



## Perlunya Sebuah Keterbukaan dalam Pelayanan Publik melalui Pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Tata Zakaria

Widyaiswara of Education and Training Institutes of Banten Province, Jl. Raya Lintas Timur KM 4 Karangtanjung, Pandeglang, Banten Province, Indonesia

(Diterima 13 Mei 2014; Diterbitkan 25 Juni 2014)

**Abstract:** Sebuah keniscayaan dalam pelayanan publik adalah perlunya transparansi dari para penyelenggara para pelayan publik itu sendiri, karena masyarakat sekarang ini tidak lagi dianggap sekedar objek saja melainkan juga sebagai subjek, kita tidak lagi menganggap apa yang dilakukan semuanya pasti masyarakat senang atas apa yang kita berikan masyarakat akan menerima. Di era perdagangan Bebas, tuntutan akan kinerja pelayanan publik yang baik menjadi semakin mengemuka. Keberhasilan kinerja pelayanan publik akan banyak dinilai oleh masyarakat, karena masyarakat tahu persis apa yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Kinerjanya Pelayanan publik saat ini masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat in dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha. Berbagai ketentuan dan peraturan pemerintah telah dikeluarkan salah satunya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2003 tentang paket kebijakan ekonomi menjelang dan sesudah berakhirnya program kerjasama dengan International Monetary Fund (IMF), Dalam ketentuan tersebut Presiden menginstruksikan antara lain kepada menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk melakukan langkah – langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan publik, kesemuanya memerlukan Transparansi melalui pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Standar Pelayanan.

**Keywords:** Transparansi, SOP, Standar Pelayanan.

Corresponding author: Tata Zakaria, E-mail: [tata.zakaria@gmail.com](mailto:tata.zakaria@gmail.com), Tel/HP: +6281315495577.

### Pendahuluan

Sebuah keniscayaan dalam pelayanan publik adalah perlunya transparansi dari para penyelenggara para pelayan publik itu sendiri, karena masyarakat sekarang ini tidak lagi dianggap sekedar objek saja melainkan juga sebagai subjek, kita tidak lagi menganggap apa yang dilakukan semuanya pasti masyarakat senang atas apa yang kita berikan masyarakat akan menerima. Di era perdagangan Bebas, tuntutan akan kinerja pelayanan publik yang baik menjadi semakin mengemuka. Keberhasilan

kinerja pelayanan publik akan banyak dinilai oleh masyarakat, karena masyarakat tahu persis apa yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak – hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, Kinerjanya Pelayanan publik saat ini masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat in dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha.

Bentuk dan berbagai pengaduan yang di keluhkan oleh masyarakat diantaranya :

- Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit –belit
- Tidak Transparan dan Kurang Informatif
- Kurang Akomodatif
- Kurang konsisten
- Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan
- Masih banyak praktek pungutan liar serta tindakan – tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN ( Korupsi Kolusi dan Nepotisme )

Dengan kondisi ini masyarakat menganggap tidak menjamin kepastian baik hukum, waktu dan biaya, inilah cermin buruknya kinerja pelayanan publik. Salah satu penyebab dari kondisi ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan berbangsa dan bernegara terutama dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berbagai ketentuan dan peraturan pemerintah telah dikeluarkan salah satunya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2003 tentang paket kebijakan ekonomi menjelang dan sesudah berakhirnya program kerjasama dengan International Monetary Fund (IMF). Dalam ketentuan tersebut Presiden menginstruksikan antara lain kepada menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk melakukan langkah – langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan publik.

Selain Instruksi Presiden tersebut juga telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai back up dari Instruksi Presiden yang telah dikeluarkan, namun sayangnya sampai saat ini masih ada Instansi yang belum secara utuh melaksanakan ketentuan-ketentuan tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi pelayanan publik jika dilihat dari sisi manajemen meliputi anatara lain:

- Kebijakan
- Perencanaan
- Pelaksanaan

- Pengawasan
- Pengendalian
- Laporan hasil kerja

## **Transparansi Pelayanan Publik**

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi :

### a) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan dan pengawasan / pengendalian oleh masyarakat yang dapat di informasikan dan mudah di akses oleh masyarakat.

### b) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara – cara yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan publik.

Dalam melaksanakan Prosedur pelayanan publik benar-benar harus sederhana, tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan yang lebih dikenal dengan istilah SOP (Standar Operasional Prosedur). Adapun fungsi Bagan Alir atau SOP ini meliputi sebagai berikut:

- Sebagai petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan
- Sumber informasi bagi penerima pelayanan
- Media publikasi secara terbuka kepada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan
- Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- Sebagai pengendali dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/ pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

### c) Persyaratan Teknis dan Administratif pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah di tetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis maupun persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar – benar sesuai / relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Dalam Standar ini diusahakan harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus di informasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, di tulis dengan huruf cetak dan dapat di baca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

d) Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus di informasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Transparasi mengenai biaya ini dilakukan, untuk menghindari dan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/ penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan.

e) Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu untuk penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis ataupun pelayanan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dulu dilayani/ diselesaikan apabila persyaratan lengkap/ memenuhi syarat.

f) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/ pegawai yang yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan atau menyelesaikan keluhan/ persoalan / sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenalan dan papan nama di meja/ tempat kerja petugas. pejabat yang ditugasi benar-benar harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan aspek psikologi dan komunikasi dan perilaku melayani, kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.

g) Lokasi pelayanan

Mengenai Lokasi diusahakan untuk tidak berpindah – pindah, mudah di jangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.

h) Janji pelayanan

Janji pelayanan yang dilakukan pelayanan publik seharusnya sebagai komitmen tertulis dari unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal – hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

Selain semua hal di atas, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib pula menyusun standar pelayanan masing – masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Karena standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan, dan standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang di buat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

## **Kesimpulan**

Transparasi pelayanan publik sepertinya sulit dilakukan bagi yang tidak terbiasa namun jika dibiasakan dalam kesehariannya, semuanya bisa berjalan, pelayanan publik sekarang ini tidak bisa dilakukan seperti masa lalu, karena masyarakat kini membutuhkan kejelasan terhadap pelayanan yang diterima, sehingga dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan dan tuntutan masyarakat dimana masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dapat teralisasi. Maka Transparasi hendaknya di mulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan yang baik dan maksimal. Standar Pelayanan sebagai pendamping SOP. Diharapkan dengan terus memacu diri, maka diharapkan setiap Instansi pelayan publik kedepan lebih.

## **Ucapan Terimakasih**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan yang memberikan kesempatan penulis mengembangkan keprofesian melalui kegiatan menulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Koordinator Widyaiswara dan Tim Penilai Angka Kredit Jabatan Widyaiswara.

## **Daftar Pustaka**

Manullang. 1985. Dasar – dasar Manajemen. Jakarta : Ghalia Indonesia.  
Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2005 . *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

---