

KRITERIA MANAJEMEN PELAYANAN PADA PENYUSUNAN PROGRAM KERJA DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN MINAHASA UTARA

**ADRIEL JUAN FREDERIK
JOHNNY HANNY POSUMAH
HELLY KOLON DAM**

Abstract : In carrying out the service management criteria there are also various complicated matters, such as in government agencies, especially the unity of the nation and politics are also inseparable from the various problems that convolve I. Judging from the reality of some problems such is not being considered the criteria of service management to the planning in the preparation of work programs, such as professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation credibility

Rresearch by as much as 10 (ten) informant: 1 person head of department, 1 secretary, 1 head of sub. Planning, 1 head of sub. General, 6 civil state apparatus. Data collection techniques used are interview, observation, and documentation. As well as data analysis techniques used are data reduction, presentation, and conclusion.

Keyword : Service Management Criteria, Work Program

PENDAHULUAN

Pemerintah Republik Indonesia memiliki tugas dan peran yang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat yang ada. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam masyarakat. Terlebih sangat krusial dalam ilmu manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Sehingga hal tersebut tergambar jelas bahwa belum ada keseriusan yang signifikan dari pemerintah. Baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah atau pemerintah kota yang ada di Indonesia.

Hadirnya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pendorong terlaksananya pelayanan yang berkualitas dari pemerintah sehingga untuk dapat

melaksanakannya pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Berbagai upaya perbaikan terus dilakukan oleh pemerintah yang berkewajiban melayani setiap warga negara atau masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam melaksanakan kriteria manajemen pelayanan juga terdapat berbagai persoalan yang membelit. Seperti halnya dalam instansi pemerintah, terlebih khusus Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara juga tidak terlepas dari berbagai persoalan yang membelit. Dilihat dari kenyataan, terdapat beberapa masalah, seperti tidak diperhatikannya kriteria manajemen pelayanan terhadap perencanaan dalam penyusunan program kerja, yakni masalah mengenai kriteria manajemen pelayanan dalam penyusunan program kerja

di Badan Kesatuan Bangsa Politik Kabupaten Minahasa Utara sebagai berikut.

Pertama, mencangkup masalah pada penyusunan program kerja di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara seperti penyusunan program kerja yang tidak terlalu banyak agar waktu dalam merealisasikan program yang sudah disusun sesuai dengan yang ditargetkan. Namun kenyataan yang terjadi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara pada tahun 2016 telah melaksanakan 4 program sosialisasi dengan 12 kegiatan. Kegiatan tersebut masih dapat dikatakan sedikit dalam masa kerja satu tahun yang mengakibatkan pegawai terlalu santai dalam bekerja karena program atau kegiatan yang terlalu sedikit. Di satu sisi nilai-nilai kebangsaan dan persatuan masih rendah di Kabupaten Minahasa Utara. Hal tersebut dapat mendorong Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara untuk lebih aktif menyusun program kerja yang ideal dan sesuai waktu yang ada.

Kedua, mencangkup masalah pada penyusunan program kerja yang harus sesuai dengan kepengurusan dan kemampuan pegawai. Namun kenyataan yang terjadi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara seperti kompetensi Sumber Daya Aparatur (SDA) yang belum optimal, belum optimalnya pemanfaatan sarana teknologi informasi yang tersedia, penempatan PNS (mutasi/promosi) yang tidak sesuai dengan kemampuan/*skill* dan keahliannya menjadi kendala pada pelaksanaan program kerja yang sudah disusun serta terbatasnya sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran dalam pelaksanaan program kerja, bahkan seringnya terjadi perubahan kebijakan secara nasional terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi SKPD yang mengganggu pelaksanaan program kerja yang sudah disusun.

Ketiga, mencangkup masalah pada penyusunan program kerja yang menjadi pengukuran dalam pelaksanaan suatu program

kerja. Kenyataan yang terjadi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara masih memiliki permasalahan seperti belum dilaksanakannya kriteria manajemen pelayanan dalam penyusunan program kerja maupun program kerja yang sudah dilaksanakan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara yang bisa mempengaruhi target atau realisasi dari berbagai program yang sudah disusun. Berdasarkan masalah yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara, seperti tidak diperhatikannya kriteria dalam manajemen pelayanan, sehingga perlu adanya perbaikan yang signifikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara untuk benar-benar memperhatikan pentingnya manajemen pelayanan untuk diterapkan dalam proses perencanaan program kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Manajemen Pelayanan

Dalam ilmu manajemen kita harus mengetahui definisi dari ilmu manajemen itu sendiri. Berikut ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan serta definisi manajemen pelayanan. Manullang (Winarsih, 2011) mendefinisikan manajemen sebagai berikut : “seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Menurut Terry (Prawiro, 2000) manajemen itu merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menetapkan dan mencapai tujuan dengan menggunakan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya

Sementara itu Gibson, Donnelly & Ivancevich (Winarsih, 2011) mendefinisikan manajemen sebagai “suatu proses yang dilakukan oleh suatu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa

dicapai apabila suatu individu bertindak sendiri". Dua definisi tersebut di atas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksud dengan proses oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich (Yamit, 2001) sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksud oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawan (Winarsih, 2011) disebut sebagai mengorganisasikan berbagai aktivitas lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Sinambela, 2006), dikatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari tiga bagian, yakni pelayanan barang publik dan pelayanan barang jasa serta pelayanan administratif

Beberapa tugas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan dari instansi penyelenggara jasa harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop*

Seta asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
2. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
3. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi

kewenangan. Demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.

4. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
5. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
6. Minimalisir formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (disatu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). Disini jumlah fomulir juga harus diminimalisasikan.
7. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
8. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi sanksi serta ketentuan ganti rugi.
9. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Konsep Program Kerja

Ada tiga alasan pokok menurut E. Hetzer (*e-journal ; Shvoong, Surajuddin, 2012*) mengapa program kerja harus diperhatikan oleh suatu organisasi :

1. Efisiensi Organisasi

Dengan telah dibuatnya suatu program kerja oleh suatu organisasi, maka waktu

yang dihabiskan oleh suatu organisasi untuk memikirkan bentuk kegiatan apa saja yang akan dibuat tidak begitu banyak, sehingga waktu yang lain bisa digunakan untuk mengimplementasikan program kerja yang telah dibuat.

2. Efektifitas Organisasi

Keefektifan organisasi juga dapat dilihat dari sisi ini, dimana dengan membuat program kerja oleh suatu organisasi maka selama itu telah direncanakan sinkronisasi kegiatan organisasi antara bagian kepengurusan yang satu dengan bagian kepengurusan yang lainnya.

3. Target Organisasi

Sebuah program kerja disusun salah satunya karena dilatar belakangi oleh keinginan untuk mencapai target ataupun tujuan dari sebuah organisasi. Dan program kerja merupakan sarana ataupun anak tangga untuk mencapai target ataupun puncak dari tujuan sebuah organisasi.

Jenis Pelayanan Publik

Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis (Sinambela, 2006), pelayanan publik, yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Tata Kerja Pelayanan Publik

Dalam buku Manajemen Pelayanan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, menyatakan bahwa tatacara pelayanan setidak-tidaknya harus memuat secara jelas hal-hal sebagai berikut :

1. Landasan hukum pelayanan.
2. Maksud dan tujuan pelayanan.
3. Alur proses/ tatacara pelayanan.
4. Persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
5. Tatacara penilaian untuk membedakan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan atau penolakan.
6. Rincian biaya jasa pelayanan umum dan tatacara pembayarannya.
7. Waktu penyelesaian pelayanan umum.
8. Uraian mengenai hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima layanan umum.
9. Penunjukkan pejabat penerima keluhan masyarakat.

Konsep Kriteria Manajemen Pelayanan pada Penyusunan Program Kerja

Menurut Gronroos (Rahmayanthi, 2014) pada dasarnya terdapat enam kriteria dalam Manajemen Pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Profesionalitas dan keterampilan (*Profesionalisme and Skill*)
2. Sikap dan tingkah laku (*Attitudes and Behavior*)
3. Aksetabilitas dan kelenturan (*Accessibility and Flexibility*)
4. Keandalan dan kepercayaan (*Reliability and Trustworthness*)
5. Pemulihan (*Recovery*)
6. Reputasi dan kredibilitas (*Reputation and Credibility*)

PEMBAHASAN

Profesionalitas dan keterampilan (*Profesionalisme and Skill*)

Profesionalitas dan kemampuan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara yang dilihat dari segi pendidikan dalam menunjang

profesionalitas dan ketrampilan pegawai sudah cukup baik dalam menunjang penyusunan program kerja maupun pelaksanaan dari program kerja yang sudah disusun. Namun profesionalitas dan ketrampilan pegawai ASN tidak hanya diukur melalui pendidikan namun terus diberikan arahan dan pelatihan bagi pegawai ASN.

Sikap dan tingkah laku (*Attitudes and Behavior*)

sikap dan tingkah laku di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara dapat dikatakan cukup baik terbukti dengan adanya perjanjian kerja yang dibuat menunjukkan keseriusan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara dalam memperbaiki dan mempertahankan sikap dan tingkahlaku pegawai ASN agar menjadi baik sehingga dapat melaksanakan pekerjaan melalui program kerja yang disusun menjadi lebih profesional. Namun untuk menjaga dan memperbaiki sikap dan tingkahlaku pegawai tidaklah cukup hanya dengan mekanisme kerja dibutuhkan kesadaran dari masing-masing pegawai untuk mau berubah dan mau memperbaiki sikap dan tingkah laku.

Aksetabilitas dan kelenturan (*Accessibility and Flexibility*)

aksetabilitas dan kelenturan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara secara mekanisme dan prosedur bahwa penyusunan program kerja yang dilakukan cukup baik dan realisasinya juga mencapai 100%.

Keandalan dan kepercayaan (*Reliability and Trustworthness*)

keandalan dan kepercayaan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara telah terlaksana dengan baik dan terbukti mampu terlaksana melalui penyusunan program kerja Tahun 2016 dengan menyusun sembilan (9) program utama dengan tiga puluh lima (35) kegiatan

pelaksanaan dengan anggaran sebesar Rp. 3.300.000.000.

Pemulihan (*Recovery*)

Pemulihan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup terlaksana dengan baik, terlihat dari kesembilan (9) program utama disusun berdasarkan 5 tujuan strategis.

Reputasi dan kredibilitas (*Reputation and Credibility*)

reputasi dan kredibilitas di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa sudah cukup dimiliki yang dilihat dari sistem pengorganisasian yang ada cukup baik

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara yang diteliti melalui pengamatan, kenyataan serta data ataupun dokumen seperti Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Rencana Strategis (RENSTA), Rencana jangka panjang yang ada (RENJA). Dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara dalam manajemen pelayanan pada penyusunan program kerja melalui keenam kriteria manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos (Rahmayanthy, 2014) sebagai berikut :

1. Profesionalitas dan keterampilan (*Professionalisme and Skill*) terlaksana cukup baik
2. Sikap dan tingkah laku (*Attitudes and Behavior*) terlaksana cukup baik
3. Aksetabilitas dan kelenturan (*Accessibility and Flexibility*) terlaksana cukup baik
4. Keandalan dan kepercayaan (*Reliability and Trustworthness*) terlaksana dengan baik
5. Pemulihan (*Recovery*) terlaksana cukup baik
6. Reputasi dan kredibilitas (*Reputation and Credibility*) terlaksana cukup baik

SARAN

1. lebih memperhatikan proses manajemen pelayanan yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara.
2. Mengarahkan dan membentuk sikap dan tingkahlaku pegawai dalam menjalankan tugas melalui program kerja.
3. Lebih memperhatikan akseptabilitas dan kelenturan dalam penyusunan program kerja.
4. Lebih di tingkatkan rasa kepercayaan dan keadilan pegawai dalam menjalankan program kerja.
5. Menjadikan evaluasi atau pemulihan sebagai acuan dalam menyusun program kerja selanjutnya.
6. Lebih memperhatikan dampak dari pelaksanaan program kerja dan tidak hanya berfokus pada angka pencapaian sehingga reputasi kredibilitas akan nampak dengan sendirinya

Daftar Pustaka

- Andini, Retno Ayu Dwi. 2011. *Manajemen Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemberantasan Korupsi*. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia.
- Basuki, Johannes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta Timur. Hartomo Media Pustaka.
- Handoko, T Hani. 2004. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta. BPFE.
- Mangkuto, Rouldy R. 2016. *Manajemen Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara*. FISPOL Universitas Sam Ratulangi.
- Mukminin, Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Prawiro, Suyadi Sentoso. 2000. *Filosofi Baru : tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.
- Priyanto, Agustinus Wahyu. 2009. *Manajemen Pelayanan Penerbitan Kartu Program PKMS GOLD di Dinas Kesehatan Surakarta*. FISIP Universitas Sebelas Maret.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016.
- Rahmayanty, Nina. 2014. *Manajemen Pelayanan Prima ; Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Rencana Jangka Pendek, Menengah, Panjang (Renja) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016.
- Rencana Strategis (Renstra) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016.
- Salunusa, Ardiles A. 2016. *Skripsi ; Persepsi Mahasiswa Kristen pada Badan Kerohanian Kristen Fispol Unsrat*. Manado. FISPOL Universitas Sam Ratulangi.
- Sabaruddin, Abdul. 2014. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Kabupaten Kolaka Sulteng. Graha Ilmu.
- Simanjuntak, J Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta. Lembaga Penerbit FEUI.
- Sinambela, Lijian Poltak 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

- Silalahi,Ulber.2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono.2014. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Reflika. Aditama
- Sinsu, Christanto. 2017. *Skripsi ; Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Manado*. FISPOL Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiono.2014. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Reflika. Aditama