

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas pendidikan merupakan salah satu Lembaga publik yang menyediakan layanan khususnya untuk Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama. Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Selain itu dalam Undang-Undang Dasar No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik. Layanan yang digunakan dalam penelitian ini diartikan sebagai jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan harus merujuk kepada prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu, sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

Dalam Rencana Strategis Tahun 2018-2023 Dinas Pendidikan Kota Bandung disebutkan salah satu fungsi Dinas pendidikan Kota Bandung yaitu, perumusan kebijakan teknis lingkup Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Pendidikan Sekolah Dasar (PSD), Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (PSMP), dan Pendidikan Non-Formal dan Informal (PNFI) serta Pembinaan dan Pengembangan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Maka dari itu Dinas Pendidikan merupakan Lembaga yang memberikan pelayanan, salah satunya adalah di bidang aset. Aset adalah sumber daya ekonomis yang dimiliki dan atau dikuasai dan dapat diukur dengan satuan uang. Aset terdiri dari Aset Lancar, Investasi Jangka Panjang, Aset Tetap, Dana Cadangan, Aset Lainnya. Namun dalam penelitian ini Aset yang dibahas mengenai Aset Tetap, Aset

Lancar dan Aset lainnya. Aset Lancar adalah aset berwujud yang mempunyai masa manfaat kurang dari 12 (dua belas) bulan (satu periode akuntansi). Aset tetap adalah aset berwujud yang mempunyai masa manfaat lebih dari satu periode akuntansi untuk digunakan dalam kegiatan pemerintahan dan atau dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Kemudian terdapat Aset lainnya yaitu Aset dalam Proses Penghapusan/Aset Rusak Berat adalah aset yang dihentikan dari penggunaan aktif pemerintah dan harus dipindahkan ke pos aset lainnya sesuai dengan nilai tercatatnya. Hal tersebut sesuai dengan PSAP No. 07 Paragraf 79.

Semua sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah harus dilaporkan ke Dinas Pendidikan Kota Bandung Bidang Aset dengan mengisi data yang diberikan, ini dilakukan agar dana yang diberikan pemerintah digunakan merata untuk kepentingan setiap sekolah. Biasanya untuk aset tetap sekolah membuat permohonan penghapusan maupun pengadaan gedung dan bangunan, sedangkan untuk aset lancar sekolah biasanya membuat permohonan untuk barang yang jangka waktunya kurang dari satu tahun. Setiap tahunnya pasti diadakan sosialisasi rekonsiliasi aset tetap dan aset lancar yang dimaksudkan agar operator sekolah memahami cara pengisian data aset sehingga kesalahan pun dapat terminimalisir. Aset yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung yang terdapat dalam Laporan Atas Catatan Keuangan Dinas Pendidikan Kota Bandung dan disajikan dalam Neraca berdasarkan Rekonsiliasi Barang Milik Daerah (BMD) dan Keuangan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Aset Dinas Pendidikan Kota Bandung 2020

No.	Uraian	Neraca Keuangan 2020	Neraca BMD 2020	Selisih
	ASET TETAP			
1.	Tanah	1.862.895.616.255,50	1.862.895.616.255,50	0,00
2.	Peralatan dan Mesin	668.040.307.099,46	668.040.307.099,46	0,00
3.	Gedung dan Bangunan	923.335.714.338,30	923.335.714.338,30	0,00
4.	Jalan, Irigasi, dan Jaringan	3.350.073.125,01	3.350.073.125,01	0,00
5.	Aset Tetap Lainnya	186.123.080.501,95	186.123.080.501,95	0,00
6.	Konstruksi Dalam Pengerjaan	0,00	0,00	0,00
7.	Akumulasi Penyusutan	-550.663.606.980,56	-550.663.606.980,56	0,00
	ASET LAINNYA			0,00
8.	Aset Tidak Berwujud	239.604.000,00	239.604.000,00	0,00
9.	Aset Lain-lain (aset dalam proses penghapusan)	71.155.168.854,99	71.155.168.854,99	0,00

Sumber: Laporan Atas Catatan Keuangan Dinas Pendidikan Kota Bandung 2020

Sejalan dengan semakin berkembangnya jaman, kebutuhan sekolah akan pelayanan pun terus berkembang. Hal itu menuntut aparatur Pemerintah untuk semakin meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Wibowo (2007, hlm 271) kualitas didefinisikan sebagai “memenuhi atau melebihi harapan, dan suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi masyarakat apabila apa yang mereka rasakan melebihi atau sama dengan apa yang mereka harapkan.” Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh (kinerja jasa) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (ekspektasi) (Soetjipto, 1997). Dalam hal ini, jika kinerja di luar/di bawah dari ekspektasi maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu, dan apabila kinerja sama atau bahkan melebihi dari ekspektasi maka layanan disebut memuaskan.

Salah satu masalah utama pengelolaan barang (aset) daerah adalah ketidaktertiban dalam pengelolaan data barang (aset). Ini mengakibatkan adanya kesulitan untuk mengetahui secara pasti aset yang dikuasai/dikelolanya, sehingga aset-aset yang dikelola pemerintah daerah cenderung tidak optimal dalam penggunaannya. Menurut Siregar (2004, hlm. 518-519) ada beberapa tahap “manajemen aset yang dapat dilakukan guna meningkatkan aset-aset yang dimiliki yaitu inventarisasi aset, legal audit, penilaian aset, optimalisasi aset, serta pengawasan dan pengendalian asset” di mana jika kelima tahapan manajemen aset ini dijalankan dengan baik maka akan memberikan manfaat yang besar bagi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas dan menciptakan nilai tambah dalam mengelola aset yang lebih tertib, akuntabel, dan transparan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi memerlukan adanya manajemen dan tata kelola yang baik agar dapat berjalan sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan.

