan meminimalisir kesalahan dalam menjalankan tugas. Sedangkan kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

¹⁶Ibid.

¹⁷Ibid.

Untuk menciptakan kinerja yang optimal, perlu dilakukan pengawasan mengenai standar yang ada untuk menilai, mengevaluasi dan mengoreksi serta mengusahakan tercapainya kinerja yang baik dalam perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen tingkat kedua dalam struktur dokumentasi setelah manual mutu (*quality manual*). Menurut Priyadi, prosedur adalah cara tertulis yang ditentukan untuk melaksanakan suatu kegiatan oleh bagian atau personil.¹⁸ Penggunaan SOP bertujuan untuk mengatur aliran kegiatan tertentu oleh bagian atau personil. Oleh sebab itu, SOP dibutuhkan untuk membantu kegiatan organisasi atau kerja dalam suatu industri.¹⁹

Penyusunan SOP harus jelas, singkat, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan dan teknis, urutan prosesnya logis, rujukan penanggung jawab ditujukan kepada jabatan dan penggunaan diagram alir untuk menjelaskan secara umum.²⁰ Oleh sebab itu, penyusunan SOP harus disesuaikan dengan pengguna SOP. Sehingga dapat dengan mudah dipakai dan diterapkan oleh pengguna SOP.

Menurut Purnamasari, SOP adalah prosedur kerja yang disusun sedetail dan serinci mungkin sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan tugas agar visi misi yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga atau instansi dapat tercapai.²¹ Ekotama dalam Purnamasari mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dibentuk dengan sesederhana mungkin agar memudahkan kerja pegawai

¹⁸G Priyadi, Menerapkan SNI Seri 9000: ISO 9000 (Series) Produk Manufaktur, Bumi Aksara, Jakarta, 1996, hlm. 10.

¹⁹Ibid.

²⁰N Chatab, Panduan Penerapan dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000, PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 1996, hlm. 14.

²¹Evita P Purnamasari, Panduan Menyusun *Standard Operating Procedure (SOP)*, Kobis, Yogyakarta, 2015, hlm. 13.

demikian tercapainya hasil optimal dengan cara yang seefisien mungkin.²² Berdasarkan teori-teori di atas, dapat diambil beberapa manfaat dari Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu menjadi acuan atau pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas, suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dan dapat memperkecil kesalahan dalam memberikan pelayanan publik. Purnamasari mengatakan ada beberapa hal yang diperhatikan dalam sebuah SOP, yaitu:²³

1. Konsistensi

SOP sebagai acuan atau landasan dari pelaksanaan kegiatan pegawai harus memiliki konsistensi yang baik dalam penerapannya. Konsistensi tersebut dapat dilihat dari siapa yang melakukan kegiatan pelayanan dan juga diharapkan memiliki kedisiplinan yang tinggi untuk mendukung konsistensi dari SOP. Hal ini sulit tercapai apabila rendahnya kedisiplinan yang diterapkan oleh pegawai itu sendiri.

2. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah SOP. Apabila kegiatan pelayanan dilakukan secara cepat, teliti dan tepat, maka tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan baik. Efisiensi sendiri tidak hanya bicara soal waktu, tetapi juga kesesuaian kegiatan yang dilakukan dengan kegiatan yang telah diatur dalam SOP.

3. Meminimalkan Kesalahan

Kesalahan pasti ada dalam setiap kegiatan yang dilakukan, baik itu kesalahan teknis maupun kesalahan non teknis. Karena hal ini, SOP diharapkan dapat memberi gambaran yang bertujuan agar kesalahan tersebut dapat

²²Ibid., hlm. 41.

²³Ibid., hlm. 13.

diminimalisir dan dapat memberi arahan kepada pegawai agar melakukan tugas secara tersusun dengan baik.

4. Penyelesaian Masalah

Dalam sebuah organisasi pasti terdapat konflik, baik itu konflik horizontal (konflik antara pegawai dengan pegawai) maupun konflik vertikal (konflik antara atasan dengan bawahan). Konflik ini bisa terjadi berlarut-larut apabila tidak dicarikan penyelesaiannya dapat mengganggu jalannya proses pelayanan yang diberikan. Melihat dari SOP yang telah ditetapkan sebelumnya, pihak-pihak yang berkonflik harus bersikap profesional dengan cara tidak menjadikan konflik sebagai penghambat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Perlindungan Tenaga Kerja

Konflik yang terjadi dalam organisasi salah satu penyebabnya dapat ditimbulkan dari perbedaan permasalahan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. SOP diharapkan dapat memberikan kejelasan dan memberikan arahan terkait penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh pegawai. Terlebih permasalahan tersebut dapat mengganggu kegiatan pelayanan yang diberikan seperti loyalitas pegawai untuk organisasi dan pegawai secara pribadi. SOP diharapkan memberi batasan yang jelas agar hal tersebut tidak memberikan dampak yang begitu besar terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan.

