**

**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa**

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 2, E-ISSN 3026-3018*

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

**Ariany I. Kaseger1, Thelma Wawointana2, Devie S,R. Siwij3**

**123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:******Quality of Public Services,BPS Minahasa***Accepted: 23 April 2024Revised : 28 April 2024Published: 30 April 2024  |  | ***The aim of this research is to determine and describe the quality of public services.This method uses descriptive qualitative research, the number of informants is 3 people with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation, with data analysis techniques and drawing conclusions. The results of the research show that 1.Planning/planning for service quality at BPS Minahasa is not yet optimal, this is because the formula set out in administrative management planning is not yet clear and is not known by staff,. 2. Organization/Organization of each employee at the Minahasa Regency Central Statistics Agency is not all in accordance with their abilities, basic skills, and resources. 3.Actuating/activating has not been maximized, this is because there are no new innovations in improving the quality of administrative management. 4. Controlling/supervisory supervision carried out directly by superiors to improve administrative management, and obstacles faced by superiors in improve administrative management, namely sometimes workscheduleconflictsoccur.*** |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| ***Kata kunci:****Kualitas Pelayanan Publik, BPS Minahassa* |  | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, jumlah informan sebanyak 3 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan teknik analisis data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.Planning/perencanaan kualitas pelayanan di BPS Minahasa belum optimal, hal ini disebabkan karena rumusan yang ditetapkan dalam perencanaan manajemen administrasi belum jelas dan tidak diketahui oleh para pegawai,. Organisasi/Pengorganisasian setiap pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum semuanya sesuai dengan kemampuan, keterampilan dasar, dan sumber daya yang dimiliki. 3. Actuating/penggerakan belum maksimal, hal ini dikarenakan belum adanya inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi. 4. Controlling/pengawasan pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh atasan untuk meningkatkan pengelolaan administrasi, dan kendala yang dihadapi atasan dalam meningkatkan pengelolaan administrasi yaitu terkadang terjadi benturan jadwal kerja. |

1. **Pendahuluan**

Pelayanan administrative ini merupakan peran yang sangat penting mulai dari berbagai surat menyurat yang didalamnya menyangkut dengan pengurusan SK dan berbagai hal lainnya yang menyangkut dengan pelayana administrasi yang dilakukan untuk mencapai setiap tujuan, target kerja dan tupoksi yang telah ditetapkan pada satau instansi Pelayanan dalam pengelolaan administrative mengenai pengelolaan berbagai hal administratif minim adanya, bahkan masih jauh dari harapan masyarakat. Beberapa kasus pengelolaan administrative dalam suatu organisasi masih dipandang sebelah mata, mereka beranggapan bahwa pengelolaan administrative adalah suatu kegiatan yang sangat mudah sehingga masih banyak organisasi yang mengatakan tugas pengelolaan administrative kepada orang yang kurang tepat atau tidak ahli dalam hal tersebut yang akhirnya mengkibatkan terjadinya pengelolaan yang buruk..

Namun berdasarkan hasil observasi dan juga beberapa tanggapan dari beberapa pegawai yang ada di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa bahwa kurangnya pengelolaan administrative yang baik dan benar yang menghasilkan banyak keterlambatan baik itu berbagai surat kontrak kerja dan juga berbagai berkas yang pengelolaannya tidak benar, dikarenakan tidak ada pedoman maupun standar operasional prosedur yang baku dalam pengelolaan berbagai hal administrative. keselamatan surat juga kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari belum adanya sistem penataan dan penyimpanan yang pokok untuk surat dan juga penyimpanan untuk berkas-berkas yang berisian tentang survei-survei yang telah menumpuk sehingga susah untuk mencarinya. Berdasarkan dari fakta dilapangan yang ada juga ada beberapa pegawai yang mengeluhkan pengelolaan administrasi yang tidak sesuai dengan target yang diharapkan dan hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kelalaian serta kurang cakapnya beberapa pegawai dalam mengelola berbagai kegiatan administrative.

Pada kenyataannya tidak semua dari pegawai melakukan kegiatan pengelolaan administrative dengan baik dan sudah sesuai dengan standar yang ada. Sehingga menyebabkan berbagai pengelolaan baik surat dan lainnya terabaikan banyak tumpukan kertas yang tidak teratur dan cenderung tidak memiliki nilai guna, selain itu hal ini juga dapat menyebabkan manajemen arsipnya menjadi tidak baik pula. Namun jika pengelolaan administratif telah dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan update yang ada akan mempermudah pegawai dalam mengelola berbagai kegiatan administrative yang ada sehingga menjadi kualitas pengelolaannya un menjadi terjamin cepat dan tepat.

Badan Pusat Statistik sebagai pencipta arsip wajib melaksanakan pengelolaan arsip secara aktif, agar pengelolaan arsip dapat berjalan dengan lancar, maka perlu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yaitu dimulai dari penetapan kebijakan, pengelolaan arsip aktif, sumber daya manusia, pengadaaan sarana dan prasarana sesuai standar.

# II. Metode Penelitian

# Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif menekankan analisis proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. [1]

# Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.[2]

# Karena Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa. Lokasi Penelitian yang diambil oleh penerliti merupakan Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa.

# Fokus penelitian yang diambil oleh peneliti merupakan unsur-unsur manajemen yaitu Planning, Organization, Actuating,Controlling. sehinga dapat melihat pengelolaan serta kualitas pelayanan yang ada di Kantor Badan Pusa Statistik Kabupaten Minahasa.

# Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sejunder, Data primer merupakan data yang diperoleh langsung(dari tangan pertana), sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang ada. [3]Metode pengumpulan data kualitatif (1)Observasi. (2)Wawancara, dan (3)Dokumentasi. [4] Analisis data 1). Redukasi data(data reduction), 2). Penyajian data (data display), 3). Penarikan kesimpulan.[5]

# 55

# Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan pedoman umum dalam pemeriksaan keabsahan data Menurut Sugiyono Triangulansi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulansi sumber, triangulansi teknik pengumpulan data dan triangulansi waktu yakni sebagai berikut, Kepercayaan (Credibility),Keterahlian(Transferability),Ketergantungan (dependebility), Kepastian (Conformability).

# III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan dalam pengelolaan administrative memenuhi standar yang telah ditetapkan mememang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini kualitas pelayanan masih sering dirasakan terlebih khusus mengenai pengelolaan berbagai hal administratif minim adanya, bahkan masih jauh dari harapan masyarakat. Beberapa kasus pengelolaan administrative dalam suatu organisasi masih dipandang sebelah mata, mereka beranggapan bahwa pengelolaan administrative adalah suatu kegiatan yang sangat mudah sehingga masih banyak organisasi yang mengatakan tugas pengelolaan administrative kepada orang yang kurang tepat atau tidak ahli dalam hal tersebut yang akhirnya men gakibatkan terjadinya pengelolaan yang buruk. Pada pengelolaan administrative yang buruk dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti hilangnya berbagai berkas yang penting baik organisasi dan juga berkas dari masyarakat serta informasi yang terkandung di dalamnya. Begitu pentingnya kualitas pelayanan serta pengelolaan administrative bagi kemajuan organisasi maka perlu dilaksanakan pengelolaan yang baik dan benar. .[6]

Namun berdasarkan hasil observasi dan juga beberapa tanggapan dari beberapa pegawai yang ada di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa bahwa kurangnya pengelolaan administrative yang baik dan benar yang menghasilkan banyak keterlambatan baik itu berbagai surat kontrak kerja dan juga berbagai berkas yang pengelolaannya tidak benar, dikarenakan tidak ada pedoman maupun standar operasional prosedur yang baku dalam pengelolaan berbagai hal administrative. keselamatan surat juga kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari belum adanya sistem penataan dan penyimpanan yang pokok untuk surat dan juga penyimpanan untuk berkas-berkas yang berisian tentang survei-survei yang telah menumpuk sehingga susah untuk mencarinya. Berdasarkan dari fakta dilapangan yang ada juga ada beberapa pegawai yang mengeluhkan pengelolaan administrasi yang tidak sesuai dengan target yang diharapkan dan hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kelalaian serta kurang cakapnya beberapa pegawai dalam mengelola berbagai kegiatan administrative.

Pada kenyataannya tidak semua dari pegawai melakukan kegiatan pengelolaan administrative dengan baik dan sudah sesuai dengan standar yang ada. Sehingga menyebabkan berbagai pengelolaan baik surat dan lainnya terabaikan banyak tumpukan kertas yang tidak teratur dan cenderung tidak memiliki nilai guna, selain itu hal ini juga dapat menyebabkan manajemen arsipnya menjadi tidak baik pula. Namun jika pengelolaan administratif telah dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan update yang ada akan mempermudah pegawai dalam mengelola berbagai kegiatan administrative yang ada sehingga menjadi kualitas pengelolaannya un menjadi terjamin cepat dan tepat.[7]

Terry (2010) mengatakan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.[8]

Hasibuan (2006), juga mengatakan “manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu”.[9]

Moenir (2002) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung,[10]

Pangkey, Itje & Margareth Inof Riisyie Rantung mengatakan bahwa manajemen pelayanan publik diidentikkan dengan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi-fungsi tersebut, yakni perencanaaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan menjadi pilar yang diharapkan dapat mengarahkan setiap proses kegiatan yang dilaksanakan para petufas pelaksana atau2 sang manajer tidak menyimpang dari standar organisasi yang telah ditetapkan. [11]

Engka, M., Masengi, E. E., Wawointana, T., & Rantung, M. . Pelayanan publik merupakan sesuatu yang bersifat sentral dan sentral menjadi perhatian utama dalam implementasi yang dilakukan oleh perkumpulan terbuka yang harus mampu menjalin kebaikan hubungan dengan daerah sebagai klien administratif. [12]

Kairupan, S. B., Mantiri, J., Mandagi, M., & Sendouw, R.. Pelayanan merupakan tugas esensial dari sosok aparatur sipil negara

56

mengabdi sebagai abdi negara dan abdi negara masyarakat.[13] Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada asas kepentingan umum; kepastian hukum; persamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; profesionalisme; partisipasi; kesetaraan perlakuan dan non-diskriminasi; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan; kenyamanan; dan keterjangkauan.[14]

Berdasarkan hasil, penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa dapat dilihat pada indikator sebagai berikut:

1. Planning

Berdasarklan dengan hasil Peneliti yang memberikan pertanyaan terkait Indikator Planning atau perencanaan, kepada beberapa informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan yang ada di BPS Minahasa Belum Maksimal hal ini dikarenakan rumusan yang ditetapkan dalam perencanaan pengelolaan administrative Belum jelas dan tidak diketahui oleh staf, dan dasar standart pelayanan yang telah ditetapkan atau direncanakan juga tidak diketahui oleh pegawai yang ada di BPS minahasa, dan bahkan terkait rencana dan rumusan dari standart pelayanan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrative tidak ada. .

2. Organization

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dilokasi penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi di kantor BPS Minahasa, berdasarkan dengan indikator pengorganisasian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan pengelolaan administasi di Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa yaitu Melakukan Pembayaran sesuai dengan tenggang waktu yang sudah ditentukan dan pastikan nominalnya sesuai Melakukan pengecekan kepada pegawai secara berkala terkait absen rutin, kenaikan pangkat berkala, dan kenaikan golongan, setiap pegawai yang ada pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum semua sesuai dengan kemampuan, keahlian dasar yang dimiliki, sumber daya yang ada menunjang kegiatan pengelolaan administrative pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa masih sangat kurang.

