

EFEKTIVITAS UNIT LAYANAN ADMINISTRASI DALAM PENGELOLAAN DATA DI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

TEGAR PANE
FEMMY M. G. TULUSAN
GUSTAAF BUDDY TAMPI

tegarpane23@gmail.com

Abstract

This study aims to determine whether the administrative service unit has been effective in managing data in the Regional Secretariat of North Sulawesi Province. This type of research used in this study is quality research. The theory used is based on four characteristics of the effectiveness of public services, namely: timeliness of service, accuracy of service, courtesy and friendliness, ease of getting service. Source of data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques used are three, namely: interviews, observation, and documentation, data obtained from various sources are then analyzed to be a conclusion of the research process. The results of this study that the management of data in the administrative service unit based on the timeliness of services in the administrative service unit starting from the data management process to the approval of existing data or correspondence, service accuracy or minimize errors in services or transactions during the data management process is located in the administrative service unit, then entering into courtesy and friendliness in managing data in the administrative service unit, the ease of getting services in data management is easily and quickly resolved. But there are some things that must be considered, namely employees and leaders must attend training or increase human resources in managing system-based data, adding supporting facilities for data management processes, improving network quality and administrative service unit applications so that the data management process is completed according to the target even faster than the target that has been set.

Keywords: *Effectiveness, Administrative Services, Data Management*

PENDAHULUAN

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Permasalahan Birokrasi pelayanan publik telah terjadi di seluruh tingkatan pemerintah yang ada di Indonesia baik di lingkungan pemerintah pusat, maupun pemerintah provinsi dan daerah, hal ini menjadi tantangan di era moderen yang kesemuanya sebenarnya membutuhkan akses pelayanan publik yang Efektif dan efisien, terlebih khusus dalam bidang administrasi, apalagi pada saat ini telah banyak pemerintah daerah yang memanfaatkan kemajuan kecanggihan teknologi dalam rangka memangkas birokrasi dan mempercepat proses pengadministrasian, hal ini juga sudah mulai di terapkan di Sulawesi Utara, terlebih khusus di lingkungan kantor gubernur Sulawesi Utara yang di dalamnya ada biro umum sekretariat daerah

Biro umum sendiri menangani banyak urusan dan salah satunya adalah Pelayanan Administrasi baik antar pimpinan

maupun administrasi yang ada antara masyarakat dan instansi maupun pejabat yang ada di lingkungan kantor Gubernur sendiri. Bentuk dari pengaplikasian pelayanan ini adalah di adakannya Unit layanan Administrasi, yang memang bertujuan untuk wujudnya komitmen Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam penerapan *e-Government* (Penggunaan Teknologi Informasi oleh Pemerintah), khususnya *e-office* (Aplikasi Perkantoran Elektronik).

TINJAUAN PUSTAKA

Handyaningrat S. (2006:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Sedangkan Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” Efektivitas menurut pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S. P. Siagian (2008:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang

telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Barnard dalam Prawirosentono (2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program.

Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi indikator

- (a) Kejelasan tujuan program;
- (b) Kejelasan startegi pencapaian tujuan program;

- (c) perumusan kebijakan program yang mantap;
- (e) penyusunan program yang tepat;
- (f) Penyediaan sarana dan prasarana;
- (g) Efektivitas operasional program;
- (h) Efektivitas fungsional program;
- (i) Efektivitas tujuan program;
- (j) Efektivitas sasaran program;
- (k) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan
- (l) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Sedangkan ciri-ciri efektifitas menurut Menurut Fandy Tjiptono (2017), efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Adapun ciri-ciri efektivitas pelayanan publik Fandy Tjiptono (2017), yaitu antara lain :

- (a) Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses;
- (b) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi:

- (a). Prosedur pelayanan;
- (b). Waktu penyelesaian;
- (c). Biaya pelayanan;
- (d). Produk pelayanan;
- (e). Sarana dan prasarana;

Menurut Jogiyanto H.M “Pengelolaan Data adalah manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna berarti”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa “Pengolahan Data merupakan kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan masukan berupa data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk tujuan sesuai dengan yang direncanakan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono 2005).