6. Peta Kerja

SOP yang ditetapkan menggambarkan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pegawai secara terstruktur, kemudian dipahami oleh masing-masing pegawai sebagai kegiatan rutinitas yang terus menerus dilakukan. Rangkaian kegiatan yang terdapat dalam SOP menjadi terfokus pada satu kegiatan yang saling berhubungan

satu sama lain dan tidak tumpang tindih dengan kegiatan yang lain. Peta kerja yang jelas juga akan meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

7. Batasan Pertahanan

SOP digambarkan sebagai alur kegiatan dari sebuah pelayanan. Dalam sebuah prosedur, setiap kegiatan yang dilakukan sudah tergambar jelas. Misalnya apabila ada kegiatan dari luar yang berkaitan dengan organisasi yang bersangkutan, maka harus melalui beberapa prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun prinsip pelaksanaan SOP seperti yang terdapat dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, diantaranya:²⁴

a. Konsisten

Penerapan sebuah SOP harus dilakukan secara konsisten dan tidak mengalami perubahan seiring berjalannya waktu, baik dari segi perubahan pelaksana SOP itu sendiri maupun perubahan kondisi yang diakibatkan oleh berjalannya waktu tersebut.

b. Komitmen

Komitmen juga diperlukan dalam pelaksanaan SOP demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam visi misi organisasi. Penerapan komitmen tersebut harus dilakukan oleh seluruh jajaran yang ada di organisasi, mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi suatu jajaran dalam organisasi.

²⁴Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

c. Perbaikan Berkesinambungan

Waktu yang terus berjalan memaksa sebuah SOP agar memiliki sifat dinamis untuk mengikuti perubahan waktu. Hal itu diperlukan karena tidak ada jaminan rangkaian kegiatan dari prosedur yang sama dapat dilakukan seiring perubahan waktu dan perubahan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

d. Mengikat

Sebuah SOP diharapkan dapat mengikat pelaksana prosedur agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal tersebut bertujuan agar pelaksana juga memiliki rasa tanggung jawab atas kegiatan yang dilakukannya karena prosedur yang bersifat mengikat.

e. Peran Penting dari Semua Unsur Pelaksana

Semua unsur pelaksana memiliki peran masing-masing dalam sebuah prosedur yang telah ditetapkan. Apabila pelaksana melaksanakan perannya dengan kurang baik, maka hal tersebut dapat mengganggu sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan. Dapat berdampak juga pada semua rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan.

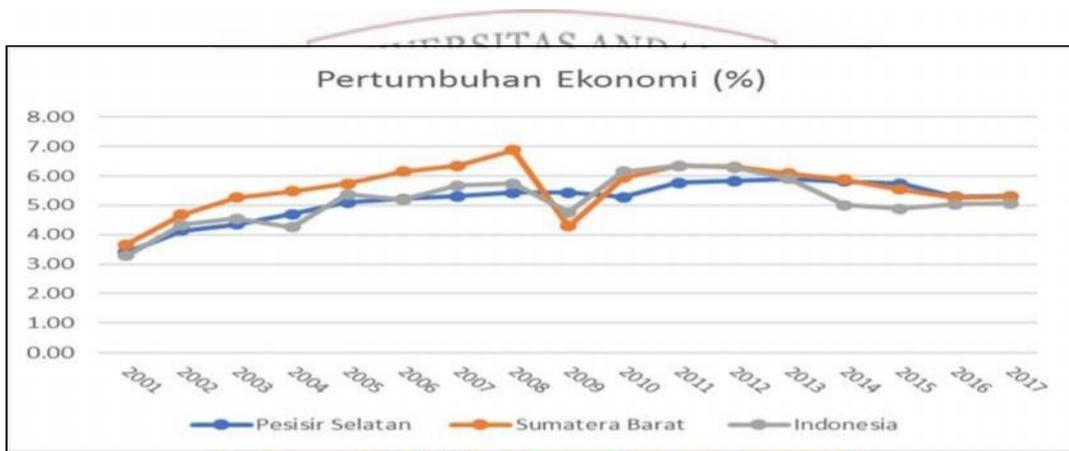
f. Mendokumentasikan Kegiatan Pelayanan

Mendokumentasikan kegiatan pelayanan juga menjadi hal yang penting dari serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan. Hal itu bertujuan agar pelaksana dapat menilai bagaimana kinerja mereka dan dapat dijadikan referensi atau acuan untuk memperbaiki kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pertumbuhan ekonomi nasional mengalami perlambatan hingga tahun 2015, lalu mulai meningkat lagi di tahun 2016 dan 2017. Sementara itu perekonomian Sumatera Barat (termasuk Pesisir Selatan) mulai mengalami

peningkatan pertumbuhan di tahun 2017.²⁵ Diperkirakan akan terjadi peningkatan pertumbuhan di tahun 2018 dan seterusnya. Namun, peningkatan tersebut diperkirakan tidak sampai melebihi 6%.²⁶

Gambar 1.1
Tren Pertumbuhan Ekonomi Nasional, Sumbar dan Pesisir Selatan Tahun 2001-2017²⁷



Sumber: BPS dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021

	Pesisir Selatan	Sumatera Barat	Indonesia
2001	3.40	3.66	3.29
2002	4.14	4.69	4.34
2003	4.35	5.26	4.55
2004	4.70	5.47	4.26
2005	5.10	5.73	5.37
2006	5.22	6.14	5.19
2007	5.31	6.34	5.67
2008	5.42	6.88	5.74

²⁵Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021.

