

# Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una

Abdul Khalid Hs. Pandipa <sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> Universitas Sintuwu Maroso, Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una. Lokasi penelitian adalah BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimana peneliti menyusun jadwal kegiatan dan alokasi waktu yang telah ditentukan dari setiap kegiatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik analisis data deskriptif Kualitatif, yaitu untuk menjelaskan secara detail mengenai kajian penelitian yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian tentang Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una. Hasil penelitian berupa pembangunan Dan Pemerintah dilaksanakan dengan tujuan mewujudkan masyarakat yang sejahtera, sehat, serasi dan mandiri dengan harapan bahwa kondisi dimasa yang akan datang Kabupaten Tojo Una-Una Khususnya Pada BAPPELITBANGDA berada dalam kondisi pelayanan yang optimal didukung oleh keadaan lingkungan serta pelayanan prima yang bermutu, oleh karena itu diperlukan system manajemen pelayanan yang berbasis masyarakat. Pelaksanaan fungsi manajemen Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una mulai dari perencanaan BAPPELITBANGDA sebelum melakukan suatu kegiatan atau program diawali dengan perencanaan, sehingga fungsi perencanaan berjalan dengan efektif, penggerakan Salah satu penggerakan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA adalah dengan memberikan penghargaan kepada staf yang sukses melakukan tugasnya, penghargaan tersebut berupa insentif ataupun pujian, dan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dilakukan secara berkala setiap bulan dan kepada setiap staf dalam melakukan pekerjaannya.

**Kata kunci:** Efektifitas; Manajemen; Pelayanan.

**Abstract.** This study aims at the Effectiveness of the Implementation of Management Functions in Improving Services at BAPPELITBANGDA Tojo Una-Una Regency. The research location is BAPPELITBANGDA, Tojo Una-Una Regency. The research implementation time was carried out for 3 (three) months, where the researcher compiled a schedule of activities and a predetermined time allocation for each activity. The data analysis technique used in this study is a qualitative descriptive data analysis technique, which is to explain in detail the research studies related to the formulation of the research problem regarding the Effectiveness of Implementation of Management Functions in Improving Services at BAPPELITBANGDA Tojo Una-Una Regency. The results of the research in the form of development and governance are carried out with the aim of creating a prosperous, healthy, harmonious and independent society with the hope that future conditions in Tojo Una-Una Regency, especially at BAPPELITBANGDA, will be in optimal service conditions supported by environmental conditions and excellent quality service. Therefore, a community-based service management system is needed. The implementation of management functions at BAPPELITBANGDA Tojo Una-Una Regency starts from planning BAPPELITBANGDA before carrying out an activity or program starting with planning, so that the planning function runs effectively, mobilizing One of the mobilizations carried out by the Head of BAPPELITBANGDA is to give awards to staff who successfully carry out their duties, the award is in the form of incentives or praise, and supervision carried out by the Head of BAPPELITBANGDA Tojo Una-Una Regency is carried out regularly every month and to each staff in carrying out their work.

**Keywords:** Effectiveness; Management; Service.

\* Author. Email Corresponding: [khalidpandipa@gmail.com](mailto:khalidpandipa@gmail.com) <sup>1\*</sup>

## Pendahuluan

Berlakunya UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, akan semakin banyak aktivitas yang harus ditangani oleh Daerah, sehingga aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktekkan ilmu Manajemen Pelayanan. Hal ini juga ditambah dengan makin kuatnya tuntutan demokratisasi terhadap manajemen pelayanan yang lebih berkualitas.

Pelayanan merupakan bagian dari pembangunan Nasional yang perlu terus ditingkatkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan, yang secara merata menyebar di seluruh tanah air. Karena itu, perlu disadari bahwa faktor pelayanan merupakan salah satu faktor penentu terwujudnya pembangunan kualitas manusia seutuhnya sebagai modal dasar pembangunan Nasional. Hakekat pembangunan dibidang pelayanan adalah ditekankannya kemampuan untuk mewujudkan derajat pelayanan yang berkualitas.

Sejalan dengan perkembangan sebagai akibat meningkatnya kegiatan pembangunan, penambahan penduduk dengan berbagai kegiatan dan aktifitasnya, tingkat pendidikan masyarakatpun semakin meningkat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi mengharuskan aparat pemerintah disemua tingkat untuk lebih meningkatkan fungsi dan perannya sebagai Pamong Praja/ Pengayom Masyarakat. Oleh karenanya peningkatan mutu, kemampuan, pemahaman tugas dan kewajibannya serta kesungguhan didalam menundukan citra dan wibawa aparat, termasuk menegakan disiplin dan tata tertib dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang didasari dan kewenangannya perlu dimantapkan dan ditingkatkan.

Peran Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penggerak lancarnya proses kerja. Dengan lancarnya proses kerja maka organisasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berbagai masalah dihadapi karena buruknya kinerja publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh

karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh pemerintah agar kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik bisa lebih berkualitas.

Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat dalam berbangsa dan bernegara, masyarakat menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih untuk meningkatkan fungsi dan keprofesionalisme birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan Negara secara transparan, bersih dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan. Masyarakat semakin menyadari mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat. Sebaliknya bagi aparat pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparat pemerintah untuk benar – benar berupaya memperbaiki pelayanan menjadi lebih berkualitas.

Menyadari akan arti pentingnya optimalisasi pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, pemerintah telah menunjukkan keinginan untuk melaksanakan komitmen yang kuat untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik yang dimulai dengan dikeluarkannya INPRES Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, dimana inti dari Instruksi Presiden ini adalah untuk mengambil langkah yang terkodiner dari instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah / swasta (Sosial, Politik, LSM) Sesuai dengan perundang undangan yang berlaku. Optimalisasi Pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas pelayanan publik. Dalam mencapai tujuan organisasi, diperlukan proses penyelenggaraan dari setiap bidang organisasi untuk bersama – sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Olehnya diperlukan adanya tenaga kerja atau pegawai yang potensial dan mampu berkreatifitas kerja dengan baik dan juga memerlukan pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang fungsi manajemen, sehingga dapat tercipta suasana

pekerjaan yang rapih dan tertib serta mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Dalam tataran organisasi pemerintah, pelaksanaan fungsi manajemen sangat penting guna menunjang pelayanan pegawai kepada masyarakat. Ditinjau dari sudut perosedur pelaksanaannya harus sesuai dengan tahap – tahap bahwa manajemen adalah proses kerjasama yang menggerakkan tindakan – tindakan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Sedangkan dari sudut fungsional bahwa didalam segala kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan terdapat fungsi manajemen yaitu: Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan dan Pengawasan. Pelaksanaan fungsi manajemen antara lain juga dimaksudkan untuk memaksimalkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan harus secara baik dan benar. Pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat lebih meningkat terkait dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi secara menyeluruh.

Demikian pula Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah yang telah mengoptimalkan pelayanan sebagai bentuk implementasi reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik. BAPPELITBANGDA berusaha memberikan pelayanan prima yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, terjangkau dan terukur, terutama dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa masih ada keluhan yang muncul menyangkut pelaksanaan fungsi manajemen untuk pelayanan BAPPELITBANGDA yang masih belum maksimal seperti adanya kelambatan penyelesaian urusan, pegawai yang kurang mengerti wewenang dan tanggung jawabnya, kurang adanya koordinasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam pengorganisasian tugas. Dari semua permasalahan ini menunjukkan belum optimalnya penerapan fungsi manajemen di lingkungan BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una, akibatnya pelayanan pegawai seperti yang di harapkan selama ini dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sulit untuk bisa tercapai. Demikian pula masih kurangnya fasilitas sarana

dan prasarana dalam pelayanan pada BAPPELITBANGDA dalam menunjang kegiatan. Selain itu kualitas sumber daya aparatur yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, masih kurang jika dilihat dari aspek kemampuan dan keterampilan dalam hal ini sebagai operator komputer masih kurang memahami teknologi informasi sehingga memperlambat dalam proses pelayanan di BAPPELITBANGDA. Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini bertujuan untuk “Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una”.

## **Metodologi Penelitian**

### **Tipe dan Dasar Penelitian**

#### 1) Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif yang menunjuk pada prosedur – prosedur yang menghasilkan data kualitatif dan dengan pendekatan ini dapat memahami objek secara personal dan memandang objek sebagaimana objek sendiri mengungkapkan pandangan mereka, menangkap pengalaman - pengalaman dalam aktifitas sehari – hari dan mengkaji pengalaman yang sama selagi belum diketahui (Bognan dan Taylor,1993).

