****Kualitas Pelayanan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Valentcia Prisilia Gabriela Taulu1\*, Sisca Kairupan2, Steven Taroreh 3

123Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 valentciataulu@gmail.com \*; 2 siscakairupan@unima.ac.id; 3 steventaroreh@unima.ac.id

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Facilities, Services  Accepted: 3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | This research aims to make more computer facilities available so that good quality services can be provided at the Minahasa Regency Women's Empowerment and Child Protection Service. This research uses a descriptive qualitative approach, the number of informants is 4 people with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation, with data analysis techniques through data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on research data and information, it shows that the facilities at the Minahasa Regency Women's Empowerment and Child Protection Service in terms of computer facilities are still lacking so that services to the community are still not responsive due to clashes in work schedules in the use of existing computer facilities and slow WiFi networks causing delays in providing services. on the Community and completion of work is not completed on time. |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Fasilitas, Pelayanan |  | Penelitian ini bertujuan agar fasilitas komputer lebih banyak tersedia sehingga pelayanan yang berkualitas dapat diberikan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, jumlah informan sebanyak 4 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan data dan informasi penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa dari segi fasilitas komputer masih kurang sehingga pelayanan kepada masyarakat masih kurang tanggap dikarenakan benturan jadwal kerja dalam penggunaan fasilitas komputer yang ada dan jaringan WiFi yang lambat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan pada Masyarakat dan penyelesaian pekerjaan tidak selesai tepat waktu. |

I.PENDAHULUAN

Pelayanan sangat penting dalam segala aspek kehidupan manusia, sehingga tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah dalam era globalisasi saat ini adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah harus bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai tanpa mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak dan kewajibannya dan untuk kemajuan pemerintah.

Pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan kualitas layanan karena dapat menarik perhatian masyarakat.

66

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, menurut Wickof (Yamit).[1]

Pelayanan semakin dibutuhkan seiring dengan perkembangan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, perlu adanya sarana yang memadai untuk membantu pegawai mengerjakan pekerjaan mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Ini sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat. (Lesmana).[2]

Oleh karena itu, pemerintah harus memperhatikan kebutuhan pelayanan seperti sarana yaitu komputer dan wifi yang menunjang untuk pemakain komputer, agar tugas dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Menurut Zulkifli Alamsyah, menggunakan komputer untuk mendukung operasi organisasi dapat meningkatkan produktivitas kerja.[3]

Pelayanan kepada publik dapat dikategorikan efektif apabila mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan atau pihak yang dilayani dalam hal ini masyarakat merasakan kepuasan.[4]

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik baiknya menuju *good governance*. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitasmaupun secara kuantitas. [5]

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekarang kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.[6]

Tujuan Pelayanan Publik dalam Undang-undang tentang pelayanan publik adalah untuk memberikan stabilitas hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terlibat dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. [7]

Namun berdasarkan hasil observasi dan juga tanggapan dari beberapa pegawai yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa masih kurangnya sarana yaitu komputer untuk membantu pelayanan kepada masyrakat dan juga dalam pengelolaan administrasi seperti pembuatan SK, laporan kegiatan pegawai, laporan informasi jabatan pegawai, dan hasil konseling psikologi perempuan dan anak.

Terkait itu pegawai yang banyak tapi sarana yang tidak memadai membuat tugas pekerjaan yang diembankan kepada pegawai yang berbeda-beda ditiap bidang menjadi tidak efektif dan efesien dalam tugasnya diakibatkan sarana dalam bentuk komputer masih kurang bahkan wifi yang lambat dan terbatas sehingga terjadinya kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam melaksankan pekerjaanya yang tidak mendukung terciptanya pelayanan yang baik bahkan tugas yang di embankan oleh atasan maupun instansi pemerintah yang menuntut pegawai menyelesaikan pekerjaan selesai tepat waktu. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa sering terjadinya keterlambatan penylesaian pekerjaan bahkan konflik antar pegawai karena sarana yaitu komputer yang kurang untuk membantu pekerjaan pengelolaan disetiap tugas bidang masing-masing sehingga pelayanan belum sepenuhnya efektif dan efesien. Untuk itu penambahan saranan berupa komputer di Dinas

67

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupten Minahasa akan membantu pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu sehingga bisa memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan masalah yang sudah peneliti kemukakan, peneliti menanggap perlu di lakukannya penelitian di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahas untuk mengaji secara mendalam “KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PELINDUNGAN ANAK KABUPATEN MINAHASA”

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis mengunakan penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif[8]. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti[9].

Penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran itu adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadpa orang-orang memelui interaksunya dengan situasi sosial merka[10]. Fokus penelitiam bermanfaat unrtuk pembatasan mengenai objek penelitihan yang diangkat. Hasil analisis peneliti dimasukkan dalam deskripsi hasil penelitian, sesuai dangan hasil observasi awal ditemui beberapa indikator yang terkait dengan masalah yang penelitih angkat yaitu : Pada penelitian ini peneliti berfokus untuk meneliti tentang

1. Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Sarana Fasilitas Komputer
3. Ketetapan Waktu dalam Menyelesaikan Pekerjaan.

Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini diantaranya terdapat dua sumber data yakni data primer dan data sekunder:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui penggambaran secara langsung Kualitas Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa
2. Data sekunder yaitu data yang di dapat secara tidak langsung untuk mendukung penulisan pada penelitian ini melalui dokumen atau catatan dan peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan Kualitas Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kabupaten Minahasa[11]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa, yang penliti memfokuskan masalah peneletian yaitu sarana berupa komputer yang tidak menunjang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang baik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Dengan seiring perkembangan organisasi semakin banyak arsip yang tercipta dan begitu banyak kasus-kasus yang semakin banyak sehingga semakin banyak korban yang datang di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa untuk diberikan pelayanan yang cepat (responsive).

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait Kualitas Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa, berdasarkan indikator pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan pegawai untuk masyarakat dalam pendampingan kasus yang ada hampir baik namun ada beberapa kendala yang membuat pegawai kesulitan, disaat ada kasus dan korban datang di dinas untuk di lakukan pendampingan atau di konseling kabid Perlindungan Hak Perempuan dan Perlindungan Anak seringkali ada pekerjaan lain yang harus dikerjakan terlebih dahulu sehingga kabid Kualitas Hidup Perempuan dan Kualitas Keluarga harus menggantikan tugas yang sebenarnya bukan bidang untuk memberikan pelayanan pembinaan kepada masyarakat yang mengalami kasus .

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan untuk melayani pelanggan. Perusahaan dapat bertahan dan berkembang untuk mencapai kesuksesan melalui pelayanan yang baik kepada pelanggan. Aparatur negara berfungsi sebagai abdi masyarakat dan negara dalam pelayanan publik. Menurut Hardiansya, pelayanana berarti membantu, menyampaikan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. [12]

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini, diperlukan kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari: kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa pegawai melakukan pekerjaan mereka dengan cara yang memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

68

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masih kurangnya sarana yaitu komputer untuk membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pegawai sering mengalami konflik karena harus bergantian dalam menggunakan komputer yang ada dan wifi yang lambat tidak membantu menyelesaikan tugas kerja dalan penggunaan komputer dengan cepat.

Menurut Sedarmayanti, ada tiga tujuan sistem komputerisasi, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi kerja untuk mendukung kegiatan organisasi
2. Membantu pengelolaan informasi secara terpadu; dan
3. Menawarkan dukungan yang lebih baik, aman, rapih, dan hemat ruang. [13]

Sedangkan keuntungan diterapkannya sistem komputerisasi menurut, (Najoan et al.,), antara lain adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi lebih tinggi.
2. Pengawasan kegiatan dapat lebih tertib.
3. Biaya lebih rendah.
4. Kesalahan lebih sedikit.
5. Meningkatkan pelayanan pelanggan.
6. Memudahkan perencanaan dan pengorganisasian kegiatan operasional dan distribusi.
7. Keputusan yang didasarkan informasi akan lebih mudah dibuat.
8. Mengurangi pemakaian petugas ketatausahaan. [14]

Sistem komputerisasi adalah bagian dari pekerjaan yang sangat penting dalam mengolah dan menyimpan data untuk mempermudah pekerjaan pegawai. Sistem ini cepat dan tepat, dirancang dan diorganisasikan secara otomatis untuk menerima dan menyimpan data, memprosesnya, dan menghasilkan output di bawah pengawasan langkah instruksi program yang tersimpan di memori.

Ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang biasa disebut dengan manajemen waktu yang dilakukan pegawai dalam kegiatan pekerjaan untuk mencapai tujuan, namun berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat pegawai tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diembankan dan juga pegawai masih kurang disiplin dimana pegawai tidak datang tepat waktu sesuai waktu yang ditentukan disamping itu juga pekerjaan tertunda dan pekerjaan menumpuk sehingga tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Leateiner dan Levine dapat membedakan disiplin dalam dua aspek yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja, displin waktu adalah disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh organisasi yang bersangkutan maupun oleh masyrakat, misalnya dalam sistem kehadiran pegawai bisa dikontrol melauli daftar hadir, baik daftar hadir yang bersifat manual dan yang menggunakan sidik jari atau sekarang dengan fingerprint sebagai alat untuk mengontrol kehadiran pegawai, selain itu juga dapat mempemudah suatu instansi untuk malakukan perhitungan gaji. Oleh sebab itu kehadiran pegawai merupakan kunci keberhasilan suatu pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. [15]

Hal ini dipertegas oleh: Anoraga, mengatakan bahwa displin merupakan suatu sikap, perbuatan untuk selalu taat kapada tata tertip. Dua faktor yang penting dalam disiplin yaitu waktu dan kegiatan atau perbuatan bagi sumber disiplin yaitu kesadaran, selain itu ada keahlian atau ketrampilan yang tinggi dalam melaksankan tugas. [16]

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan indikator kemampuan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa belum maksimal, ini bisa dilihat melalui : Pelayanan kepada masyarakat belum efektif dan efesien saat pendampingan pada masyarakat yang mengalami kasus , Fasilitas Komputer yang kurang memadai membuat pegawai mengalami kesulitas dalam menyelesaikan tugas kerja, Ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dimana pegawai kurang disiplin.

REFERENCE

[1] Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Zulian, Y. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.

[2] Lesmana, Rosa. 2017. “Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt . Radekatama Piranti Nusa.” 2(2): 115–29.

[3] Zulkifli Alamsyah (2003: 163) *Penggunaan komputer dapat meningkatkan*

[4] J.G. Tewuh, Marthinus Mandagi, Steven V. Tarore., Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa *Jurnal Administrativus Vol 2 No 2, E-ISSN 3026-3018*

[5] M. Rantung, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa,” Mandala Educ., vol. 8, no. 2, 2022.

[6] Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

[7] Tujuan Pelayanan Publik., Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009

69

[8] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta, 2006.

[9] A. Mappasere, Stambol and N. Suyuti, “Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. Metode Penelitian Sosial,” Metod. Penelit. Sos., vol. 33, p. 33, 2019

[10] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta, 2006.

[11] S. Lnu, “‘Sumber Data Dan Metode Analisis.,’” 2020. [12] F. Y. Ernawati and S. Rochmah, “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sosial Kabupaten Kendal),” *J. Stie Semarang*, vol. 11, no. 02, pp. 48–59, 2019.

[12] M Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : GAVA MEDIA, 2011.Mamonto. "Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahas." Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan ilmu Administrasi Negara 4.1 (2022): 29-33.

[13] Sedarmayanti. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Di Gugus Satu Desa Neglawangi Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *13*(3), 501–524.

[14] Najoan, O., Lengkong, F., & Tulusan, F. (2015). Efektifitas Sistem Komputerisasi Pada Kinerja Pegawai di Kecamatan Sonder Olivia. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, *2*(30), 10.

[15] U Lateiner, A. R., & Levine, I. E. Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja..(Alih bahasa Imam Sujono). Jakarta: Aksara Baru.

[16] A. Sulastri, "Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Sikap Belajar Peserta Didik Kelas Viii Di Smp Negeri 4 Siak Hulu Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar," 2018.

70