

ANALISIS PELAYANAN PEMBUAT BERITA ACARA PEMERIKSAAN (BAP) BARANG ASSET DAERAH PADA PEGAWAI DI BIRO PERLENGKAPAN, UMUM DAN ASSET SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Iwan

(Mahasiswa Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This study aims at describing the services on the Making of Accounts on the Inspection of Goods and Local Assets. The method used was qualitative research. It was conducted from January to March 2012 and its location was on the Sub-Section of Maintenance and Goods Storage of the Bureau for General Supplies and Assets of Local Secretariat of Central Sulawesi Province. In order to obtain detail information from the target informants, purpose sampling technique was used. The informants were: the Head of Sub-Section of Maintenance and Storage, the Staff of Sub-Section of Maintenance, Storage, and Partnership. The source of data is primary and secondary. The techniques of data collection were observation, interview, and documentation. The data were analysed through data reduction, data display, and conclusion. It was found that the services system of the Bureau for General Supplies and Assets of Local Secretariat of Central Sulawesi Province was low because: the room for the services was dirty, the comfort for the publics was not under concern in term of protection toward the result of a particular service, and an agreement of reimbursement as the result of the service went wrong.

Keyword: *The Quality of Services, Staff, and Account of Inspection*

Sistem Pemerintah Daerah yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah pada dasarnya memberikan peluang sekaligus tantangan bagi daerah-daerah untuk mengembangkan diri dan potensi agar lebih mandiri. Dalam arti lain, daerah diberikan kesempatan dan kewenangan yang demikian luas untuk mengatur rumah tangganya sendiri, tanpa campur tangan pemerintah pusat. Sebagaimana kecenderungan orientasi kebijakan di suatu tempat. Adapun tantangan awal dapat diartikan sebagai upaya mengembangkan tanggung jawab pemerintah daerah bersangkutan khususnya dalam upaya memajukan dan meningkatkan kesejahteraan serta pembangunan daerah masing-masing.

Aktifitas pembangunan daerah memiliki koreksi dengan perlengkapan yang dimiliki, kebijakan dalam perencanaan, pengadaan, pemanfaatan dan pemeliharannya sangat menentukan keberhasilan pembangunan baik

yang sedang berjalan maupun yang akan datang.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan setiap organisasi guna pencapaian tujuan, maka yang tidak kalah pentingnya adalah keberhasilan sarana dan prasarana yang dimiliki, sebab dalam melaksanakan kegiatan tanpa didukung oleh sarana yang merupakan fasilitas kerja, maka tidak akan berhasil dengan baik.

Demikian pula sebaliknya meskipun tersedia sarana yang sangat memadai, modern dan canggih, namun tanpa adanya manusia yang mampu mengoperasikannya, maka peralatan sarana dan prasarana tersebut akan menjadi benda mati yang tidak mempunyai nilai. Oleh sebab itu antara manusia (pegawai) serta sarana dan prasarana (peralatan) merupakan dua unsur yang terpenting dalam suatu organisasi yang saling menunjang dalam pelayanan dan tidak dapat dipisahkan satu dan yang lainnya, karena keduanya saling mengisi dan melengkapi. Keberadaan barang

sangat mendukung aktifitas perkantoran, sebab keberadaan pegawai tanpa didukung fasilitas kerja maka aktifitas pelayanan perkantoran tidak akan dapat berjalan.

Selaras dengan semakin meningkatnya aktifitas pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset perkantoran organisasi publik seperti lembaga/instansi pemerintah, maka pelayanan bukan saja bertambah dalam jumlah yang semakin banyak tetapi juga bertambah dalam jenis dan ragamnya. Hal tersebut memberikan konsekuensinya semakin kompleksnya pengelolaan barang baik barang yang bergerak maupun yang tak bergerak, sehingga bidang ini menuntut perhatian, pemahaman dan penerbitan yang lebih serius.

Pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset tidak saja ditunjukkan untuk manusianya namun juga untuk disetiap unit satuan kerja (SKPD), sebab tanpa pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset maka, akan terjadi gejala berupa; 1.pelayanan yang kurang efisien dan kurang tepat sehingga sering menimbulkan pelayanan buruk. 2. Kurangnya kesadaran akan arti pelayanan dan administrasi yang masih simpang siur baik dalam bidang kegiatan maupun pengadaan, pemeliharaan, penyimpanan, penghapusan maupun pengawasannya.

Sistem pelayanan dan pemeriksaan terhadap pengadaan asset negara tertuang dalam PEPRES No. 54 Tahun 2010. Subs-tansi dari peraturan tersebut bermuara pada upaya peningkatan kontrol pemerintah yang lebih baik sesuai dengan keinginan publik. Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam menyelenggarakan pemerintah daerah akan berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang optimal untuk mendukung upaya kearah itu Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah perlu memiliki arah kebijakan sebagai penuntun bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 04 Tahun

2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Maka pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan asset daerah yang ada pada Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Provinsi Sulawesi Tengah adalah dari hasil panitia pemeriksaan masing-masing pengadaan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), hasil observasi yang selama ini Unit Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) melakukan pengadaan tender maupun penunjukan langsung adapun pengadaan yang disetiap SKPD adalah peralatan sarana dan prasana maupun pekerjaan fisik (pembangunan gedung maupun pemeliharaan sarana dan prasana) dari hasil pemeriksaan dibuatlah surat berita acara pemeriksaan asset daerah di masing-masing SKPD yang ada di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa fakta yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset pada Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, yaitu: 1) pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset sering dilaksanakan oleh pegawai yang tidak masuk dalam Surat Keputusan (SK) panitia pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset sehingga sering terjadinya kesalahan. 2) pegawai pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset sering kali menunda nunda dalam pembuatan berita acara pemeriksaan; dan 3) pegawai pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset sering meninggalkan tugasnya sehingga pelayanan kurang maksimal. Ketiga fakta tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan Pelayanan Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan Barang Asset pada Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah,tidak maksimal.

Untuk melaksanakan pelayanan pembuatan berita acara pemeriksaan barang asset daerah secara optimal maka pegawai pembuatan Berita Acara Pemeriksa (BAP)

seyogyanya memiliki bobot intelektual yang memadai dalam bidang kerjanya, sebab sangat menentukan keberhasilan pencapaian tugas-tugas dari objek yang diawasi, untuk itu pegawai pembuatan berita acara pemeriksa harus mengetahui sedini mungkin terjadinya hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pelaksanaan tugas-tugas kerja yang pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Begitu banyak ketidakpastian ketika masyarakat berhadapan dengan birokrasi, dan amat sulit mempersiapkan kapan pelayanan itu diperolehnya. begitu pula dengan tarif pelayanan yang bisa berbeda-beda (beragam) diantara pengguna pelayanan publik, bergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya dikendalikan oleh para pengguna jasa sehingga banyak masyarakat yang enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat adalah suatu keharusan bagi birokrasi pemerintah yang baik, yaitu suatu pemerintahan yang mampu mewujudkan suatu system pelayanan yang benar-benar prima. konsekuensi dari hal diatas, maka dilakukan profesionalisme aparatur pemerintah. profesionalisme aparatur tersebut mensyaratkan aparatur yang menguasai konsep/teori serta dapat mengimplementasikan konsep-konsep tersebut kedalam pelaksanaan tugas-tugasnya. semua ini dapat disinergikan dalam mutiara efektivitas pelayanan untuk menjawab tantangan global. komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan didukung dengan tertib dalam segala hal, bersih, dan aman serta kedisiplinan ternyata mampu mewujudkan pelayanan kinerja pegawai yang diinginkan masyarakat.

Untuk menuju pelayanan prima yang tujuan akhirnya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat tersebut, pemerintah khususnya pemerintah daerah guna penataan manajemen pelayanan prima. Hanya dengan inilah otonomi daerah punya makna bagi masyarakat luas, sebab kewenangan yang semakin membesar kepada daerah tanpa

perbaikan kualitas, hanya membuktikan anggapan banyak pihak bahwa otonomi daerah hanya menciptakan oligarchi (raja-raja kecil) didaerah dan apabila ini terjadi maka akan menimbulkan petaka pada republik ini.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, penelitian ini menarik untuk dilaksanakan dengan harapan dapat mengungkap “Analisis Pelayanan Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan Barang Asset Daerah (BAP) Pada Pegawai di Biro Perengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah”.

METODE

Penelitian adalah suatu proses dalam mencapai sesuatu secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk itu diperlukan kesesuaian dengan lingkungan agar metode penelitian yang digunakan akan tepat dalam memperoleh pemahaman berdasarkan faktor yang ada dilingkungan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian naturalistik atau kualitatif diskriptif, dimana penelitian ini tidak membuat perlakuan, namun dalam menganalisis mengutamakan data yang bersumber dari sumber data, bukan pandangan peneliti (Sugiono 2010: 6).