#### 2) Dasar Penelitian

Dasar penelitian ini adalah survey yaitu peneliti berupaya menggambarkan secara umum tentang masalah-masalah yang diteliti, dalam hal ini tentang Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang paling utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, dengan demikian peneliti memahami dengan baik dan benar metode, prosedur, dan pendekatan terhadap objek penelitian. Sehingga dalam proses penelitian ini peneliti adalah subjek dan instrument kunci dari penelitian ini. Dalam melaksanakan penelitian peneliti dibantu

beberapa instrument tambahan yaitu :

- 1) Pedoman wawancara, digunakan agar wawancara yg dilakukan lebih terarah serta fokus terhadap permasalahan yang diteliti.
- 2) Agar proses wawancara tidak terputus-putus, dan dapat berjalan dengan baik, digunakan alat perekam.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik analisis data deskriptif Kualitatif, yaitu untuk menjelaskan secara detail mengenai kajian penelitian yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian tentang Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una. Lokasi penelitian adalah BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimana peneliti menyusun jadwal kegiatan dan alokasi waktu yang telah ditentukan dari setiap kegiatan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **Profil Lokasi Penelitian**

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dibentuk sesuai Keputusan Bupati nomor : 11 tahun 2008 tentang pembentukan lembaga teknis daerah. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dibidang perencanaan pembangunan, penelitian dan pengembangan daerah, Ekonomi Sosial Budaya & Pemberdayaan, Infrastruktur Pengembangan Wilayah & SDA, Pengendalian & Evaluasi Pelaporan dan Penelitian Pengembangan & Data serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah Propinsi Sulawesi Tengah dan Pemerintah Pusat.

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah merupakan unit organisasi perencanaan, dimana keberadaanya sangat diharapkan untuk dapat melaksanakan otonomi dibidang perencanaan pembangunan daerah secara lebih efektif dan efisien serta bertanggungjawab, sehingga pembangunan

dapat terlaksana dengan perencanaan yang mempertimbangkan segala aspek yang berkaitan dengan pembangunan. Dengan demikian, pembangunan dapat memberikan aspek positif yang lebih besar dan dapat mengantisipasi serta menekan dampak negatif sekecil mungkin. Untuk itu, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah dituntut untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.

### **Struktur Organisasi BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una**

Struktur organisasi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah terdiri dari seorang Kepala Badan Dan Seorang Sekretaris dengan 5 (Lima) Kepala Bidang, 14 (Empat Belas) Kepala Sub Bidang, 1 (Satu) Pejabat Fungsional dan 3 (Tiga) Kepala Sub Bagian.

### **Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Tojo Una-Una Nomor Tahun 2021, telah ditetapkan Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una sebagai berikut:

Kepala Badan

1. Kepala Badan mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
2. Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Badan menyelenggarakan fungsi :
  - a. perumusan program kerja dan kebijakan teknis dibidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
  - b. pembinaan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan teknis dan penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintah daerah di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
  - c. pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan;
  - d. penyelenggaraan monitoring dan pembinaan pelaksanaan produk hukum,

- penyelesaian administrasi, penataan organisasi, kelembagaan dan peningkatan kapasitas sumber daya aparatur Badan;
- e. pengendalian pemanfaatan dan pengelolaan keuangan dan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas-tugas Badan kepada para Kepala Bidang;
  - f. penyelenggaraan hubungan kerja fungsional dengan perangkat Daerah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat;
  - g. pembinaan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Badan dan Kelompok Jabatan Fungsional;
  - h. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan; dan
  - i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas fungsinya;

#### Sekretaris

1. Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Badan dalam pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengoordinasian, perencanaan dan program, pengelolaan keuangan dan asset serta pengelolaan administrasi kepegawaian dan umum.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretaris menyelenggarakan fungsi :
  - a. Pengoordinasian dan perumusan terhadap penyusunan rencana, program, dan anggaran pada Badan;
  - b. Pengoordinasian dan perumusan terhadap penyusunan kerangka regulasi pada Badan;
  - c. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerjasama, hubungan masyarakat, protocol, dan keamanan Badan;
  - d. Menyiapkan pembinaan organisasi melalui pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengembangan sumber daya aparatur Badan;
  - e. Pengoordinasian terhadap penyusunan rancangan kebijakan penataan organisasi Badan;
  - f. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik daerah dan layanan pengadaan barang/jasa di lingkup Badan; dan
  - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan terkait tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Program;
- b. Sub Bagian Keuangan dan Aset;
- c. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

#### Bidang Perencanaan Ekonomi

1. Bidang Perencanaan Ekonomi mempunyai tugas melaksanakan tugas membantu Kepala Badan dalam hal penyelenggaraan, pengoordinasian, pengawasan, evaluasi dan pembinaan serta menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis urusan pertanian, perikanan, perkebunan, perindustrian, perdagangan, koperasi, keuangan daerah, ketenaga kerjaan dan transmigrasian, pariwisata, dan penanaman modal;
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Perencanaan Ekonomi menyelenggarakan fungsi :
  - a. penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan lingkup urusan perencanaan ekonomi;
  - b. penyusunan data perencanaan lingkup urusan perencanaan ekonomi;
  - c. pengoordinasian, pelaksanaan, dan pembinaan perencanaan lingkup urusan perencanaan ekonomi;
  - d. pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan program lingkup urusan perencanaan ekonomi; dan
  - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai bidang tugasnya.

#### Hasil dan Pembahasan

#### Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una.

BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una berperan menyelenggarakan Pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan yang optimal. BAPPELITBANGDA juga berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan

pelayanan terhadap masyarakat. Yang termasuk dalam upaya pelayanan dalam lingkup pemerintahan adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan permasalahan yang ditemukan masyarakat serta disesuaikan dengan kemampuan aparatur dalam konsep pelayanan publik.

Agar upaya pelayanan terselenggara secara optimal, maka BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una harus melaksanakan manajemen dengan baik. Manajemen BAPPELITBANGDA adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistemik untuk menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien. Manajemen BAPPELITBANGDA terdiri dari Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian serta Pengawasan yang bertanggung jawab. Seluruh kegiatan merupakan satu kesatuan yang saling terkait dan berkesinambungan.

- a) Fungsi Manajemen Perencanaan mengidentifikasi berbagai tujuan untuk kinerja organisasi di masa depan, serta menentukan tugas, dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya.
- b) Fungsi Manajemen Pengelolaan merupakan proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi.
- c) Fungsi Manajemen Pelaksanaan merupakan tindakan yang bertujuan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, fungsi manajemen pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide, dan gagasan yang telah disusun sebelumnya baik pada level manajerial maupun operasional dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
- d) Fungsi Manajemen Pengendalian bertujuan untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Ini juga berguna untuk memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah dibuat.

1) Perencanaan  
Perencanaan tingkat  
BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo  
Una-Una disusun untuk mengatasi

masalah pelayanan yang ada di wilayah kerja Kabupaten Tojo Una-Una baik upaya pelayanan wajib, dan upaya pengembangannya. Perencanaan disusun untuk kebutuhan satu tahun agar BAPPELITBANGDA mampu melaksanakan secara efektif dan dapat dipertanggung jawabkan.

## 2) Tahap Analisis Situasi

Tahap ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan dan permasalahan yang dihadapi melalui proses analisis terhadap data yang dikumpulkan. Tim yang telah disusun oleh Kepala BAPPELITBANGDA melakukan pengumpulan data. Data tersebut diperoleh melalui rapat atau pertemuan – pertemuan yang dilakukan. Sub Bagian Penyusunan Program BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una yang menyatakan sebagai berikut : “BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una untuk mengumpulkan data terlebih dahulu Kepala BAPPELITBANGDA melakukan rapat dengar stafnya untuk membicarakan bersama”. (hasil wawancara, 7 Juni 2022). Dari pernyataan tersebut kemudian dapat dipahami bahwa Kepala BAPPELITBANGDA dalam mengumpulkan data dilakukan bersama stafnya untuk dibicarakan bersama dan ini merupakan hal yang penting, sehingga di butuhkan kejujuran dan penjelasan yang akurat agar tidak di salah artikan. Tanggung jawab oleh semua kalangan staf BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una agar bekerja sama dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

## 3) Tahap Penyusunan Rencana Usulan Kegiatan

Penyusunan Rencana Usulan Kegiatan, dilaksanakan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana usulan kegiatan bertujuan untuk mempertahankan kegiatan yang sudah dicapai pada periode sebelumnya dan memperbaiki yang masih bermasalah.

b) Menyusun rencana kegiatan baru yang disesuaikan dengan kondisi wilayah kerja dan kemampuan.

4) Tahap Penyusunan Rencana Pelaksanaan Kegiatan

Tahap penyusunan rencana pelaksanaan kegiatan baik upaya pelayanan maupun inovasi dilaksanakan secara bersama, terpadu dan terintegritasi. Hal ini sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang bersih dari KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme) yaitu keterpaduan. Langkah – langkah penyusunan Tahap Penyusunan Rencana Pelaksanaan Kegiatan adalah :

- a) Mempelajari alokasi kegiatan dan biaya yang sudah disetujui.
- b) Membandingkan alokasi kegiatan yang disetujui dengan rencana usulan kegiatan yang diusulkan dan situasi pada saat penyusunan.
- c) Menyusun rencana awal, rincian dan volume kegiatan yang dilaksanakan serta sumber daya pendukung menurut bulan dan alokasi pelaksanaan.
- d) Mengadakan lokakarya mini tahunan.

### Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah menentukan, mengelompokan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk pencapaian tujuan. Penugasan orang-orang dalam kegiatan-kegiatan ini dengan menetapkan faktor-faktor lingkungan fisik yang sesuai, dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Pada tahap ini kepala BAPPELITBANGDA menentukan dan mendistribusikan semua kegiatan yang telah direncanakan kepada masing – masing bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hasil wawancara yang dilakukan dengan seorang staf yang menyatakan bahwa : “BAPPELITBANGDA dalam melakukan pelaksanaan suatu rencana kegiatan pengorganisaian berupa tugas atau wewenang yang dilimpahkan masih belum efektif disebabkan karena kurang adanya koordinasi yang baik antara atasan dan bawahan dalam pengorganisaian tugas sehingga dalam

menjalankan tugas tidak sesuai dengan kemampuan”. (hasil wawancara 7 Juni 2022).

### Penggerakan

Fungsi manajemen ini merupakan fungsi penggerak semua kegiatan program untuk mencapai tujuan program. Tujuan fungsi *Actuating* atau pelaksanaan adalah menciptakan kerjasama yang lebih efisien dan efektif mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf, menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan, mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf, dan membuat organisasi berkembang secara dinamis. Beberapa program yang dilaksanakan oleh BAPPELITBANGDA adalah sebagai berikut.

- 1) Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
- 2) Pembinaan dan pengembangan aparatur
- 3) Peningkatan disiplin aparatur Peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kerja dan keuangan
- 4) Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
- 5) Pelayanan administrasi perkantoran

Penggerakan pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA kepada staf atau bawahan dengan berpedoman pada perencanaan dan mengorganisir dengan baik. Salah satu penggerakan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA adalah dengan memberikan penghargaan kepada staf yang sukses melakukan tugasnya. Penghargaan tersebut berupa insentif ataupun pujian.

### Pengawasan

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus diselesaikan, yaitu pelaksanaan, penilaian pelaksanaan bila perlu mengadakan tindakan korektif agar supaya pelaksanaannya tetap sesuai dengan rencana. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Sekretaris BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una bahwa : “Pengawasan selalu dilakukan oleh pihak BAPPELITBANGDA”. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA adalah secara setiap bulan dan setiap para staf melakukan pekerjaannya. Pengawasan ini adalah pengawasan pelayanan dan pelayanan admnistrasi”. (hasil wawancara 9 Juni 2022).

Sehubungan dengan efektifitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dilakukan secara berkala setiap bulan dan kepada setiap staf dalam melakukan pekerjaannya hal ini dimaksudkan untuk mencapai pelayanan yang efektif pada sektor pemerintahan BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una.

### **Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una**

#### **Kemampuan Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah persyaratan mutlak keberhasilan pembangunan. Dalam upaya mengatasi permasalahan masih rendahnya kualitas SDM aparatur BAPPELITBANGDA dengan cara meningkatkan kompetensi kerja petugas teknis melalui penyelenggaraan Pelatihan, Dengan ditingkatkannya kompetensi kerja Petugas maka akan meningkatkan pula kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya.

Demi tercapainya Sumber Daya Manusia yang berkualitas di BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una maka strategi pengembangan yang dapat dilakukan yaitu dengan adanya pelatihan-pelatihan yang rutin dan optimal, strategi lain yang juga dapat berpengaruh dalam pengembangan yaitu tingkat pendidikan, karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan dapat ditempatkan sesuai dengan bidang ilmunya masing-masing, saat rekrutmen juga akan berpengaruh karena para Sumber Daya Manusia akan tersaring dengan sendirinya berdasarkan kemampuannya.