3. Actuating

 Berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dilokasi penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi di kantor BPS Minahasa, berdasarkan dengan indikator Actuating dapat ditarik kesimpulan bahwa belum maksimal hal ini dikarenakan tidak ada inovasi yang baru dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrative, kendala yang dihadapi dalam menggerakkan organisasi terlebih khusus pada pengelolaan administrative yaitu Keterbatasan sumberdaya yang ada sehingga jika yang bersangkutan tidak ada, atau datang kantor susah untuk mencari penggantinya, maka pelayanan akan terhambat.

4. Controling

 Berdasarkan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dilokasi penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi di kantor BPS Minahasa, berdasarkan dengan indikator Controlling/Pengawasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan yang dilakukan langsung oleh atasan untuk meningkatkan pengelolaan administrative, dan juga kasubbag umum, dan Kendala yang dihadapi oleh atasan dalam meningkatkan pengelolaan administrative, yaitu Terkadang terjadinya benturan jadwal pekerjaan.

**IV. KESIMPULAN**

Planning/Perencanaan;Kualitas pelayanan yang ada di BPS Minahasa Belum Maksimal hal ini dikarenakan rumusan yang ditetapkan dalam perencanaan pengelolaan administrative belum jelas dan tidak diketahui oleh staf, dan dasar standart pelayanan yang telah ditetapkan atau direncanakan juga tidak diketahui oleh pegawai . Organization/ Pengorganisasian,Setiap pegawai yang ada pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa belum semua sesuai dengan kemampuan, keahlian dasar yang dimiliki, sumber daya yang ada menunjang kegiatan pengelolaan administrative pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa masih sangat kurang. Actuating/penggerak, Belum maksimal hal ini dikarenakan tidak ada inovasi yang baru dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrative, kendala yang dihadapi dalam menggerakkan organisasi terlebih khusus pada pengelolaan administrative yaitu Keterbatasan sumberdaya yang ada sehingga jika yang bersangkutan tidak ada, atau datang kantor susah untuk mencari penggantinya, maka pelayanan akan terhambat. Controlling/Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan langsung oleh atasan untuk meningkatkan pengelolaan administrative, dan juga kasubbag umum, dan Kendala yang dihadapi oleh atasan dalam meningkatkan pengelolaan administrative.

57

# Daftar Pustaka

[1] Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian, Jakarta, RinekaCipta, 1998..

[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

[3] H. G. Ridder, M. B. Miles, A. Michael Huberman, and J. Saldaña, “Qualitative data analysis. A methods sourcebook,” *Zeitschrift fur Pers.*, 2014.

[4] Moleong, l.exy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.

[5] J. Miles, M.B; Huberman, A.M; Saldana, *Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press*. 2014.

[6] Amsyah, Zukifli. 1993, Manajemen Kearsipan, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. [4] Efriza, A. (2012). Political Explore: Sebuah Kajian Ilmu Politik.Bandung

[7] HAW, W. (2012). Political Explore: Sebuah Kajian Ilmu Politik. Jakarta Jakarta.

[8] S. P. Siagian, *Filsafat administrasi*. Gunung Agung, 1978.

[9] Nurcholis, H. (2011). Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan

[10] Dimianus Ding, “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan”. Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No. 02 (Februari 2014), h. 8-10

[11] Pangkey, Itje & Margareth Inof Riisyie Rantung “Manajemen Pelayanan Publik”. Penerbit Tahta Media, 2023.

[12] Engka, M., Masengi, E. E., Wawointana, T., & Rantung, M. (2022). Public Service Innovation at PT. PLN (Persero) Kawangkoan Customer Service Unit. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 149, p. 03009). EDP Sciences.

[13] Kairupan, S. B., Mantiri, J., Mandagi, M., & Sendouw, R. (2019). Ethics of Public Services in the Department of Investment and One-Stop Integrated Services of Manado City.

[14] Wawointana, T., Pangkey, I., & Langkay, J. (2019, November). The Performance of Bureaucrats in Public Services. In *International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019)* (pp. 660-668). Atlantis Press.

15. M. R. Muis, J. Jufrizen, and M. Fahmi, “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 1, no. 1, pp. 9–25, 2018, doi: 10.36778/jesya.v1i1.7.

58