²⁶Ibid.

²⁷Ibid.

2009	5.44	4.28	4.77
2010	5.28	5.94	6.14
2011	5.77	6.34	6.35
2012	5.82	6.31	6.28
2013	5.9	6.08	5.90
2014	5.81	5.88	5.01
2015	5.73	5.53	4.88
2016	5.3	5.27	5.03
2017	5.31	5.29	5.07

Sumber: BPS dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021

Pertumbuhan ekonomi Pesisir Selatan pada tahun 2018 sampai 2020 diperkirakan hanya pada level 5,5% dan meningkat sedikit ke 5,6% pada tahun 2021.²⁸ Proyeksi tersebut berbasis kepada pertumbuhan sektor-sektor perekonomian. Proyeksi pertumbuhan di bawah 6% tersebut didasarkan kepada relatif rendahnya pertumbuhan sektor yang berkontribusi besar terhadap perekonomian daerah, yaitu sektor pertanian, pertambangan dan penggalian serta industri pengolahan.²⁹

Meskipun demikian, terdapat sektor yang diperkirakan tumbuh di atas 6%, antara lain sektor perdagangan, sektor penyediaan akomodasi dan makan minum, transportasi dan pergudangan serta sektor informasi dan komunikasi. Pertumbuhan tersebut tentunya akan mengandalkan pertumbuhan pariwisata. Sementara itu sektor konstruksi dan jasa-jasa yang juga diperkirakan tumbuh di atas 6% didorong oleh permintaan terhadap jasa dan pertumbuhan penduduk.³⁰

²⁸Ibid.

²⁹Ibid.

³⁰Ibid.

Misi pembangunan tahun 2016-2021 adalah rumusan dari usaha-usaha yang diperlukan untuk mencapai visi tahun 2021, yaitu Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yang Mandiri, Unggul, Agamis dan Sejahtera. Misi pembangunan tahun 2016-2021 diarahkan untuk meletakkan pondasi kokoh bagi pembangunan Pesisir Selatan kedepan. Salah satu misi pembangunan Kabupaten Pesisir Selatan adalah meningkatkan produksi dan nilai tambah dengan tetap mengedepankan pembangunan berkelanjutan. Pada misi ini terdapat tiga kata kunci, yaitu: (1) peningkatkan produksi; (2) peningkatan nilai tambah; dan (3) pembangunan berkelanjutan.³¹

Peningkatan produksi yang dimaksud dalam misi ini adalah peningkatan produksi pertanian/perkebunan, perikanan dan kelautan serta peternakan secara berkelanjutan untuk kesejahteraan petani dan nelayan. Upaya-upaya untuk meningkatkan produksi dapat dicapai melalui pemanfaatan faktor-faktor produksi secara efisien dan skala ekonomi dengan cara di antaranya: (1). Intensifikasi, yaitu meningkatkan produksi dengan cara menambah faktor-faktor produksi yang digunakan; (2). Ekstensifikasi, yaitu meningkatkan produksi dengan cara memperluas atau menambah faktor produksi; (3). Diversifikasi, yaitu meningkatkan produksi dengan cara menambah jenis dan keanekaragaman produksi; dan (4). Rasionalisasi, yaitu meningkatkan produksi dengan cara meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.³²

Peningkatan nilai tambah yang dimaksud dalam misi ini meliputi peningkatan nilai tambah sektor pertanian/perkebunan, perikanan dan kelautan, peternakan serta pariwisata. Peningkatan nilai tambah dikategorikan menjadi dua,

³¹Ibid.

³²Ibid.

yaitu nilai tambah untuk pengolahan dan nilai tambah untuk pemasaran. Nilai tambah pengolahan meliputi kapasitas produksi, jumlah bahan baku yang digunakan dan tenaga kerja. Nilai tambah untuk pemasaran meliputi harga output produksi, upah tenaga kerja, harga bahan baku dan nilai input selain bahan baku dan tenaga kerja.³³

Peningkatan nilai tambah dapat dicapai melalui: (1). Meningkatkan mutu produksi dengan mengolah produk bahan mentah atau bahkan menjadi bahan siap pakai; (2). Menumbuhkan unit-unit pengolahan dan pemasaran produksi; (3). Mengefisiensikan biaya pengolahan; dan (4). Memperpendek mata rantai pemasaran. Pembangunan berkelanjutan yang dimaksud dalam misi ini adalah dalam rangka mewujudkan transformasi struktur ekonomi melalui peningkatan produksi dan peningkatan nilai tambah yang secara terus menerus dari hulu sampai hilir dengan pengembangan koperasi, usaha mikro kecil menengah, perdagangan dan perindustrian.³⁴

Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terkait hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.³⁵ Demi terciptanya pelayanan publik yang baik perlu adanya peraturan yang mengaturnya. Peraturan itu berupa kebijakan dan standar

³³Ibid.

³⁴Ibid.

³⁵Muhamad Mu'iz Raharjo dan Icut R.B., Manajemen Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 64.

operasional prosedur. Peraturan dan standar operasional prosedur tersebut dibuat untuk mempermudah kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Dengan adanya kebijakan dan standar operasional prosedur tidak secara langsung menyelesaikan permasalahan di institusi karena persoalan tersebut muncul bukan serta merta dari aturan, tetapi dari pelbagai hal misalnya seberapa jauh peraturan tersebut disosialisasikan, bagaimana sarana, teknologi, kompetensi sumber daya manusia dan budaya kerja yang disiapkan untuk melaksanakan pelbagai peraturan tersebut. Sehingga kinerja pegawai menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.³⁶ Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki 51 jenis SOP. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan yang menyatakan bahwa:³⁷

Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki 51 jenis SOP yang mana SOP tersebut terdiri atas keseluruhan dari SOP masing-masing bidang termasuk SOP Pelayanan yang dilakukan oleh dinas ini. Akan tetapi, dari sisi SOP Pelayanan publik tidak semua kita lakukan karena masyarakat Pesisir Selatan hanya melakukan jenis pelayanan tertentu saja. Sehingga SOP tersebut lah yang kita laksanakan. SOP Pelayanan yang kita miliki diantaranya pemberian Surat Rekomendasi terkait Proposal Bantuan Dana, Surat Rekomendasi Pupuk Bersubsidi dan Surat Rekomendasi Pengesahan Akta Pendirian Koperasi oleh masyarakat. Dari SOP Pelayanan yang kita miliki, yang lebih sering kita lakukan, yaitu pemberian Surat Rekomendasi terkait Proposal Bantuan Dana.

³⁶Ibid., hlm. 68.

³⁷Wawancara dengan Bapak Pesmar SE, Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan, di ruangan kerjanya, 10 Februari 2020 pukul 10.15 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki 51 SOP yang terdiri dari SOP masing-masing bidang termasuk SOP Pelayanan masing-masing bidang. SOP Pelayanan dibuat berdasarkan tupoksi masing-masing bidang di dinas tersebut. SOP Pelayanan dibuat agar pembagian tugas tidak terfokus pada satu pegawai saja dan tidak mengakibatkan tumpang tindih terhadap tugas yang diberikan. Berikut ini Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan.³⁸

Tabel 1.1

Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016

No	Nama SOP	Nomor SOP
1	Prosedur Kenaikan Gaji Berkala	516/01/DKUP3/2015
2	Prosedur Surat Keluar	516/02/DKUP3/2015
3	Prosedur Surat Masuk	516/03/DKUP3/2015
4	Prosedur Pengadaan Barang Inventaris	516/04/DKUP3/2015
5	Prosedur Pemakaian Barang	516/05/DKUP3/2015
6	Prosedur Pengajuan Perawatan Peralatan	516/06/DKUP3/2015
7	Prosedur Penerbitan Aset	516/07/DKUP3/2015
8	Prosedur Penghapusan Aset	516/08/DKUP3/2015
9	Prosedur Penyampaian Realisasi Fisik Kegiatan & Keuangan Perbulan	516/09/DKUP3/2015
10	Prosedur Penyusunan LAKIP	516/10/DKUP3/2015
11	Prosedur Penyusunan LKPJ	516/11/DKUP3/2015
12	Prosedur Penyusunan LPPD	516/12/DKUP3/2015

³⁸Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016.

13	Prosedur Penyusunan RKA	516/13/DKUP3/2015
14	Prosedur Renstra	516/14/DKUP3/2015
15	Prosedur Pengentrian Data Keuangan pada SIPKD	516/15/DKUP3/2015
16	Prosedur Pembayaran Gaji Pegawai	516/16/DKUP3/2015
17	Prosedur Pembayaran Dana UP, GU, TU	516/17/DKUP3/2015
18	Prosedur Tunjangan Daerah	516/18/DKUP3/2015
19	Prosedur Pencairan GU	516/19/DKUP3/2015
20	Prosedur Pencairan Dana Kegiatan Langsung (LS)	516/20/DKUP3/2015
21	Prosedur Pencairan Dana TU	516/21/DKUP3/2015
22	Prosedur Pencairan UP	516/22/DKUP3/2015
23	Prosedur Pendataan	516/23/DKUP3/2015
24	Prosedur Sosialisasi	516/24/DKUP3/2015
25	Prosedur Perubahan Anggaran Dasar	516/25/DKUP3/2015
26	Prosedur Pembubaran Dasar	516/26/DKUP3/2015
27	Prosedur Pengawasan KSP/USP-Kop dan KJKS/UJKS-Kop	516/27/DKUP3/2015
28	Prosedur Penilaian Kesehatan Usaha Simpan Pinjam Koperasi	516/28/DKUP3/2015
29	Prosedur Monitoring dan Evaluasi	516/29/DKUP3/2015
30	Prosedur Pendataan/Database IKM Kabupaten Pesisir Selatan	516/30/DKUP3/2015
31	Prosedur Sosialisasi dan Pelatihan	516/31/DKUP3/2015
32	Prosedur Pembinaan Penerapan Teknologi pada IKM	516/32/DKUP3/2015
33	Prosedur Bantuan Mesin dan Peralatan	516/33/DKUP3/2015
34	Prosedur Permohonan Bantuan Permodalan	516/34/DKUP3/2015
35	Prosedur Pembinaan IKM	516/35/DKUP3/2015
36	Prosedur Pengawasan IKM	516/36/DKUP3/2015
37	Prosedur Peningkatan Pengawasan Peredaran Barang dan Jasa	516/37/DKUP3/2015
38	Prosedur Festival Langkisau	516/38/DKUP3/2015

39	Prosedur Peningkatan Sistem dan Jaringan Informasi Perdagangan	516/39/DKUP3/2015
40	Prosedur Operasional dan Pengembangan UTTP Kemeterologian Daerah	516/40/DKUP3/2015
41	Prosedur Surat Tugas	516/41/DKUP3/2015
42	Prosedur Perminatan ATK	516/42/DKUP3/2015
43	Prosedur Database Pedagang	516/43/DKUP3/2015
44	Prosedur Rehab/Pembangunan Pasar	516/44/DKUP3/2015
45	Prosedur Kontrak/Sewa Petak Toko Pedagang	516/45/DKUP3/2015
46	Prosedur PAD dari Retribusi Pasar	516/46/DKUP3/2015
47	Prosedur Pembayaran Gaji Karyawan Honorar Staf ADM & Mantri Pasar	516/47/DKUP3/2015
48	Prosedur Surat Rekomendasi	516/48/DKUP3/2015
49	Prosedur Rekomendasi Proposal Bantuan	516/49/DKUP3/2015
50	Prosedur Rekomendasi Pupuk Bersubsidi	516/50/DKUP3/2015
51	Prosedur Rekomendasi Pengesahan Akta Pendirian Koperasi	516/51/DKUP3/2015

Sumber: Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016

Berdasarkan Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016, tidak semuanya merupakan SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Daftar SOP tersebut merupakan keseluruhan SOP dari masing-masing bidang dan juga SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Yang merupakan SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian diantaranya Prosedur Surat Rekomendasi, Prosedur Rekomendasi Proposal Bantuan, Prosedur Rekomendasi Pupuk Bersubsidi dan

Prosedur Rekomendasi Pengesahan Akta Pendirian Koperasi. SOP Pelayanan yang paling sering dilakukan, yaitu SOP tentang Prosedur Surat Rekomendasi Proposal Bantuan Dana Usaha.

Hal itu diketahui dari banyaknya permohonan bantuan dana usaha yang diajukan oleh masyarakat dan juga untuk mewujudkan misi pembangunan Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2016-2021 tentang transformasi struktur ekonomi melalui peningkatan produksi dan peningkatan nilai tambah yang secara terus menerus dari hulu sampai hilir dengan pengembangan koperasi, usaha mikro kecil menengah, perdagangan dan perindustrian. Bidang yang melaksanakan SOP tersebut, yaitu bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah. Pembuatan SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan dilakukan oleh semua bidang di dinas tersebut. Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki tiga bidang yang mengurus segala urusan masyarakat terkait koperasi, perdagangan dan perindustrian, diantaranya bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah, bidang perindustrian dan bidang perdagangan. Masing-masing bidang ini terdapat Kepala Seksi tersendiri yang memiliki SOP sesuai dengan tupoksinya masing-masing.³⁹

Pembuatan SOP berpedoman pada peraturan-peraturan yang berkaitan dengan SOP. Peraturan-peraturan tersebut berisi tentang hal-hal yang perlu ada dalam SOP. Hal itu bertujuan agar SOP sesuai dengan standar yang berlaku dan mempermudah Implementasi SOP Pelayanan. Hal tersebut diketahui berdasarkan

³⁹Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian.

hasil wawancara dengan staf bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah yang menyatakan bahwa:⁴⁰

Pembuatan SOP Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur pembentukan struktur organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan standar dalam memberikan pelayanan publik. Jadi dalam pembuatan SOP dinas, kami mengacu kepada dua aturan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat dua aturan yang dijadikan acuan dalam pembuatan SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. SOP telah dibuat berdasarkan aturan-aturan yang terkait dengan standar pembuatan SOP yang baik dan benar, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Kedua aturan tersebut berkaitan dengan hal-hal yang perlu ada dalam SOP. Hal itu bertujuan agar SOP sesuai dengan standar yang berlaku dan mempermudah Implementasi SOP Pelayanan.

SOP yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan ini telah berlaku sejak

⁴⁰Wawancara dengan Ibu Witri Mawanti S.Kom, staf bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah, di ruang konsultasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan, 10 Februari 2020 pukul 10.30 WIB.

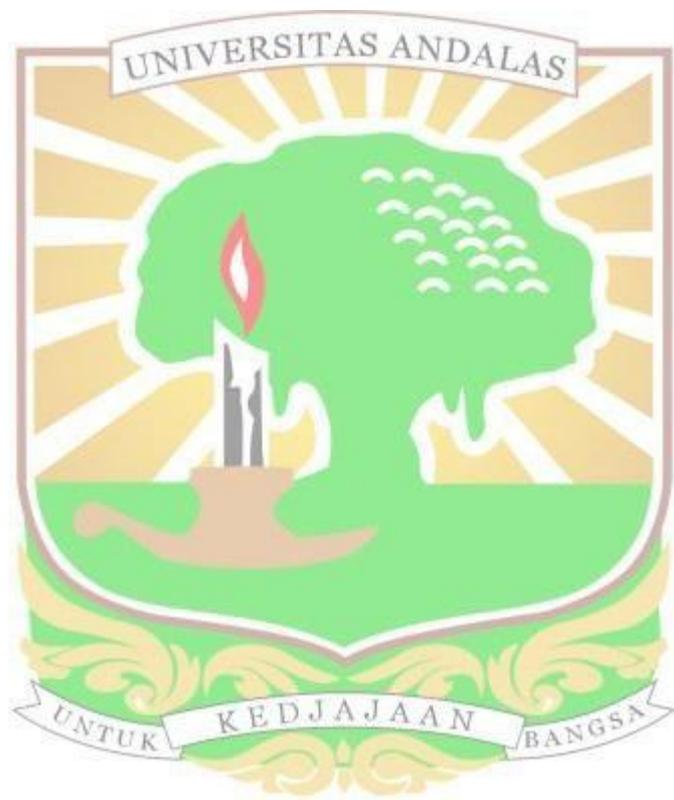
tahun 2016 sampai sekarang. Sejak awal berlakunya SOP tersebut tidak mengalami perubahan (dari segi pengurangan atau penambahan jumlah SOP yang ada). Perubahan hanya terjadi pada teknis pelaksanaan SOP, hal ini dikarenakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman selaku pihak yang melakukan evaluasi terhadap instansi publik mengenai SOP yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan yang menyatakan bahwa:⁴¹

Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memiliki 51 jenis SOP yang mana SOP tersebut terdiri atas keseluruhan dari SOP masing-masing bidang termasuk SOP Pelayanan yang dilakukan oleh dinas ini. SOP ini sudah ada sejak lama (tahun 2016) dan alhamdulillah sampai sekarang ini tidak mengalami perubahan, baik itu pengurangan ataupun penambahan SOP. Perubahan hanya terjadi pada teknis pelaksanaan SOP saja. Hal tersebut berdasarkan rekomendasi dari hasil evaluasi Ombudsman yang dilakukan terhadap dinas kami.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, SOP Pelayanan yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan memberikan dengan jelas rincian kegiatan yang dilakukan oleh pegawai agar output dari pelayanan tersebut dapat dicapai dengan baik. SOP yang sudah berlaku sejak tahun 2016 sampai sekarang menggambarkan konsistensi SOP tersebut. Rincian kegiatan yang konsisten juga menjadi alasan mendapatkan hasil evaluasi yang baik. Hal itu ditunjukkan oleh hasil evaluasi yang dilakukan

⁴¹Wawancara dengan Bapak Pesmar SE, Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan, di ruangan kerjanya, 19 Februari 2020 pukul 10.20 WIB.

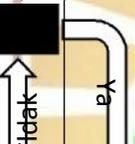
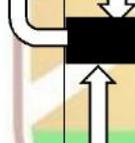
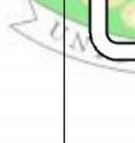
Ombudsman Sumatera Barat terhadap SOP Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan.



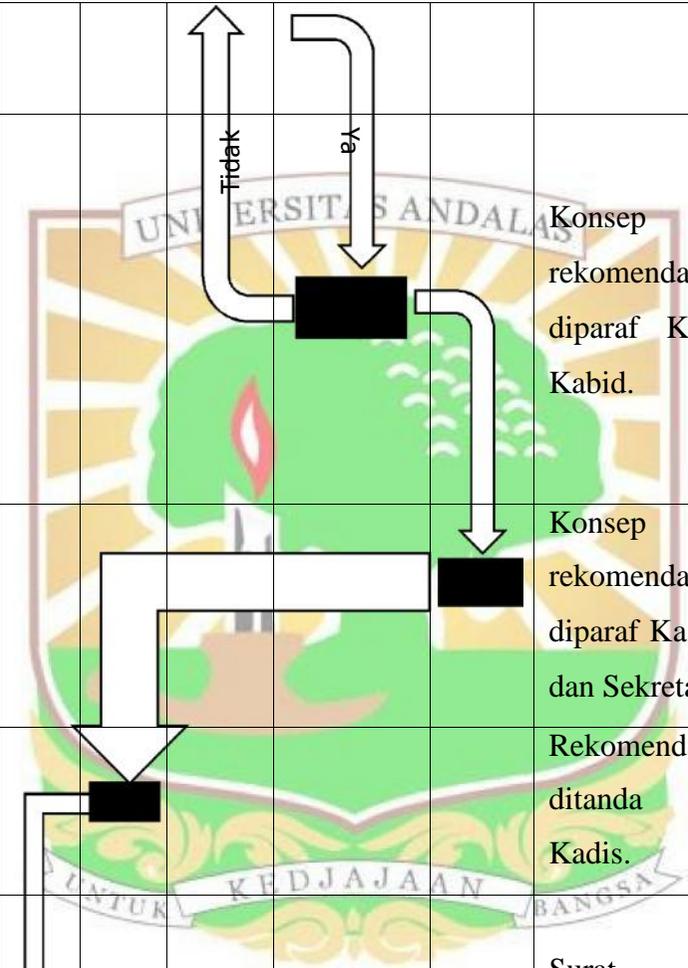
Tabel 1.2
 Prosedur Pelayanan Surat Rekomendasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan⁴²

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Staf	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima Permohonan Proposal yang akan rekomendasi, yang telah didisposisi oleh Kadis yang disertai kertas disposisi dan dicatat dalam agenda bidang.	█ ↓					Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis.	3 menit	Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis.
2	Permohonan Proposal diteruskan ke Kabid untuk diperiksa dan diteliti, kemudian mendisposisi ke Kasi sesuai maksud permohonan proposal.			█ ↓			Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis.	12 menit	Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis dan Kabid.

⁴²Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016.

3	<p>Permohonan Proposal ditindak lanjuti oleh Kasi sesuai maksud permohonan proposal dengan membuat konsep rekomendasi. Konsep rekomendasi yang</p>					<p>Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis dan Kabid.</p>	30 menit	Konsep rekomendasi yang belum diketik.
4	<p>telah diketik dikembalikan ke Kasi untuk diperiksa dan diteliti. Kasi memeriksa konsep</p>					<p>Agenda bidang, permohonan yang telah didisposisi Kadis dan Kabid.</p>	30 menit	Konsep rekomendasi yang sudah diketik.
5	<p>rekomendasi yang diketik staf, dan jika benar diberi tanda paraf, dan diteruskan ke Kabid, tetapi jika salah dikembalikan ke staf untuk diperbaiki. Rekomendasi diteruskan ke</p>					<p>Konsep rekomendasi yang sudah diketik staf.</p>	5 menit	Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi.
6	<p>Kabid untuk diperiksa dan diteliti, jika telah benar agar diberi tanda paraf, dan diteruskan ke Sekretaris, tetapi</p>					<p>Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi.</p>	10 menit	Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi dan Kabid.

	jika salah dikembalikan ke Kasi untuk diperbaiki.							
7	Rekomendasi diteruskan ke Sekretaris untuk diperiksa dan koreksi, jika telah benar agar diberi tanda paraf, dan diteruskan ke Kadis untuk ditanda tangani, jika salah dikembalikan untuk diperbaiki.					Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi dan Kabid.	15 menit	Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi, Kabid dan Sekrestaris.
8	Rekomendasi ditanda tangani Kadis.					Konsep rekomendasi yang diparaf Kasi, Kabid dan Sekretaris.	30 menit	Rekomendasi yang ditanda tangani Kadis.
9	Rekomendasi yang telah ditanda tangani oleh Kadis agar diproses menjadi surat keluar.					Rekomendasi yang ditanda tangani Kadis.	5 menit	Rekomendasi yang ditanda tangani Kadis.
10	Rekomendasi dilanjutkan untuk pemberian nomor surat keluar dan distempel, kemudian 1 (satu) lembar diberikan					Surat Rekomendasi.	15 menit	Surat Rekomendasi.



	kepada pemohon, dan 1 (satu) lembar untuk diarsipkan.								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Lampiran Penetapan Nama-Nama SOP di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016



Prosedur yang terdapat dalam SOP Pelayanan sudah jelas dan terperinci. Masing-masing pegawai telah memiliki batasan-batasan dalam pelaksanaan kegiatan dari prosedur yang ada. Hal itu telah ditentukan dalam rapat pembuatan SOP yang bertujuan agar suatu pekerjaan tidak hanya terfokus pada satu pegawai saja yang apabila hal tersebut terjadi, maka akan menambah permasalahan baru untuk pegawai yang bersangkutan. Pembagian tugas ini bertujuan agar meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan oleh pegawai. Sehingga tidak menimbulkan terjadinya tumpang tindih dalam melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

SOP Pelayanan dibuat berdasarkan tupoksi masing-masing bidang di dinas tersebut. Kejelasan dalam SOP Pelayanan dapat dilihat dari adanya uraian prosedur kegiatan pelayanan, siapa-siapa yang melakukan prosedur tersebut, kelengkapan persyaratan untuk melakukan pelayanan, waktu untuk melakukan pelayanan dan output dari pelayanan tersebut. Jenis pelayanan dari masing-masing bidang berbeda-beda, hal itu agar memudahkan masyarakat yang ingin melakukan jenis layanan tertentu dan menghindari terjadinya tumpang tindih terhadap tupoksi dalam melakukan pelayanan. Misalnya bagi masyarakat yang ingin mendirikan sebuah koperasi baru, maka masyarakat bisa mengurus hal tersebut melalui bidang koperasi dan usaha mikro kecil menengah.