Factor lain yang juga dapat mempengaruhi pengembangan Sumber Daya Manusia di wilayah kantor BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una meliputi Sumber Daya aparatur yang masih kurang sehingga banyak Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tidak bekerja sesuai dengan bidang ilmunya.

Termasuk juga anggaran yang belum memadai yang mengakibatkan kegiatan yang dapat berpengaruh dalam pengembangan Sumber Daya Manusia menjadi terhambat.

#### **Sarana dan Prasarana**

Faktor sarana dan prasarana yang dimiliki BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una masih perlu untuk ditingkatkan. Sarana dan Prasarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana dan prasarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana dan prasana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana dan prasarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai. Sarana dan Prasarana yang masih kurang berpengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi maupun kegiatan pelayanan. Hal ini dari hasil penelitian ditemukan beberapa sarana dan prasarana penting dan harus ada di BAPPELITBANGDA masih kurang dan belum adanya pengadaan barang baru. Selain itu ruangan tempeat pelayanan masyarakat masih perlu ditingkatkan demi kenyamanan dalam pelayanan. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **Kesimpulan dan Saran**

Dari uraian dari hasil penelitian yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut pembangunan Dan Pemerintahan dilaksanakan dengan tujuan mewujudkan masyarakat yang sejahtera, sehat, serasi dan mandiri dengan harapan bahwa kondisi dimasa yang akan datang Kabupaten Tojo Una-Una Khususnya

Pada BAPPELITBANGDA berada dalam kondisi pelayanan yang optimal didukung oleh keadaan lingkungan serta pelayanan prima yang bermutu, oleh karena itu diperlukan system manajemen pelayanan yang berbasis masyarakat. Pelaksanaan fungsi manajemen Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una mulai dari perencanaan BAPPELITBANGDA sebelum melakukan suatu kegiatan atau program diawali dengan perencanaan, sehingga fungsi perencanaan berjalan dengan efektif, penggerakan Salah satu penggerakan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA adalah dengan memberikan penghargaan kepada staf yang sukses melakukan tugasnya, penghargaan tersebut berupa insentif ataupun pujian, dan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dilakukan secara berkala setiap bulan dan kepada setiap staf dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai pelayanan yang efektif pada sektor pemerintahan BAPPELITBANGDA. Pelayanan pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik namun masih perlu ditingkatkan dalam hal pengorganisasian tugas pelaksanaan rencana kegiatan antara atasan dan bawahan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat yang belum efektif. Dengan kata lain dalam pengorganisasian untuk dapat terlaksana rencana kegiatan dengan baik, maka perlu dilakukan pengorganisasian berupa tugas atau wewenang dan tanggung jawab.

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah secara khususnya pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una disarankan hal-hal sebagai berikut : Efektifitas pelaksanaan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan Pada BAPPELITBANGDA Kabupaten Tojo Una-Una dalam proses perencanaan harus diperhatikan tentang kelambatan penyelesaian urusan, pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab harus di perhatikan dan diperbaiki untuk memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

- Arikunto, (2000). Manajemen Penelitian. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Brata. (1983). Metode Penelitian. Jakarta : Rajawali.
- Dean, S. (1985). Kepemimpinan Dalam Organisasi dan Manajemen. Bandung: Sinar Baru.
- Dharma.(1985). Manajemen Prestasi Kerja.Jakarta: Rajawali.
- Djaenuri.(2006). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.
- Gaspersz, Vincent. (2005). Total Quality Management. PT. Jakarta: Gramedia
- Gibson,1(996). Perilaku Organisasi Jakarta: Erlangga.
- Gie. (1991). Cara Kerja Efisiensi. Yogyakarta: Karya Rencana.
- Hadi.(1983). Research Methodology. Yogyakarta: Sinar Baru.
- Hasibuan. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia:Grassindo, Jakarta
- Indra. (1995). Perubahan dan Pengembangan Organisasi. Bandung: Sinar Baru.
- Inpres Nomor 1 Tahun 1995. Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Jakarta.

- Moenir. (1980). Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung
- Nugroho. (1996). Tata Tertib Manajemen. Surabaya: Penerbit Indah Sugiono 2000. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Produktifitas Kerja, Mandar Maju, Bandung.
- Sianipar. (2005). Manajemen Pelayanan Masyarakat. Yogyakarta: BPFEE.
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sinambela Lijian Poltak, dkk 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoha, M. 1992. Perilaku Organisasi. Jakarta: CV Rajawali
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.