

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi untuk mampu mengorganisir organisasinya, kerap sekali mengalami kesulitan dalam prosesnya. Kondisi yang demikian menuntut setiap organisasi memiliki pedoman atau panduan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Keadaan organisasi yang tidak memiliki pedoman maupun panduan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bisa berakibat pada kinerja pegawai yang tidak efisien, karyawan saling lempar tanggung jawab dan membuat organisasi berjalan lambat. Hal itu diakibatkan oleh organisasi tidak memiliki sebuah standar yang bisa dipraktekkan oleh seluruh bagian organisasi yang menyebabkan kerancuan proses kerja pegawai. Memiliki standar operasional prosedur akan efektif dalam menunjukkan bahwa organisasi mempunyai langkah-langkah kegiatan serta dalam pengambilan keputusan yang sesuai dengan standar yang inginkan atau diharapkan oleh tujuan organisasi. Penerapan standar operasional prosedur menjadi sebuah langkah awal dari perencanaan tercapainya tujuan dari organisasi.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu standar prosedur/pedoman tertulis tentang tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya berdasar pada kemudahan staf/pegawai dalam bekerja dan kepuasan pengguna layanan. Atau Standar operasional prosedur (SOP) merupakan bagian dari perencanaan strategi operasional bagi sebuah organisasi. Hal ini disebabkan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya standar operasional prosedur menjadi pedoman atau panduan saat menjalankan fungsi dan tugas dari masing-masing pegawai yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Maka dari itu

standar operasional prosedur tersebut menjadi sangat dibutuhkan sebab diharapkan menjadi sebuah sistem yang tersistematis dan organisasi lebih efektif dalam mencapai tujuannya.

Menurut Tambunan, (2020: 86) “*Standard operating Procedure (SOP)* pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di 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 yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis”.

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu aturan yang dijadikan sebuah patokan dalam melakukan aktifitas tugas dan tanggung jawab, maupun dalam menggunakan seluruh sumber daya yang ada organisasi, agar sesuai dengan tujuan dari organisasi sehingga aktifitas didalamnya lebih efektif dan efisien. Standar Operasional Prosedur tidak hanya dimiliki oleh sebuah perusahaan, organisasi Instansi pemerintah juga pada dasarnya memiliki Standar Operasioan Prosedur (SOP) yang berlaku pada organisasinya. Hal ini juga mendukung dimana instansi pemerintah menjadi unit pelayanan masyarakat yang mendukung dan membantu kinerja pemerintah.

Organisasi menyusun suatu rancangan berupa Standar Operasional Prosedur lalu akan dijadikan pedoman oleh pegawai pada saat melakukan pekerjaannya agar tingkat kesalahan pegawai saat melakukan tugas menjadi minimum. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu organisasi dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan organisasi. Namun, selain dalam membuat atau merancang standar operasional prosedur (SOP), penerapannya juga merupakan sebuah hal penting. Hal ini disebabkan oleh penerapan menjadi sebuah tindakan dalam melaksanakannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarifudin (2018) dengan judul penelitian “*Penerapan standard operating procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan*

FITK UIN Syarif Hidayatulah Jakarta”, yang dimana mendapatkan hasil penelitian bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) sangat berdampak pada salah satu program layanan pemustaka diperspustakaan FITK UIN Syarif Hidayatulah Jakarta. Dengan begitu maka dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab maupun dalam melaksanakan program yang dimiliki sebuah organisasi.

Instansi pemerintah tidak luput dalam penyusunan dan juga penerapan standar operasional prosedur (SOP) didalamnya. Salah satunya adalah Instansi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) merupakan sebuah instansi pemerintah dan perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja Dalam melaksanakan tugasnya Satuan Polisi Pamong Praja memiliki pedoman (SOP).

Ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab dari Satuan Polisi Pamong Praja. Dalam pelaksanaannya terdapat teknis persiapan operasional. Menurut Heizer, (2018:56) teknis persiapan operasional merupakan sebuah upaya persiapan dalam kegiatan operasional guna menghasilkan sebuah jasa dari kegiatan operasional yang efektif dan efisien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknis persiapan operasional merupakan langkah awal dalam melakukan persiapan kegiatan operasional organisasi. Salah satu kegiatan organisasi yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja adalah menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, maka di dalamnya terdapat persiapan awal dalam menyelenggarakan kegiatan tersebut. Selain menyiapkan persiapan awal, Satuan Polisi Pamong Praja juga memiliki SOP dalam melakukan persiapan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis mendapatkan adapun standar operasional prosedur yang dimiliki Satpol-PP Kabupaten Nias

Utara dalam teknis persiapan operasional ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah sebagai berikut:

Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara. Berdasarkan hasil observasi awal penulis bahwa terdapat permasalahan dalam penerapan SOP teknis persiapan operasional ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, Dimana Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) belum sempurna melaksanakan penerapan SOP yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah, dimana Satpol-PP dalam melaksanakan tugas adalah menjalankan tugas dengan memberikan surat teguran sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu selama 3 hari setiap suratnya, dan juga memberikan surat peringatan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu 7 (tujuh) hari untuk setiap suratnya. Namun, dari SOP yang ada pada Satpol-PP, penulis melihat bahwa yang dikirimkan kepada masyarakat pelanggar merupakan hanyalah sampai surat teguran ke 3 (tiga), dan setelahnya Satpol-PP langsung melakukan penertiban. Sedangkan dapat dilihat berdasarkan SOP yang berlaku total surat yang dikirimkan oleh Satpol-PP adalah 6 (enam) surat, yang terdiri dari 3 (tiga) surat teguran, dan 3 (tiga) kali surat peringatan. Selain itu dalam pelaksanaan penertibannya Satpol-PP seharusnya bersikap humanis dan berlandaskan norma-norma HAM serta efektif, efisien dan dicintai masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia No. 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 yakni mengatur tentang pola pikir dan budaya kerja, perundang-undangan, organisasi, tata laksana, manajemen sumber daya manusia, pengawasan, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Selain itu, permasalahan lainya juga berangkat dari SOP yang berlaku seharusnya mengharuskan Satpol-PP dalam melakukan penertiban menunjukkan Surat Perintah Tugas (SPT) dan juga Kartu Tanda Anggota (KTA) kepada masyarakat yang melanggar sebelum melakukan penertiban, namun dalam prakteknya penulis melihat pegawai yang menjalankan tugas penertiban lalai dan tidak mengindahkan SOP

yang ada. Sehingga mengakibatkan perlawanan antara masyarakat pelanggar ketertiban, ketentraman masyarakat dengan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Satpol-PP wajib melaksanakan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Hal ini diperlukan agar Satpol-PP memiliki dasar dalam bertindak dan bisa mencegah terjadinya pelanggaran lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terlihat bahwa Satpol-PP dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam Teknis persiapan operasional masih belum menjalankan SOP yang berlaku sepenuhnya, sehingga dikhawatirkan akan menyebabkan pelanggaran-pelanggaran lainnya dan tujuan organisasi tidak tercapai. Hal tersebut berdampak pada kinerja dan integritas dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut sesuai dengan menurut Sutrisno, (2016:170). Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan uraian di atas alasan peneliti merasa tertarik untuk meneliti secara lebih lanjut yakni, peneliti ingin melihat apakah Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh Satpol-PP berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam menjalankan Teknis Persiapan Operasional Ketertiban dan Ketentraman Masyarakat, sehingga masih dapat dilihat permasalahan yang berkaitan dengan standar operasional prosedur itu sendiri. Maka dengan ini peneliti secara ilmiah dengan mengangkat judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis persiapan Operasional Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dengan ini peneliti menetapkan Fokus Penelitian peneliti yaitu Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka penulis merumuskan maslaah penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara ?
2. Seberapa besar Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian yang telah penulis rumuskan, maka dengan ini penulis merumuskan tujuan penelitian yakni:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Teknis Persiapan Operasional Ketertiban Umum Dan Ketetraman Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis Standar Operasional Prosedur dibidang instansi pemerintah adalah agar mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi penerapan, perkembangan, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara.

2. Bagi peneliti

Merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) program studi Manajemen di Universitas Nias.

3. Bagi Universitas Nias

Sebagai bahan memperluas wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta pengembangannya di lingkungan Lembaga Universitas Nias dalam mengevaluasi system pembelajaran pendidikan non formal anak usia dini.

4. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan informasi bagi organisasi dalam mengambil keputusan dalam bagaimana Penerapan Standar Operasioanl Prosedur Pada Teknis Persiapan Operasional Ktertiban Umum Dan Ketentruman Masyarakat Pada Knator Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Utara.

5. Bagi Penelilti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi penelitian dan pengalaman dalam pengembangan kajian ilmiah.