Jenis penelitian Kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan

untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiono 2010: 28).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi pelayanan publik haruslah dimulai dari aspek yang paling mendasar yaitu reformasi pola pikir (paradigma) penyelenggara pelayanan publik. Reformasi paradigma ini adalah penggeseran pola penyelenggara pelayanan publik dari yang semula “berorientasi pemerintah sebagai penyedia” menjadi pelayan yang “berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna”. Dengan begitu tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri.

Secara Substansi UU No 25 tahun 2009 sangat penting dan memuat ketentuan kaidah atau asas yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik yaitu: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Atas dasar penjelasan tersebut diatas maka untuk mengukur bagaimana kinerja pelayanan yang optimal maka bisa digunakan ukuran bagaimana pelayanan yang efisiensi dan ekonomis, responsivitas, kesetaraan dan keadilan, partisipasi dan transparansi.

Didalam UU No 25 tahun 2009 terdapat lima hal penting dalam optimalisasi pelayanan publik, kelima hal tersebut adalah:

1) Bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang secara utama menjadi kewajiban dan beban pemerintah, namun dalam perjalanannya memungkinkan bahwa pemerintah memiliki keterbatasan dalam memberikan layanan publik yang berkualitas

bagi masyarakat. Untuk itu tuntutan adanya kerjasama menjadikan hal penting bagi perbaikan kualitas pelayanan publik dan ini kemudian diatur dalam pasal 13 tentang Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain dalam pemberian Pelayanan

- 2) Pengakomodasian hak dan kewajiban dalam pelayanan (pasal 14)
- 3) Penekanan perlunya Standart Pelayanan (Pasal 22) dan Juga maklumat Pelayanan (pasal 22)
- 4) Pentingnya Dukungan Sistim Informasi dalam Pelayanan (Pasal 23)
- 5) Perlunya peran serta Masyarakat (Pasal 39)

Paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi membentuk sistem kerja &

aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai suatu instrumen manajemen, Standar Operasional Prosedur (SOP) berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.

Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik).

Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.

Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

1. Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.
2. Analisis juga merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat. Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu:
 - a) Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam pelaksanaan tugas khusus.
 - b) Deskripsi tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas

harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual; merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama; dan mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.

- c) Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik.
- d) Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain
- e) Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan.

Melalui analisa tugas ini tugas-tugas dapat dibakukan, sehingga dapat dibuat pelaksanaan tugas yang baku. Setidaknya ada dua manfaat analisis tugas dalam penyusunan standar operasional prosedur yaitu membuat penggolongan pekerjaan yang direncanakan dan dilaksanakan serta menetapkan hubungan kerja dengan sistematis.

3. Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian prosedur kerja dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang,

yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting.

Analisis terhadap prosedur kerja akan menghasilkan suatu diagram alur (*flow chart*) dari aktivitas organisasi dan menentukan hal-hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Aktivitas-aktivitas kritis ini perlu didokumentasikan dalam bentuk prosedur-prosedur dan selanjutnya memastikan bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas itu dikendalikan oleh prosedur-prosedur kerja yang telah terstandarisasi.

Prosedur kerja merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan tujuan organisasi sebab prosedur memberikan beberapa keuntungan antara lain memberikan pengawasan yang lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana hal tersebut dilakukan; mengakibatkan penghematan dalam biaya tetap dan biaya tambahan; dan membuat koordinasi yang lebih baik di antara bagian-bagian yang berlainan.

Dalam menyusun suatu prosedur kerja, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan;
- 2) Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya;
- 3) Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu;
- 4) Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya;
- 5) Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan;
- 6) Harus ada pengecualian yang seminimum-minimunya terhadap peraturan;
- 7) Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu;
- 8) Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah;
- 9) Pembagian tugas tepat;
- 10) Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan;
- 11) Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya;

- 12) Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan
- 13) memperhatikan tujuan;
- 14) Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimum;
- 15) Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya

Hasil dari penyusunan prosedur kerja ini dapat ditulis dalam “buku pedoman organisasi” atau “daftar tugas” yang memuat lima hal penting, yaitu:

- 1) Garis-garis besar organisasi (tugas-tugas tiap jabatan);
- 2) Sistem-sistem atau metode-metode yang berhubungan dengan pekerjaan;
- 3) Formulir-formulir yang dipergunakan dan bagaimana menggunakannya;
- 4) Tanggal dikeluarkannya dan di bawah kekuasaan siapa buku pedoman tersebut diterbitkan;
- 5) Informasi tentang bagaimana menggunakan buku pedoman tersebut

Penyusunan Standar Operasional Prosedur terbagi dalam tiga proses kegiatan utama yaitu *Requirement discovery* berupa teknik yang digunakan oleh sistem tersebut untuk mengidentifikasi permasalahan sistem dan pemecahannya dari pengguna sistem; *Data modeling* berupa teknik untuk mengorganisasikan dan mendokumentasikan sistem data; dan *Process modeling* berupa teknik untuk mengorganisasikan dan mendokumentasikan struktur dan data yang ada pada seluruh sistem proses atau logis, kebijakan prosedur yang akan diimplementasikan dalam suatu proses sistem.