Fokus penelitian ini akan melihat apakah sudah efektif keberadaan Unit layanan Admistratif adapun ciri-ciri efektivitas pelayanan publik Fandy Tjiptono (2017), yaitu antara lain :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;

Informan Penelitian

- 1. Kepala Biro Umum Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara
- 2. Kepala Bagian Tata Usaha

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan
4. Pemeriksa Surat Masuk dan Naska Dinas
5. Pemeriksa Surat Masuk dan Naska Dinas
6. Pengelola Administrasi Surat Masuk

HASIL DAN PEMBAHAN

Untuk mengetahui efektivitas unit layanan administrasi dalam pengelolaan data di sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara, maka peneliti menggunakan 4 ciri efektivitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (2017) yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses. Proses pengelolaan data di unit layanan administrasi sudah di kemas dengan sebaik mungkin agar lebih cepat waktu pelayanan yang dimana sekarang semua proses pengelolaan data di sekretariat daerah baik itu surat masuk dan surat keluar semua di lakukan dengan proses satu pintu yaitu melalui Unit Layanan Administrasi dengan waktu yang singkat proses pengelolaan data serta pelayanan dapat dilakukan dengan waktu 30 - 60 menit di dukung dengan kualitas jaringan internet yang memadai, data tersebut telah sampai ke tujuan atau di terima dengan langkah – langkah tersebut proses pelayanan bisa di lakukan dengan cepat dibandingkan dengan sebelum adanya unit layanan administrasi semua proses baik itu dalam pengelolaan data serta pelayanan dilakukan dengan manual yang dimana membutuhkan waktu yang lama serta prosesnya sangat sulit karena harus melewati beberapa tahapan baru data bisa di proses ke tahap selanjutnya, dengan memakan waktu 2 – 3 hari bahkan lebih kalau para pimpinan (Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan para Asisten) sedang tugas luar daerah karena semua data harus ada persetujuan dari pimpinan baru bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Dengan adanya Unit Layanan Administrasi semua di lakukan dengan mudah dan

- memangkas waktu pelayanan, waktu tunggu, dan waktu proses.
2. Akurasi Pelayanan di Unit Layanan Administrasi proses pengelolaan data yang cepat dan sangat terstruktur membuat kesalahan atau pelayanan yang kurang baik sangat kecil terjadi di bandingkan dengan sebelum adanya Unit Layanan Administrasi yang dimana akurasi pelayanan sangat rentan terjadi karena semua dilakukan dengan cara manual, tingkat kesalahan masih sangat tinggi diakibatkan oleh proses pengelolaan data yang membutuhkan waktu lebih dari 3 hari, itupun kalau pimpinan sedang berada di tempat sedangkan kalau pimpinan berada di luar daerah prosesnya bisa lebih panjang dan membutuhkan waktu lebih dari 3 hari. Dengan adanya Unit Layanan Administrasi semua proses pengelolaan data dilakukan dengan cara online atau menggunakan aplikasi sehingga proses lebih cepat dan aman, tidak takut data tercecer atau hilang karena kita sudah memegang tanda terima dari pihak Unit Layanan Administrasi dan data kita bisa langsung cek di aplikasi ULA-ODSK menggunakan barcode yang diberikan oleh pegawai Unit Layanan Administrasi dari aplikasi tersebut kita bisa mengetahui data kita sudah sampai dimana dan sudah di terima atau belum. Sehingga akurasi pelayanan di Unit Layanan Administrasi sangat kecil.
3. Kesopanan dan keramahan di Unit Layanan Administrasi proses pengelolaan data di lakukan dengan cepat dan baik sehingga bisa memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Semua itu terjadi karena semua pengelolaan data di Unit Layanan Administrasi dilakukan dengan satu pintu dimana pengurusan atau pengimputan data berbasis online atau menggunakan aplikasi sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah sehingga

meninimalisir tindakan yang kurang sopan dalam proses pelayanan di bandingkan dengan sebelumnya semua proses penerimaan data dan pengarsipan data di lakukan dengan manual yang dimana situasi dan kondisi di dalam Tata Usaha Pimpinan sangat berdesakan, berkas atau data-data yang bertumpuk sehingga membuat situasi menjadi lebih sulit dalam penanganan proses administratif dan mengakibatkan kualitas pelayanan tidak maksimal sehingga pegawai dan masyarakat menjadi emosi dengan keadaan dan situasi seperti itu.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan. Di Unit Layanan Administrasi dalam proses pengelolaan data di dukung dengan fasilitas yang menunjang sekarang ini sangat mudah mendapatkan pelayanan mulai dari pegawai yang sudah di tetapkan untuk ada di tempat dengan keahlian atau tugas dan tanggung jawab yang berbeda sehingga semua proses pelayanan dengan mudah dilakukan, kemudian fasilitas yang mendukung untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat, di Unit Layanan Administrasi semua sudah di atur dengan baik mulai dari penerima surat masuk, surat keluar, dan barang. Semua mempunyai pos masing – masing sehingga kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sangat mudah dan cepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sesuai dengan 4 ciri efektivitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan Unit Layanan Administrasi sudah lebih efektif dari yang sebelumnya memakan waktu 2 - 3 hari sekarang sudah bisa di selesaikan dengan durasi waktu yang sangat singkat

