

MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Marshal Weol¹
Frans Singkoh²
Fanley Pangemanan³

Abstrak

Peranan Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangatlah vital. Keberhasilan dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas yang dimiliki oleh orang-orang yang bekerja di dalamnya. Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Manajemen Sumberdaya Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Studi kepustakaan yaitu data melalui bahan-bahan yang tertulis yang relevan dengan penelitian ini, seperti literatur dan berbagai dokumen serta laporan-laporan yang di terbitkan oleh instansi terkait. Melakukan observasi dimana penelitian dilakukan. Observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ketempat yang akan di teliti. Jadi dalam penelitian ini penulis terjun langsung dilokasi penelitian. Dan karena melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Wawancara mendalam (indepht interview). Hal ini dilakukan untuk memperoleh data dari informan yang dinilai paling memahami dan mengetahui kondisi real dilokasi penelitian yang bertujuan untuk memperkuat informasi yang diperoleh, lebih objektif, dan akuntabel. Hasil penelitian ini adalah Proses Pengorganisasian di Dinas Koperasi dan UMKM Kabupatn Minahasa Selatan tertuang dalam Struktur Organisasi Dinas dan dilanjutkan dengan Tugas Pokok dan Fungsi dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah. Dan dalam tahap pengarahan, pimpinan dinas Koperasi dan UMKM Minahasa Selatan berjalan secara hirarki yakni melalui Bupati yang menugaskan Dinas Koperasi dan UMKM.

Kata kunci: Manajemen, Aparatur Dan Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Salah satu yang menjadi agenda reformasi yang akan terus-menerus dilaksanakan oleh negara dan bangsa Indonesia yakni mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan sebutan *good governance*. Adapun salah satu ciri *good governance* tersebut adalah pemerintahan yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan pemerintah meliputi semua aspek kehidupan masyarakat.

Kelancaran pembangunan pemerintahan dan pelaksanaan pemerintahan yang baik tergantung dari kemampuan aparatur pemerintah yang pada intinya tergantung pula pada kesempurnaan aparatur sipil negara serta tenaga kerja yang diangkat oleh pemerintah. Dalam usaha mencapai tujuan nasional di perlukan adanya aparat sebagai unsur aparatur pemerintah dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, UUD 1945, negara dan pemerintah, berdaya guna dan sadar akan tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugasnya. Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan, kemasyarakatan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri, karena itu dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata pada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan

kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. (penjelasan umum UU No. 43 tahun 1999).

Peranan Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangatlah vital. Keberhasilan dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas yang dimiliki oleh orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang sangat cepat menuntut kemampuan pegawai dalam beradaptasi dalam fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya perubahan teknologi terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah preventif guna menghadapi kondisi tersebut. Dari pernyataan di atas, peran dari manajemen sumber daya manusia dalam organisasi bukan hanya sekedar administratif, tetapi lebih mengarah kepada bagaimana kemampuan organisasi dalam mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki agar supaya menjadi kreatif dan inovatif. Untuk mengembangkan peran ini, pembangunan aparatur sipil negara diarahkan untuk meningkatkan kualitas aparatur agar lebih bersikap bijak serta berdedikasi yang tinggi terhadap pengabdian, sehingga mampu memberikan kontribusi pada pelayanan kepada masyarakat secara optimal sesuai tuntutan perkembangan zaman yang berlangsung selama ini.

Aparatur Sipil Negara merupakan tulang punggung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan tujuan nasional. Walaupun perkembangan teknologi dewasa ini telah berkembang sangat pesat sehingga mampu menggantikan sebagian besar tugas-tugas manusia, namun faktor manusia masih sangat diperlukan. Walaupun canggihnya teknologi tidak akan berarti apa-apa tanpa diikuti dengan

kemampuan manusia untuk mengelolanya.

Tinjauan Pustaka

Kata manajemen berasal dari Bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu juga, manajemen berasal dari Bahasa Inggris yaitu *management* berasal dari kata *manage*, menurut Kamus Oxford yang artinya memimpin atau membuat keputusan di dalam suatu organisasi. Istilah manajemen yang diterjemahkan dari kata *manage* memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang di dalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan-tujuan tertentu. (<https://www.coursehero.com>).

Menurut Manulang (Atik & Ratminto, 2012: 1) manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. G.R Terry (Hasibuan, 2009: 2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012: 44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Fungsi-fungsi manajemen merupakan elemen dasar yang selalu

berada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli.

Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009: 38) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*) dan Pengendalian (*controlling*). Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012: 47), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*). Sedangkan menurut Ricki W. Griffin (Safroni, 2012 : 47), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan.