Sistematika tugas yang terdapat dalam SOP Pelayanan sudah jelas dan terperinci, hal itu bertujuan agar dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan publik. Tidak semua pegawai dapat memahami dengan baik isi dari SOP Pelayanan tersebut sehingga terjadi kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Dalam sebuah institusi pasti terdapat sebuah masalah, baik

itu masalah yang bersifat vertikal (masalah antara atasan dengan bawahan) maupun horizontal (masalah antar pegawai satu sama lain). Permasalahan tersebut mempengaruhi Implementasi SOP Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai.

Namun, tak hanya masalah demikian. Dalam sebuah institusi pasti terdapat pula masalah pada masing-masing pegawai itu sendiri. Hal itu yang terkadang menjadi kendala agar tercapainya pelayanan yang optimal sehingga terjadi kesalahan-kesalahan dalam pelayanan publik. Akan tetapi, karena arahan yang diberikan oleh atasan misalnya terkait profesionalitas dalam bekerja membuat para pegawai menjadi bersifat profesional dalam melakukan tugas sehingga tujuan dari institusi pun tetap dapat tercapai dengan baik.

Begitu pun dengan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum berjalan dengan optimal. Belum optimalnya hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor penyebab belum optimalnya Implementasi SOP Pelayanan tersebut, yaitu kompetensi pegawai. Permasalahan terkait kompetensi pegawai dipengaruhi oleh pelbagai macam latar belakang seperti latar belakang pendidikan, ekonomi dan sosial yang berbeda-beda tiap masing-masing pegawai.

Tidak semua pegawai memahami dengan baik isi dari SOP Pelayanan. Kompetensi pegawai yang berbeda-beda juga mengakibatkan kurang optimalnya Implementasi SOP Pelayanan. Konsistensi dan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing merupakan dua hal yang menjadi perhatian agar tujuan dari SOP Pelayanan dapat tercapai dengan baik. SOP

Pelayanan sudah jelas dan terperinci. Semua itu telah dipertimbangkan secara matang-matang baik dalam hal waktu, alur layanan dan lain-lain. Pertimbangan yang dilakukan berasal dari analisa kegiatan sehari-hari dan juga dari hasil kegiatan melakukan layanan lain sebelumnya.

Komunikasi yang dilakukan terkait Implementasi SOP Pelayanan sudah berjalan dengan baik. Kejelasan dan terperinci prosedur terkait tugas atau kewajiban pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi pertimbangan komunikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam Implementasi SOP Pelayanan. Dengan komunikasi yang baik, maka Implementasi SOP Pelayanan juga dapat mencapai apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut.

Kurangnya fasilitas pendukung Implementasi SOP Pelayanan mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak optimal. Hal itu dilihat dari waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP Pelayanan. Minimnya fasilitas pendukung pelayanan yang ada dan kompetensi pegawai yang berbeda-beda menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedua hal tersebut sangat berpengaruh dalam Implementasi SOP Pelayanan.

Permasalahan kompetensi memang menjadi persoalan mendasar dalam proses pelayanan yang dilakukan, terutama kompetensi yang berhubungan dengan penggunaan fasilitas pendukung pelayanan. Fasilitas pendukung pelayanan merupakan hal yang penting dalam Implementasi SOP Pelayanan. Agar fasilitas pendukung pelayanan dapat digunakan dengan optimal terkait Implementasi SOP Pelayanan, diperlukan kompetensi dalam penggunaan fasilitas pendukung

pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak dinas telah melaksanakan pelbagai program peningkatan kompetensi pegawai yang mana program tersebut berasal dari dinas tersebut maupun yang diselenggarakan oleh pihak luar dinas.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melihat Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan dengan menggunakan teori George C. Edward III. Kurangnya fasilitas pendukung Implementasi SOP Pelayanan dan permasalahan kompetensi, terutama kompetensi yang berhubungan dengan penggunaan fasilitas pendukung pelayanan merupakan permasalahan dalam Implementasi SOP Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Fasilitas pendukung pelayanan dan kompetensi merupakan hal yang penting dalam Implementasi kebijakan publik. Dalam melihat permasalahan tersebut, Edward III mengungkapkan ada 4 faktor yang mempengaruhi gagal atau berhasilnya implementasi suatu kebijakan, yaitu: (i) komunikasi; (ii) sumber daya; (iii) disposisi; dan (iv) struktur birokrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, menimbulkan pertanyaan penelitian melihat bagaimana Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memiliki guna bagi pengembangan studi Ilmu Administrasi Publik, terutama berkaitan dengan studi implementasi kebijakan publik terkait SOP Pelayanan suatu badan untuk menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

Dapat memberikan masukan dan sumbangan kepada institusi pemerintah daerah dan/lembaga yang dibentuk oleh pemerintah serta pihak-pihak pengambil keputusan dalam mengimplementasikan kebijakan.