yaitu 30 – 60 menit (kalau internet atau jaringan baik).

2. Akurasi Pelayanan di Unit Layanan Administrasi sangat kecil di bandingkan dengan sebelum adanya Unit Layanan Administrasi yang dimana akurasi pelayanan sangat rentan terjadi karena semua dilakukan dengan cara manual, tingkat kesalahan masih sangat tinggi diakibatkan oleh proses pengelolaan data yang membutuhkan waktu lebih dari 3 hari, itupun kalau pimpinan sedang berada di tempat sedangkan kalau pimpinan berada di luar daerah prosesnya bisa lebih panjang dan membutuhkan waktu lebih dari 3 hari. Dengan adanya Unit Layanan Administrasi semua proses pengelolaan data dilakukan dengan cara online atau menggunakan aplikasi sehingga proses lebih cepat dan aman, tidak takut data tercecer atau hilang karena kita sudah memegang tanda terima dari pihak Unit Layanan Administrasi dan data kita bisa langsung cek di aplikasi ULA-ODSK menggunakan barcode yang diberikan oleh pegawai Unit Layanan Administrasi dari aplikasi tersebut kita bisa mengetahui data kita sudah sampai dimana dan sudah di terima atau belum. Sehingga akurasi pelayanan di Unit Layanan Adminitrasi sangat kecil.
3. Kesopanan dan keramahan di Unit Layanan Administrasi bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Semua itu terjadi karena semua pengelolaan data di Unit Layanan Administrasi dilakukan dengan satu pintu dimana pengurusan atau pengimputan data berbasis online atau menggunakan aplikasi sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah sehingga meminimalisir tindakan yang kurang sopan dalam proses pelayanan di bandingkan dengan sebelumnya semua proses penerimaan data dan pengarsipan data di lakukan dengan manual yang

dimana situasi dan kondisi di dalam Tata Usaha Pimpinan sangat berdesakan, berkas atau data-data yang bertumpuk sehingga membuat situasi menjadi lebih sulit dalam penanganan proses administratif dan mengakibatkan kualitas pelayanan tidak maksimal sehingga pegawai dan masyarakat menjadi emosi dengan keadaan dan situasi seperti itu.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan. Di Unit Layanan Administrasi sekarang ini sangat mudah mendapatkan pelayanan mulai dari pegawai yang sudah di tetapkan untuk ada di tempat dengan keahlian atau tugas dan tanggung jawab yang berbeda sehingga semua proses pelayanan dengan mudah dilakukan, kemudian fasilitas yang mendukung untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat, di Unit Layanan Administrasi semua sudah di atur dengan baik mulai dari penerima surat masuk, surat keluar, dan barang. Semua mempunyai pos masing – masing sehingga kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sangat mudah dan cepat.

Saran

1. Perlu adanya pelatihan penggunaan IT atau pemberian materi – materi yang mengenai pengelolaan data berbasis online bagi pegawai agar proses pengelolaan data lebih efektif.
2. Tingkatkan kualitas pelayanan agar proses pengelolaan data bisa selesai dengan durasi waktu yang lebih maksimal
3. Perlu adanya perbaikan kualitas jaringan dan aplikasi agar proses pengelolaan data bisa selalu berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan dari jaringan dan aplikasi Unit Layanan Administrasi yang ada.
4. Perlu penambahan alat – alat penunjang proses pengelolaan data. Seperti komputer, wifi, mesin printer, mesin scanner, mesin scan barcode, mesin foto copy, mesin antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O. U. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Handyaningrat, S. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Jogiyanto
- Pasolong, H. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*”. Yogyakarta:BPFE
- Siagian, S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran*. (Cetakan Ke 4)Yogyakarta: Andi Offset.