**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini, kita ketahui bersama bahwa pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam hal pelayanan publik, namun kenyataannya keberadaan birokrasi pemerintahan seringkali dipandang secara dikotomis dan dianggap sebagai sistem yang menyebabkan pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Seluruh kegiatan operasional masing-masing instansi harus secara langsung tertuju pada tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu unsur perbaikan yaitu kinerja institusi/organisasi pemerintahan dengan memperbaiki proses/prosedur kinerja agar *output* dari setiap instansi pemerintahan dapat selaras dengan visi dan misi instansi terkait. Mengapa prosedur kerja harus diperbaiki, karena seluruh aktivitas organisasi merupakan suatu sistem, saling berkaitan dan saling mempengaruhi antar unit dari organisasi tersebut. Prosedur kerja suatu organisasi tersebut akan melibatkan banyak manusia/pegawai yang dibutuhkan untuk mengubah input menjadi *output* dengan melewati prosedur kerja.

Menyadari betapa pentingnya unsur prosedur kerja dalam menghasilkan suatu *output* yang tentunya akan mempengaruhi pencapaian visi dan misi juga pelayanan publik yang baik dari suatu organisasi pemerintahan, maka sangat mendesak untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (selanjutnya disebut SOP) pada masing-masing instansi baik di pusat maupun di daerah. SOP ini merujuk kepada sebuah

kegiatan untuk menghindari adanya mis-komunikasi dengan harapan antara pegawai yang satu dengan yang lain bisa bekerja sama, untuk memuluskan kerja sama tentu diperlukan persamaan persepsi dan pandangan terhadap apa yang akan dilakukan. Persamaan persepsi akan lebih mudah terjalin apabila sudah ada kesepakatan terlebih dahulu mengenai apa yang akan dilakukan dan untuk menyamai persepsi/pandangan antar unit kerja sehingga dengan kata lain disetiap instansi pemerintahan memerlukan SOP.

SOP yang merupakan aturan tertulis dapat menyamakan persepsi di setiap unit kerja, seperti yang dikatakan Tambunan *dalam* Kilis (2011:1) SOP 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. Menyadari kebutuhan akan SOP pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. SOP bertindak sebagai acuan tindakan bagi semua personil, tak terkecuali bagi mereka yang bekerja di lingkungan pemerintahan. Disusunnya SOP ini untuk memberikan dampak positif bagi kerja pelayanan instansi pemerintahan. Demikian halnya dengan Badan Pusat Statistik (selanjutnya disebut BPS) khususnya BPS Provinsi Sulawesi Utara, BPS yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden pedoman penyusunan SOPnya sudah diatur dalam perundang-undangan tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan di lingkungan badan pusat statistik nomor 8 tahun 2011. Dan dalam Undang-Undang Statistik mengenai keputusan kepala badan pusat statistik no. 3 tahun 2002 sudah diatur deskripsi kerja pada masing-masing bagian, Undang-undang statistik ini berisi tentang uraian tugas bagian, bidang, subbagian, dan seksi perwakilan BPS di daerah. Secara umum dengan diterapkannya uraian tugas di BPS maka seluruh aktivitas kantor dapat terstruktur dengan baik sehingga pelayanan informasi di BPS Provinsi Sulawesi Utara berupa penyediaan data bagi organisasi kepemerintahan maupun swasta akan terjamin keakuratannya karena dengan diterapkannya SOP ini.

Namun berdasarkan observasi/magang peneliti mendapati bahwa dalam pengolahan data, BPS Provinsi Sulawesi Utara khususnya di bidang Integrasi Pengolahan dan Desiminasi Statistik (selanjutnya disebut IPDS) belum menerapkan SOP yang mana proses pengolahan data di IPDS sering terhambat dengan adanya ketidaktahuan pegawai dalam menginput data. Hal ini tentunya akan memberikan dampak pada *output*/pelayanan informasi secara keseluruhan, dan berdasarkan observasi peneliti mendapati bahwa yang berdampak di sini yaitu waktu penerbitan informasi Berita Resmi Statistik (BRS) yang sering mengalami keterlambatan dari jadwal yang biasanya terbit pada minggu pertama setiap awal bulan menjadi tertunda, untuk itu di bidang IPDS seharusnya harus memiliki SOP yang bakal membantu memperjelas tugas pekerjaan pegawai dalam mengolah data/menginput, karena seperti yang dikatakan Tanjung dan Subagjo (2012:8) manfaat penerapan SOP yaitu :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai (pelaksana) dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam melaksanakan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang dilakukannya;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan agar dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sistim mutu, waktu dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaa tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