Dilihat dari ruang lingkupnya, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan disetiap satuan unit kerja dan menyajikan langkah-langkah serta prosedur yang spesifik berkenaan dengan kekhasan tupoksi masing-masing satuan unit kerja yang meliputi penyusunan langkah langkah, tahapan, mekanisme maupun alur kegiatan. Standar Operasional Prosedur (SOP) kemudian menjadi alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif

dan efisien. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah:

- a) Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI, serta alur dokumen;
- b) Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi;
- c) Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi;
- d) Standar Operasional Prosedur (SOP) didasarkan atas kebijakan yang berlaku;
- e) Standar Operasional Prosedur (SOP) dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan;
- f) Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak terlalu rinci;
- g) Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat sesederhana mungkin;
- h) Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain;
- i) Standar Operasional Prosedur (SOP) ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan pada prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di atas, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja Standar Operasional Prosedur (SOP) diproyeksikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan.

Berdasarkan aspek-aspek tersebut Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun dalam bentuk diagram alur (*flow chart*) dengan menggunakan simbol-simbol yang menggambarkan urutan langkah kerja, aliran dokumen, tahapan mekanisme, serta waktu kegiatan. Setiap satuan unit kerja memiliki

Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan rincian tugas pokok dan fungsinya, karena itu setiap satuan unit kerja memiliki lebih dari satu Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitasnya rendah. Namaun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Dalam hal ini orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan, tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional, agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas.

Dalam melihat hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*), maka akan diuraikan hubungan yang ada sehingga variabel yang ada mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

1) Masing masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) sering melakukan pembuatan berita acara pemeriksa barang daerah (BAP) masih kurang dengan kelengkapan berkas administrasi dalam pemeriksaan, seperti daftar kebutuhan Barang (DKB), berkas Negosiasi dan

Dokumen Lainnya. Sehingga pegawai pembuatan berita acara pemeriksa sering menunda-nunda pembuatan berita acara pemeriksa barang. biasanya tidak lengkap sesuai dengan ketentuan yang ada dalam pemeriksaan barang.

- 2) Tingkat Pendidikan atau pengetahuan komputerisasi pembuatan berita acara pemeriksa (BAP), sehingga setiap pembuatan berita acara pemeriksa barang di serahkan kepada pegawai honorer lepas (PHL), sehingga kebanyakan dalam pembuatan berita acara pemeriksa barang sering mendapatkan kesalahan dalam pembuatan.
- 3) Kondisi tempat pelayanan pembuatan berita acara pemeriksa barang daerah (BAP) salah satu aspek yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lem-

baga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparat pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas Analisis Pelayanan Pembuat Berita Acara Pemeriksaan Barang Asset Daerah (BAP) Pada Pegawai Di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dan interpretasi data, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan publik pegawai dalam pembuat berita acara pemeriksaan barang asset daerah di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain : masih tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada rekanan dan Satuan Kerja Perangkat Daerah sebagai konsumen. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, walaupun masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik.

Struktur organisasi di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah

Provinsi Sulawesi Tengah belum dapat berjalan sesuai yang diharapkan, disebabkan karena: Struktur organisasi yang ada belum menunjukkan kondisi yang baik. Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang kurang harmonis antara atasan dan bawahan. Kordinator pelayanan pembuatan berita acara pemeriksa pada Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal ini bertindak sebagai atasan kurang memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan.

Kemampuan aparat di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena: Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan. Pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural. Pihak atasan kurang tanggap terhadap bawahan. Dalam mengembangkan keahliannya, aparat pegawai di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

tidak pernah mengikuti diklat teknis pelayanan prima.

Dalam hal sistem pelayanan di Biro Perlengkapan, Umum dan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah masih rendah dikarenakan: Kondisi ruang pelayanan masih kotor dan kenyamanan dari masyarakat kurang diperhatikan. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan.

DAFTAR RUJUKAN

- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Undang-undang No.32 Tahun 2004, Tentang Pemerintah Daerah
- Pepres No. 54 Tahun 2010. Tentang Panitia dan Pemeriksaan barang Milik Negara