

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2013) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis. Sedangkan menurut Adrinal Tanjung dan Bambang Subagjo (2012: 18), terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

- a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional;
- b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan
- c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. Secara menyeluruh satuan SOP akan menggambarkan secara detail cara Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah beroperasi/bekerja. (Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo, 2012: 17).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah instruksi tertulis yang berisi tentang penjelasan dilakukannya serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama untuk mencapai target kinerja yang sesuai aturan

Pada prinsipnya, SOP lebih diorientasikan pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab. Standar operasional prosedur berbeda dengan pengendalian program yang lebih diorientasikan pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian *outcome* dari suatu program. Namun keduanya saling berkaitan karena standar operasional prosedur merupakan acuan bagi kecamatan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, termasuk dalam pelaksanaan program.

Evaluasi kinerja kecamatan memiliki kekhususan tersendiri yang membedakan dengan evaluasi kinerja pada organisasi *profit oriented* yang berorientasi pada pelayanan yang didasari pada keuntungan. Pada unit kerja kecamatan, standar penilaian kinerja yang sifatnya eksternal didasarkan pada indikator responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sementara standar penilaian kinerja yang sifatnya internal didasarkan pada SOP dan pengendalian program kerja kecamatan. Kedua jenis standar ini diarahkan untuk menilai sejauhmana akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dicapai. Artinya, standar eksternal maupun standar internal pada akhirnya

akan bermuara pada penilaian tercapain inputs, outputs, results, impacts yang dikehendaki dari suatu program yang ada di kecamatan.

Menurut Tathagati (2013) bahwa manfaat SOP dalam aktivitas unit kerja, diantaranya: (1) meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan, (2) mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program *training* karyawan, (3) sebagai sarana komunikasi pelaksanaan pekerjaan, (4) sebagai acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan dan pelayanan. Tahapan dalam penyusunan SOP yaitu melakukan:

1. Analisis sistem, dan prosedur kerja merupakan aktivitas yang mengidentifikasi fungsi utama dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
2. Analisis tugas merupakan proses manajemen dalam suatu pekerjaan, karena analisis tugas diperlukan dalam perencanaan organisasi, sedangkan prosedur kerja dirumuskan sebagai serangkaian langkah kerja yang berhubungan dan biasanya dilaksanakan lebih dari satu orang.
2. Analisis prosedur kerja yang akan menghasilkan suatu diagram alur (*flow chart*) dari aktivitas organisasi dan menentukan hal-hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Aktivitas kritis ini perlu didokumentasikan dalam bentuk prosedur, memastikan bahwa fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur kerja yang telah distandarisasikan. Prosedur kerja memberikan pengawasan yang lebih efektif dan efisien mengenai aktivitas dalam memperoleh hasil yang optimal.

B. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Publik Menurut Sadu Wasistiono (2003:51) dalam bukunya Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum/publik adalah, “Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pengertian pelayanan publik menurut Moenir (2002:16) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

C. Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk,

Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah [Negara Kesatuan Republik Indonesia](#). Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. Sejak tahun 2011, KTP non elektronik telah digantikan dengan KTP elektronik, dengan website:https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban data kependudukan

dalam memberikan pemenuhan atas hak-hak administrasi penduduk dalam pelayanan publik.

Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten, agar dapat memberikan pelayanan prima, maka suatu instansi menyusun sejumlah SOP untuk memastikan bahwa suatu instansi khususnya di pemerintahan dapat melayani masyarakatnya dengan baik. Disamping itu, pada pelayanan administrasi pendudukan yang meliputi pengurusan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP) serta akta kelahiran atau penyelenggara dan pengguna layanan lainnya dapat mengetahui dan memahami ketentuan-ketentuan lainnya terkait administrasi kependudukan serta mampu menjelaskan kepada masyarakat tentang prosedur serta persyaratan tersebut.

Administrasi kependudukan adalah angkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendatagunaan hasilnya untuk pelayanan public, pemerintahan dan pembangunan. Dengan demikian administrasi kependudukan ialah suatu dokumen ataupun data kependudukan yang harus dimiliki setiap warga negara melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaa hasil umtuk pelayanan berkelanjutan.

E. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban, dan prinsip ini selalu diterapkan oleh seorang akuntan dalam menjalankan tugasnya. Dalam ilmu akuntansi, konsep akuntabilitas harus dapat dipisahkan dari istilah tanggungjawab karena memiliki perbedaan.

Menurut Adisasmita dalam Abd. Rohman (2019) bahwa pengertian akuntabilitas adalah instrumen pertanggungjawaban atas konsep keberhasilan dan kegagalan tugas pokok serta fungsi organisasi. Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan (Dwiyanto, 2002).

Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pada uraian di atas, pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana bila dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian ke luar (eksternal) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi.