PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH (BKPPD) KABUPATEN BONE BOLANGO

Agus Laingo[1], Ramlah Alkatiri[2], Sakbir[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Aguslaingo@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the application of standard operational procedures for personnel administration services in the Regional Education and Training Personnel Agency of Bone Bolango Regency. The research method uses qualitative types. The results of the three indicators studied show that there are 2 (two) indicators, namely the flow of services and service time for administration of personnel administration is quite clear and applied in accordance with existing SOPs. The indicators for the cost of handling administrative staffing services are unclear, this is because there are still levies made by SOP officials even though all administrative services are free or free

Keyword: Application Standard Operating Procedure in Personnel Administration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian dari ketiga indikator yang diteliti menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) indikator yakni alur pelayanan dan waktu pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian sudah cukup jelas dan diterapkan sesuai dengan SOP yang ada. Adapun indikator biaya pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian belum jelas, hal ini dikarenakan masih adanya pungutan yang dilakukan oleh petugas meskipin SOP menyatakan bahwa semua layanan administrasi kepegawaian adalah bebas biaya atau gratis.
.
Kata Kunci: Penerapan, Standar Operasional Prosedur Administrasi Kepegawaian

PENDAHULUAN.

Di Negara Indonesia ini, sektor kepegawaian negara merupakan sub sistem dari birokrasi secara keseluruhan, belum dijadikan sebagai fokus reformasi birokrasi sehingga konsekuensinya, kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan. Masalah lainnya adalah masih belum terciptanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Dalam organisasi pemerintahan, visi utama yang diemban adalah terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun pelayanan yang dinikmati oleh masyarakat secara tidak langsung. Saat ini citra publik dinilai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelayanan masih belum memberikan rasa puas. Hal ini tidak bisa dibiarkan terus menerus berlangsung, oleh karena itu upaya pemerintah untuk mereformasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan melalui berbagai cara atau macam kebijakan yang mendorong kearah kebaikan

Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejak tahun 1998. Salah satu prinsip tersebut adalah menerapkan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Wujud dari transparansi dan akuntabilitas kegiatan pelaksanaan tersebut adalah antara lain adalah menyusun standar bagi setiap jenis pelayanan publik. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah diketehaui berapa biaya yang diperlukan, waktu yang dibutuhkan, siapa yang terlibat, peralatan yang dibutuhkan dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa layanan kepegawaian.

Penetapan prosedur dimaksud dikenal dengan istilah Standar Operasional Prosedur atau (SOP) yang dapat diartikan sebagai pedoman atau rujukan procedural bagi seluruh unsur yang ada di dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan pada masyarakt yang ditetapkan secara tertulis. Peraturan Daerah.

Untuk menerapkan tugas pokok dan fungsi tersebut maka perlu diciptakan sebuah sistem yang memungkinkan dapat menjadi jembatan dalam mensinergikan tugas pokok dan fungsi tersebut serta kewenangan yang dijalankan di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Tentunya diharapkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), maka akan tercipta standarisasi dan

sinkronisasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari segenap jajaran kepegawaian di di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango juga memiliki tugas untuk mengatur urusan kepegawaian dan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia yang mencakup penciptaan dan pemeliharaan sistem informasi sumber daya manusia, perencanaan tenaga kerja, seleksi, penyelenggaraan program orientasi, penempatan, pengembangan melalui pendidikan dan pelatihan, manajemen sistem imbalan yang efektif, perencanaan dan pengembangan karir, penilaian kinerja, pemeliharaan hubungan atasan bawahan serta pemensiunan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kepegawaian belum berjalan secara efektif dan seringkali tidak sesuai dengan pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan seperti waktu pelaksanaan pelayanan, persyaratan pelayanan, dan biaya pelayanan. Sejauh ini masih seringkali ditemukan adanya keluhan dari para pegawai tentang pelayanan administrasi kepegawaian yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang ASN yang menyatakan bahwa;

> “saya rasa masih banyak penyimpangan yang dilakukan oleh pihak Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango dalam menyelenggarakan administrasi kepegawaian, salah satu contohnya adanya pungutan atau biaya pengurusan administrasi kepegawaian, padahal dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dikatakan bahwa semua pelayanan administrasi kepegawaian adalah gratis atau cumu-cuma”. (wawancara pendahuuan)

Senada dengan informan di atas bahwa, dari hasil observasi penulis menunjukkan adanya pelayanan administrasi kepegawaian yang dianggap kurang sesuai dengan standar pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango seperti jangka waktu pelayanan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah kurang lebih satu jam (± 1 jam). Kenyataannya bahwa banyak urusan kepegawaian yang harus diselesaikan dengan waktu yang

begitu panjang, sehari, seminggu, dan bahkan ada yang berbulan. Dari sisi pembiayaan pun dijelaskan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa pelayanan administrasi kepegawaian tidak terdapat pungutan alias gratis. Kenyataannya terdapat pegawai yang mengeluh dikarenakan adanya beban pembiayaan yang dilakukan oleh beberapa oknum pegawai yang kurang bertanggungjawab dan hal tersebut bisa dikategorikan sebagai pungutan liar atau pungli.

Penelitian yang terkait dengan masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya pada instansi pemerintah sudah banyak dilakukan, namun demikian dalam penelitian ini terdapat pembeda dengan penelitian sebelumnya yakni terletak pada pendalaman masalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) sebagai instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk tata kelola administrasi kepegawaian. Dimana dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 (tiga)indicator yakni alur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan sebagai tolok ukur dalam mengukur sejauh mana pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango, dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci,seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2013:9). Oleh karena itu peneliti lebih menekankan pada metode penelitian deskritif kualitatif. Penelitian berupa studi kasus, yaitu metode pengumpulan data dengan mengambil beberapa elemen dan kemudian masing-masing elemen tersebut diteliti, kesimpulan yang ditarik hanya berlaku untuk data-data yang diteliti saja. Jenis data yang digunakan oleh penulis merupakan data yang disajikan bukan dalam bentuk angka, nilai nominal, atau bilangan tetapi berupa struktur organisasi, sejarah, visi dan misi serta job diskripsi instansi.

Dengan melihat penggunaan pendekatan dan jenis penelitian dalam penelitian ini, maka adapun kehadiran peneliti yaitu sebagai instrumen utama yang harus berbaur dengan lingkungan penelitian. Dalam hal ini, peneliti langsung menelaah dan menganalisa sumber data terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil penyusunan penelitian nantinya akan menjadi akurat. Kehadiran peneliti sendiri dilokasi penelitian diawali dengan melakukan rancangan penelitian dan melakukan

pemilihan lokasi sebagai objek sebagai lokus yang memiliki permasalahan.

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagai Aparatur Negara, PNS memiliki peran penting dan strategis dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk menjalankan peran itu, dibutuhkan PNS yang professional, jujur dan bertanggungjawab. perlu di ketahui juga bahwa pentingnya setiap SKPD wajib mempunyai SOP untuk mengatur manajemen maupun pengelolaan kepegawaian dalam pelaksanaan tugas, untuk memberikan pelayanan kepada pegawai atau masyarakat yang membutuhkan, tentunya akan lebih efektif dan terukur melalui SOP ini sehingga dianggap mampu untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

SOP akan memberi dampak positif secara internal maupun eksternal. Secara internal, SOP akan menjadi dokumen yang akan melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang. "Kalau pegawai, sudah bekerja sesuai SOP, tidak mungkin mereka disalahkan. Sementara untuk kepentingan eksternal, SOP akan memberikan kemudahan dan kepastian bagi para pengguna jasa pelayanan (pegawai). Ketika SOP disusun dan dijalankan dengan baik, maka pegawai akan dengan mudah mengetahui, kapan pegawai akan menerima surat keputusan (SK), kenaikan gaji berkala, kapan menerima SK Pensiun dan lain sebagainya.

Berikut adalah uraian pembahasan penelitian terkait dengan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Kajian tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango akan diukur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kepegawaian yang ada di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango dengan indikator, Alur Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Biaya Pelayanan.

Alur Pelayanan

Alur pelayanan merupakan arus urutan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan

layanan setiap pelanggan. Alur pelayanan menjadi petunjuk arah bagi pelanggan yang dapat mempermudah dan mempercepat urusan pelanggan. Dalam setiap organisasi khususnya pada organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hendaknya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima karena kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, untuk itu diperlukan alur pelayanan yang jelas dan transparan, sehingga masyarakat sebagai pelanggan dapat mengetahui langkah yang harus ditempuh dalam mengurus layanan administrasi.

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk pegawai dalam menjalankan tugasnya serta dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui langkah-langkah yang harus dipersiapkan dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi.

Alur pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah alur layanan pengurusan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, maka dapat diketahui bahwa alur pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian di di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango sudah cukup jelas. Hal ini tampak dari keberadaan alur pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian yang dapat mempermudah petugas di dalam melaksanakan tugasnya selaku administrator, maupun dapat mempermudah pihak ASN dari luar untuk memperoleh informasi tentang administrasi kepegawaian.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan selalu berkaitan dengan waktu tunggu orang-orang dalam barisan untuk dilayani dan seberapa lama proses layanan yang setiap orang dapatkan sehingga waktu pelayanan dimaknai dalam dua tahapan yaitu; berapa lama seseorang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan berapa persenkah dari waktu yang disediakan untuk memberikan pelayanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Apakah petugas pelayanan bisa

memberikan layanan yang berkualitas, cepat dan tepat. Waktu pelayanan merupakan standar utama, apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak. Waktu pelayanan merupakan ketepatan waktu pelayanan termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pelayanan. Hal tersebut senada dengan apa yang dikatakan oleh Tjiptono (1995) bahwa salah satu ciri yang melekat pada pelayanan publik yang berkualitas adalah ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan proses.

Adapun waktu pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah waktu penyelesaian layanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, maka dapat diketahui bahwa waktu pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian d Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango sudah sesuai dengan SOP. Hal ini terlihat dari gambaran SOP terkait dengan waktu proses pelayanan yang ditentukan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.

Biaya Pelayanan

Komponen standar pelayanan publik didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteran masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan dari aspek biaya dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menunutut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhnya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejangan yang ada.

Salah satu kewajiban aparatur negara yang juga mengikuti kewajiban negara dalam menyelenggarakan tugas negara seperti yang diamanatkan UUD 1945, GBHN dan UU APBN (mardiasmo 2000) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) dalam bentuk penyediaan jasa dan barang secara prima. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, instansi milik pemerintah apakah BUMD dan BUMN akan memberikan tarif pelayanan publik yang diwujutkan dalam bentuk retribusi, pajak dan pembebanan tarif Jasa langsung kepada masyarakat sebagai

konsumen jasa publik (*charging for sevice*).

Adapun biaya pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah biaya beban pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, maka dapat diketahui bahwa biaya pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango belum jelas. Hal ini dikarenakan masih adanya pungutan yang dilakukan oleh petugas meskipin SOP menyatakan bahwa semua layanan administrasi kepegawaian adalah bebas biaya atau gratis.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab iv, maka dapat disimpulkan bahwa Alur pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango sudah cukup jelas. Hal ini tampak dari keberadaan alur pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian yang dapat mempermudah petugas di dalam melaksanakan tugasnya selaku administrator, maupun dapat mempermudah pihak ASN dari luar untuk memperoleh informasi tentang administrasi kepegawaian. Waktu pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango sudah sesuai dengan SOP. Hal ini terlihat dari gambaran SOP terkait dengan waktu proses pelayanan yang ditentukan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Biaya pelayanan pengurusan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango belum jelas. Hal ini dikarenakan masih adanya pungutan yang dilakukan oleh petugas meskipin SOP menyatakan bahwa semua layanan administrasi kepegawaian adalah bebas biaya atau gratis.

Saran;

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Perlunya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango mensosialisasikan SOP terkait dengan pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango
2. Perlunya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango untuk lebih memperjelas dengan melakukan perincian waktu

layanan pada setiap jenis pelayanan administrasi kepegawaian

3. Perlunya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Bone Bolango untuk melakukan pengawasan dan penindakan terhadap oknum-oknum yang masih melakukan pungutan diluar dari ketentuan atau SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Mustaq, (2011). *Etika Bisnis dalam Islam*. Pustaka AL-Kautzar. Jakarta

Ali Faried dan Baharuddin. (2013). *Teori dan Konsep Administrasi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Amalia, (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, diperoleh pada 14 jauari 2016 di http://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=183

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Budi, (2006), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*. Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung

Budiman, (2007). *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang. Media Brilian.

Crisyanti Irra, (2011). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Irawan, F. (2008), *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta. Gramedia.

Jalaluddin Sayuti, (2012). *Pentingnya Standar Prosedur Kerja*. Jakarta : Erlangga.

Mangkunegara A.A. Anwar Prabu, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Marzuki. (2012). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE-UII.

Nazaruddin (ed), (2010): *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta, Pustaka Utama Grafiti.

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta:BPFE.

Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Siagian P, (2010). *Filsafat Administrasi*, Cetakan kelima, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,

Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung

Sutopo, H. B. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan*

Aplikasinya dalam Penelitian: Surakarta: Sebelas Maret University Press.

Tjipto Atmoko, (2011). *Standar Operational Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.* Jakarta : RajaGrafindo Persada.