Dengan menerapkan SOP di bidang IPDS persepsi atau pandangan dari setiap pegawai akan sama dalam hal mengolah data dan secara menyeluruh pegawai akan tahu apa yang seharusnya di lakukan, sehingga *output* informasi/pelayanan yang dihasilkan BPS Provinsi Sulawesi utara lengkap, akurat dan mutakhir dan tepat waktu penerbitannya dalam rangka mewujudkan terciptanya Sistem Statistik Nasional (SSN) yang handal, efektif dan efisien guna mendukung pembangunan nasional. Dari sini dapat dilihat bahwa pentingnya pengadaan SOP dalam pelayanan informasi di BPS provinsi Sulawesi Utara pengelolaan data/informasi sampai pada terciptanya pelayanan informasi yang baik di BPS provinsi Sulawesi Utara karena sudah ada kepastian apa yang akan dikerjakan.

Meningkatkan Pelayanan Informasi di BPS provinsi Sulawesi Utara menjadi salah satu misi yang harus dicapai badan publik ini, oleh karena itu BPS Provinsi Sulawesi Utara sepenuhnya harus memenuhi kebutuhan akan informasi karena seperti dalam Undang-Undang Dasar 1945 hasil dari Amandemen II pasal 28F serta Undang-Undang keterbukaan Informasi Publik No.14/2008 disebutkan bahwa hak memperoleh informasi publik merupakan hak asasi manusia.

Proses pengolahan data di BPS Provinsi Sulawesi Utara harus sesuai dengan prosedur agar *output* BPS provinsi Sulawesi Utara berupa informasi dapat diandalkan (*reliabilitas)* oleh masyarakat umum, seperti yang dikatakan Mulyadi (2015:235) yaitu dalam ranah publik informasi memiliki arti penting dan peran strategis terutama untuk menghadapi perubahan masyarakat yang serba cepat, situasi yang tidak pasti, serta mengurangi *anxiety* (kecemasan). Bagi seseorang atau organisasi, informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan diri, memberikan *added value,* serta membantu untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan masyarakat dan lingkungan. Tanpa dukungan informasi, seseorang ataupun organisasi tidak akan mungkin mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan.

BPS provinsi Sulawesi Utara dituntut untuk menghasilkan *output* berupa data yang akurat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi masyarakat ataupun organisasi pemerintahan maupun swasta yang membutuhkan informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik meneliti tentang :

**“Pentingnya Pengadaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pengolahan Data Untuk Menunjang Pelayanan Informasi Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum diterapkannya SOP di bidang IPDS dalam mengolah data.

2. Masih kurangnya pengetahuan pegawai dalam mengolah data di bidang IPDS.

**1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian**

1. Fokus

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisa hasil penelitian ini, maka penelitian ini difokuskan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur Bidang Statistik Sosial, Bidang Statistik Produksi, Bidang Statistik Distribusi, Bidang Neraca Wilayah Statistik, dan Bidang Integrasi Pengolahan dan Desiminasi Statistik.

2. Subfokus

Subfokus penelitian ini yaitu indikator-indikator dalam penerapan Standar Operasional Prosedur pada Bidang IPDS dalam pengolahan data dan indikator pelayanan informasi di BPS Provinsi Sulawesi Utara.

**1.4 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi objek penelitian yakni pengolahan data di bidang Integrasi Pengolahan dan Desiminasi Statistik di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

**1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: apakah Standar Operasional Prosedur sudah diterapkan dalam menunjang Pelayanan Informasi di Bidang IPDS Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara?

**1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:
2. Pentingnya Pengadaan Standar Operasional Prosedur di bidang IPDS dalam menunjang Pelayanan Informasi di Badan Pusat Statistik.
3. Kualitas informasi dalam menunjang Pelayanan Informasi di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.
4. Manfaat Penelitian
5. Manfaat untuk Akademik

Sebagai masukan untuk Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan Administrasi Bisnis dalam rangka menambah referensi bacaan mengenai Prosedur Kerja yang berguna bagi ilmu pengetahuan tentang Pengadaan Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan Informasi di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

1. Manfaat untuk Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat disumbangkan saran-saran dan masukan-masukan dalam rangka pengadaan standar operasional prosedur dalam pelayanan informasi di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.

1. Manfaat bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dalam menunjang kegiatan belajar penulis kedepannya. Dan juga diharapkan dapat menjadi kajian bagi peneliti-peneliti dan juga penelitian selanjutnya.