Menurut Henry Fayol (Tanjung, 2008: 76) perencanaan

berupa penentuan langkah awal yang memungkinkan organisasi mampu mencapai suatu tujuan dan juga menyangkut tentang upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa-masa yang akan datang dan penentuan sebuah strategi atau taktik yang tepat untuk mewujudkan target tujuan suatu organisasi. Definisi perencanaan lainnya yaitu, menurut Louis A. Allen (Hasibuan, 2009: 92) perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut ahli manajemen, Harold Koontz dan Cyril O'Donnell (Sukarna, 2011: 11) perencanaan adalah fungsi daripada manajer di dalam pemilihan alternatif-alternatif, tujuan-tujuan kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan program. Menurut Koontz O'Donnell menjelaskan bahwa tipe-tipe perencanaan dapat dibedakan menjadi tujuan, kebijakan, prosedur, peraturan-peraturan, anggaran, program dan strategi. Sedangkan menurut Robert Anthony, perencanaan dibedakan menjadi tiga macam jenisnya, yaitu :

- 1) Perencanaan Strategis merupakan suatu proses perencanaan dimana keputusan tentang tujuan organisasi akan dicapai melalui pengelolaan sumber-sumber daya dan dana yang dimiliki, didasarkan pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Perencanaan untuk mengendalikan manajemen merupakan suatu proses

perencanaan dimana manajer bertanggungjawab bahwa penggunaan sumber-sumber daya dan dana digunakan seefektif mungkin dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

- 3) Perencanaan operasional merupakan suatu proses dimana usaha melaksanakan kegiatan tertentu dijamin seefektif dan seefisien mungkin.

Dari beberapa definisi mengenai perencanaan, maka peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan merupakan proses pemikiran dalam memilih dan menentukan program apa yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang untuk mencapai hasil yang diinginkan.

- b. Pengorganisasian (*organizing*)

Fungsi pengorganisasian yang dalam Bahasa Inggrisnya adalah *organizing* berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (subsistem) dan penentuan hubungan-hubungan. Untuk

memahami pengorganisasian secara mendalam, maka perlu mengetahui arti pengorganisasian menurut beberapa ahli. Berdasarkan pengertian pengorganisasian, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ciri-ciri yang dimiliki oleh organisasi yang melakukan fungsi pengorganisasian (Hasibuan, 2009 : 122), yaitu:

- 1) Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsure manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin.
- 2) Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya
- 3) Tujuan artinya, organisasi baru ada apabila ada tujuan yang hendak dicapai.
- 4) Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta ada pembagian pekerjaan.
- 5) Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungannya dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lainnya.
- 6) Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.
- 7) Lingkungan, artinya organisasi itu baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu untuk mengelola data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dimana datanya berupa kata, kalimat, skema atau gambar. Dengan mengacu pada

konsep yang digunakan, yaitu untuk mengetahui dan memahami Manajemen sumberdaya aparatur pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Minahasa Selatan dalam rangka menjalankan tujuan organisasi yaitu pelayanan publik. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2010:112), objek dalam penelitian ini kualitatif adalah objek yang alamiah atau objek yang apa adanya dan tidak di manipulasi oleh peneliti.

Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu bagaimana Manajemen sumberdaya aparatur di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk menjaga agar supaya penelitian ini tidak lari dari permasalahan yang telah dideteksi sebelumnya, peneliti menggunakan teori sebagai 'pisau analisis' untuk menfokuskan penelitian mengingat keterbatasan waktu dan anggaran, adapun teori yang digunakan adalah teori Manajemen dari George Terry yakni :

1. Pengorganisasian
2. Pengarahan

Hasil Penelitian

Arni (2009) menyatakan bahwa arus komunikasi melalui media pengarahan dipengaruhi oleh struktur hierarki dalam organisasi. Namun arus komunikasi ini tidaklah berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sebagai berikut :

1. Keterbukaan Kurangnya sifat terbuka diantara pimpinan dan pegawai akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan atau gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi kebawah. Pimpinan mau memberikan informasi kebawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas, pesan tersebut tetap dipegangnya. Misalnya seorang pimpinan akan mengirimkan pesan untuk memotivasi pegawai guna penyempurnaan hasil kerja, tetapi tidak mau mendiskusikan kebijaksanaan baru dalam mengatasi masalah-masalah organisasi.
 2. Kepercayaan Pada Pesan Tulisan Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pesan tulisan dan metode diskusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dan tatap muka. Hal ini menjadikan pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan secara tertulis berupa bulletin, manual yang mahal, buklet dan film sebagai pengganti kontak personal secara tatap muka antara pimpinan dan bawahan.
 3. Pesan Yang Berlebihan Karena banyaknya pesan-pesan yang dikirim secara tertulis, maka pegawai dibebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah, dan pernyataan kebijaksanaan sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh pegawai. Reaksi pegawai terhadap pesan tersebut biasanya cenderung untuk tidak membacanya. Banyak karyawan hanya membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain diberikan saja tidak dibaca.
 4. Timing Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan tampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirim kebawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektifitasnya.
 5. Penyaringan Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan hendaklah semuanya diterima mereka, tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara pegawai, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada pimpinan.
- Berdasarkan hasil penelitian data sekunder dilapangan yakni Dokumen Rencana Strategis dan Rencana Kerja Dinas Koperasi dan UMKM. terdapat beberapa faktor penghambat dan pendorong yang mempengaruhi tercapainya pelaksanaan program pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Minahasa Selatan

Kesimpulan

1. Proses Pengorganisasian di Dinas Koperasi dan UMKM Kabupatn Minahasa Selatan tertuang dalam Struktur Organisasi Dinas dan dilanjutkan dengan Tugas Pokok dan Fungsi dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan

- peraturan daerah. Dari struktur organisasi tersebut proses pengorganisasian dibagi dalam 2 sub bagian dan 2 bidang dalam rangka menjalankan tujuan organisasi.
2. Dalam tahap pengarahan, pimpinan dinas Koperasi dan UMKM Minahasa Selatan berjalan secara hirarki yakni melalui Bupati yang menugaskan Dinas Koperasi dan UMKM membantu bupati dalam bidang tersebut kemudian kepala dinas menjabarkannya kepada bawahan kemudian kepala-kepala bidang mengimplementasikannya kepada staf untuk menjalankan program kerja terutama pelayanan public kepada masyarakat.

Saran

Dari kesimpulan diatas, peneliti merasa perlu untuk berkontribusi dengan memberikan sumbangan pemikiran melalui saran penelitian, sebagai berikut: Demi kemajuan organisasi di Dinas Koperasi dan UMKM perlu terutama dalam pengorganisasian, perlu adanya pengawasan yang melekat terhadap satu bidang dengan bidang yang lain dan dilaporkan secara berkala kepada kepala dinas selain pembuatan laporan kinerja individu. Perlu juga dinilai kinerja perbidang atau per bagian.

1. Demi meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat, perlu adanya pembagian kerja yang baik dan jelas terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. selain itu pembuatan SOP yang terlihat oleh masyarkat pada saat mengunjungi kantor perlu untuk menghemat tenaga aparat dalam menjelaskan proses pelayanan yang ada.

2. Demi meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat, perlu adanya pembagian kerja yang baik dan jelas terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. selain itu pembuatan SOP yang terlihat oleh masyarkat pada saat mengunjungi kantor perlu untuk menghemat tenaga aparat dalam menjelaskan proses pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik & Ratminto, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar,
- Batubara C. 2014. "Masalah Tenaga Kerja Dan Kebijakan Di Indonesia, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Manajemen Konsesnsus Dalam Bisnis*".
- Hasibuan, *Malayu S.P*, 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta. : Bumi Aksara,
- Kurniawan, Agung, 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Lukman. D. 2009. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoyo. Susilo.. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE. Yogyakarta.
- Nawawi N.2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Poerwadarminta. 2009. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka
- Safroni, Ladzi, 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi*

Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan
Volume 3 No. 3 Tahun 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

- Indonesia. Surabaya. : Aditya
Media Publishing,
Siagian, Sondang. P. 2014. Manajemen
Sumber Daya Manusia. Jakarta:
BumiAksara
Simanjuntak P. J.2011.Manajemen
Evaluasi Kinerja .Edisi 3. Jakarta.
Fakutas UI
Situmorang, V M dan Juhir J. 2008.
Aspek Hukum Pengawasan
Melekat. Jakarta: Rineka Cipta.
Sugiyono. 2010. Metode penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
Bandung : Alfabeta
Sukarna, 2011. Dasar-Dasar
Manajemen. Bandung : CV.
Mandar Maju,
Syamsi I, 2010. Pengambilan
Keputusan Dan Sistem
informasi.Jakarta:Bumi Aksar
Sumber Lainnya:
- Undang-Undang Nomor 23
tahun 2014 tentang
pemerintahan daerah
- Undang-Undang Nomor 43
Tahun 1999 tentang Pokok-
pokok Kepegawaian
- <https://www.coursehero.com>