Manajemen organisasi yang memberikan banyak kontribusi bagi majunya suatu organisasi adalah adanya panduan atau aturan yang jelas mengenai alur kerja yang harus dilakukan (Arnina (2016, hlm 29). Aturan tersebut merupakan pegangan yang akan mengikat organisasi dan seluruh pihak yang terlibat di dalamnya. Dengan panduan tersebut, akan meminimalisir terjadinya masalah ataupun kesulitan dalam mengatur dan menindaklanjuti seluruh elemen yang berada di

dalamnya. Panduan yang dimaksud adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo (2014, hlm 11). Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara No. 35 Tahun 2012.

Secara luas, SOP didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk/jasa sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati (2017, hlm 1). Hal itu senada dengan pendapat Soemohadiwidjojo yang mengungkapkan bahwa Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan pelayanan yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Soemohadiwidjojo (2014, hlm. 11)). Tujuan dari SOP salah satunya adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung (Arnina (2016, hlm. 30)). Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar.

Pada pengamatan yang dilakukan peneliti menemukan bahwa Dinas Pendidikan Kota Bandung sebelumnya belum memiliki SOP mengenai aset dan baru dibuat pada akhir tahun 2021, kemudian pada saat sedang menjalani internship di Dinas Pendidikan Kota Bandung bidang aset, terdapat sejumlah sepuluh orang perwakilan dari sekolah yang membutuhkan layanan yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tanggap, kurangnya komunikasi antara pemberi layanan dengan yang dilayani, belum terstruktur nya layanan yang dilakukan,serta ruang tunggu yang belum tersedia. Sehingga tidak sedikit orang yang sudah datang memilih untuk kembali ke sekolahnya masing-masing.

Dalam penelitian terdahulu oleh Imtinan Jihan Vidyarana (2020) dapat diketahui bahwa “Variabel SOP di Di Spbu 44.551.17 Kota Yogyakarta mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.” Kemudian hasil penelitian terdahulu oleh Azza Dellaftina Mumtazquila (2020) diketahui bahwa “Standar operasional prosedur berpengaruh

signifikan dan positif terhadap kualitas dan kinerja pelayanan pada perusahaan Go-Jek. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pada perusahaan Go-Jek.”

Berdasarkan fenomena dan masalah yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa SOP yang baik akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai masalah yang berhubungan dengan SOP dan Kualitas Layanan dengan judul **“Pengaruh SOP Manajemen Aset Terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset Untuk Sekolah Menengah Pertama Di Dinas Pendidikan Kota Bandung”**

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas serta agar penelitian ini tidak terlalu meluas, maka peneliti membatasi penelitian ini secara konseptual dan kontekstual.

1) Konseptual

Batasan masalah konseptual dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Pengaruh SOP Manajemen Aset Terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset Untuk Sekolah Menengah Pertama Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

2) Kontekstual

Batasan masalah kontekstual dalam penelitian ini ditujukan hanya kepada Sekolah Menengah Pertama di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung, sekolah yang dimaksud merupakan satu orang perwakilan dari setiap sekolah di kota Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang sudah dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 2) Bagaimana kualitas layanan bidang aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung?

- 3) Seberapa besar pengaruh SOP Manajemen Aset terhadap kualitas layanan bidang aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh SOP manajemen aset terhadap kualitas layanan bidang aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini diantaranya:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan bidang aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh SOP manajemen aset terhadap kualitas layanan bidang aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan memperluas wawasan khususnya kepada mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Aset terhadap kualitas layanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berikut beberapa manfaat praktis dalam penelitian, sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperluas wawasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) manajemen aset untuk mencapai layanan yang berkualitas.

- 2) Bagi Instansi

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi lembaga terkait mengenai Standar Operasional Prosedur manajemen aset dalam mencapai layanan yang berkualitas.

3) Bagi Almamater

Diharapkan penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran serta dapat digunakan sebagai dasar dari penelitian lebih lanjut mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) manajemen aset terhadap kualitas layanan

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi dalam penelitian ini mengacu kepada Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun Akademik 2019 yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: berisikan uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Teori: berisikan pedoman atau acuan penelitian yang memuat uraian konsep-konsep ataupun teori-teori yang diperoleh dari buku dan sumber-sumber lain yang mendukung, yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu mengenai standar operasional prosedur dan kualitas layanan. Kemudian berisi penelitian terdahulu dan relevan. Serta memuat kerangka berpikir yang merupakan alur berpikir peneliti dalam melakukan penelitian dan memuat pula hipotesis penelitian mengenai hasil penelitian yang belum terbukti kebenarannya.

BAB III Metode Penelitian: ini merupakan bagian yang bersifat prosedural, bagian yang mengarahkan pembaca untuk mengetahui bagaimana peneliti merancang alur penelitian yang berisi mengenai desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data. Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

BAB IV Temuan dan Pembahasan: ini memuat dua hal utama yaitu temuan dan pembahasan. Temuan penelitian berisi hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian. Sedangkan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab dari pertanyaan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V Kesimpulan, Implikasi, dan Rekomendasi: berisikan simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan dari hasil analisis temuan penelitian yang telah menjawab rumusan permasalahan yang terkait

dengan standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan untuk Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung.