



## JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

E-ISSN : 2716-375X  
P-ISSN : 2716-3768

<https://dinastirev.org/JMPIS>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4>

Received: 6 Juni 2024, Revised: 22 Juni 2024, Publish: 24 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

### Implementasi Sistem Monitoring dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Spmdp2a Kabupaten Nias

Elvin Lase<sup>1</sup>, Heseziduhu Lase<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nias, Gunungsitoli, Sumatera Utara, Indonesia, [elvinlase99@gmail.com](mailto:elvinlase99@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Nias, Gunungsitoli, Sumatera Utara, Indonesia, [laseheseziduhu@gmail.com](mailto:laseheseziduhu@gmail.com)

Corresponding Author: [elvinlase99@gmail.com](mailto:elvinlase99@gmail.com)

**Abstract:** *Current advances in science and technology have penetrated government institutions in every public service. It is hoped that this will be able to handle service problems which have previously seemed complicated and convoluted. Public services are essentially to create security, comfort and social welfare for the community. This is the main reason for the SPMDP2A Service, not only is the issue of welfare, empowerment and protection of women and children also a priority scale for the SPMD2A Service. However, actualization in the field proves that there is still weak supervision of services at the SPMDP2A Service, there are many people in Nias Regency who complain about delays in handling problems, delays in distributing PKH funds and other social security, even employees tend not to respond well to the community. This research aims to determine the extent to which the implementation of the monitoring system that has been implemented at the SPMDP2A Service has improved public services. This type of research uses qualitative methods with a descriptive approach. The results of this research show that the SPMDP2A Service has implemented a monitoring system but it is not optimal, this is because monitoring can only be carried out manually, so that public services experience obstacles and limitations in implementation. The suggestions from this research are that it is hoped that the government will be able to prioritize a technology-based monitoring system so that it can support every public service in the SPMDP2A Service.*

**Keyword:** *Public Services; Monitoring System.*

**Abstrak:** Kemajuan IPTEK saat ini telah merambah pada institusi pemerintah dalam setiap pelayanan publik. Hal ini diharapkan mampu menangani permasalahan pelayanan yang selama ini terkesan rumit dan berbelit-belit. Pelayanan publik pada hakekatnya untuk menciptakan keamanan, kenyamanan dan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Inilah yang menjadi alasan utama bagi Dinas SPMDP2A, tidak hanya masalah kesejahteraan, pemberdayaan dan perlindungan perempuan dan anak juga menjadi skala prioritas Dinas SPMD2A. Namun, aktualisasi di lapangan membuktikan bahwa masih lemahnya pengawasan terhadap pelayanan di Dinas SPMDP2A, ada banyak masyarakat Kabupaten Nias yang mengeluhkan masalah keterlambatan penanganan masalah, keterlambatan penyaluran dana PKH dan jaminan sosial lainnya, bahkan para pegawai cenderung tidak memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana

implementasi sistem monitoring yang sudah diberlakukan di Dinas SPMDP2A dalam meningkatkan pelayanan publik. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Dinas SPMDP2A sudah melaksanakan sistem monitoring namun belum maksimal, hal ini disebabkan karena pelaksanaan monitoring hanya dapat dilakukan secara manual, sehingga pelayanan publik mengalami hambatan dan keterbatasan pelaksanaan. Saran dari penelitian ini diharapkan pemerintah mampu memprioritaskan sistem monitoring berbasis teknologi sehingga dapat menunjang setiap pelayanan publik di Dinas SPMDP2A.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Sistem Monitoring.

---

## PENDAHULUAN

Pentingnya sistem pemantauan dan evaluasi kinerja terhadap karyawan dalam menjalankan tugas adalah untuk memahami sejauh mana kemampuan mereka dalam menguasai dan memahami tugas yang telah diberikan oleh organisasi. Selain itu, tujuan dari sistem tersebut adalah untuk menilai kesesuaian kinerja karyawan dengan tujuan organisasi, serta untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja yang kurang baik selama ini. Jika sebuah organisasi tidak menerapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja, maka akan mengalami dampak berupa ketidakjelasan dalam pengawasan kerja karyawan, tidak adanya pemahaman apakah kinerja karyawan sesuai dengan harapan, serta kebingungan dalam menilai apakah kinerja tersebut memenuhi standar yang ditetapkan atau tidak. Praktik monitoring dan evaluasi kinerja karyawan yang diterapkan bertujuan untuk mendukung organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Hikmat, 2010), monitoring adalah proses pengumpulan dan analisis informasi berdasarkan indikator yang ditetapkan secara sistematis dan berkelanjutan tentang kegiatan/program sehingga dapat dilakukan tindakan koreksi untuk penyempurnaan program/kegiatan itu selanjutnya. Monitoring adalah pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran tentang apa yang ingin diketahui, pemantauan berkadar tingkat tinggi dilakukan agar dapat membuat pengukuran melalui waktu yang menunjukkan pergerakan ke arah tujuan atau menjauh dari itu. Monitoring akan memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi yang diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, pemantauan umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses berikut objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program. Memantau perubahan yang fokus pada proses dan keluaran.

Selanjutnya (Arikunto, 2021) menjelaskan evaluasi adalah suatu kegiatan untuk mencari informasi berkaitan dengan bekerjanya sesuatu, kemudian informasi tersebut dikumpulkan dan digunakan sebagai alternatif yang tepat dalam menetapkan sebuah keputusan. Evaluasi sebagai pedoman keterlaksanaan kegiatan yang telah dilakukan dan dijadikan sebagai perbaikan program yang akan berjalan. Evaluasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh evaluator untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang lengkap dan akurat tentang objek/program/layanan/kebijakan tertentu yang sedang dipelajari, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam membuat keputusan (Divayana, 2017). Menurut (Hardiyansyah, 2018) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2011) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perlindungan Perempuan dan Anak (SPMDP2A) Kabupaten Nias memiliki peran yang penting dalam memastikan kesejahteraan sosial masyarakat, khususnya perempuan dan anak-anak. Dengan fokus pada pemberdayaan dan perlindungan, dinas ini bergerak dalam berbagai bidang untuk mencapai tujuan Organisasi. Dalam hal pemberdayaan masyarakat desa, SPMDP2A Kabupaten Nias mengambil peran sebagai fasilitator untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat. Dinas ini menyelenggarakan program-program pelatihan, bimbingan, dan pendampingan untuk membantu masyarakat desa dalam mengembangkan potensi mereka, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun budaya. Sementara itu, dalam perlindungan perempuan dan anak, SPMDP2A Kabupaten Nias memiliki tupoksi yang sangat spesifik. Dinas ini bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan, bantuan, dan rehabilitasi bagi korban kekerasan, pelecehan, dan diskriminasi terhadap perempuan dan anak. Ini meliputi penanganan kasus-kasus kekerasan dalam rumah tangga, pelecehan seksual, perdagangan manusia, serta upaya-upaya pencegahan melalui kampanye kesadaran dan pendidikan. Selain itu, dinas ini juga memiliki tanggung jawab dalam mengawasi dan menegakkan kebijakan-kebijakan terkait kesejahteraan sosial, seperti program bantuan sosial dan perlindungan sosial bagi kelompok rentan. Mereka bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk lembaga pemerintah, LSM, dan komunitas lokal, untuk menciptakan lingkungan yang aman, adil, dan berdaya bagi semua warga Kabupaten Nias.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, diperoleh fenomena masalah dimana keterlambatan proses pelayanan kepada masyarakat. Dimana Warga sering kali harus menunggu berjam-jam atau bahkan berhari-hari hanya untuk mendapatkan layanan dasar seperti pembuatan surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam mengurus program PKH. Hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi masyarakat, terutama yang memiliki kebutuhan mendesak. Kemudian tingkat keprofesionalan dalam memberikan pelayanan juga menjadi perhatian. Terdapat keluhan mengenai sikap kurang ramah dan tidak responsif dari petugas, yang membuat masyarakat merasa tidak dihargai. Kurangnya kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik dan efisien menjadi salah satu faktor utama dalam terjadinya masalah ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem monitoring dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias.

## **METODE**

Menurut (Soekanto & Mamudji, 2020), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu penelitian kualitatif, penelitian kuantitatif, dan penelitian campuran. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal (independen). Menurut (Ridha, 2017) mengatakan bahwa variabel tunggal atau independen adalah “segala sesuatu atribut, sifat, nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya”. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini adalah monitoring dalam meningkatkan Pelayanan Publik.

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perlindungan Perempuan dan Anak (SPMDP2A) Kabupaten Nias. Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2024.

Menurut (Anufia & Alhamid, 2019), mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

Menurut (Anufia & Alhamid, 2019), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah. Lebih lanjut (Anufia & Alhamid, 2019), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu peneliti, panduan wawancara, alat tulis, alat rekam, dan dokumen. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias, Sekretaris Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias, Kepala Bidang SPMDP2A Kabupaten Nias, dan Kepala Sub Bagian Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias.

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut (Jailani, 2023), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni metode observasi cara yang paling efektif dengan melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna.

Menurut (Jailani, 2023), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, yaitu reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan di organisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan. Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum, Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias bertanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, pemberdayaan masyarakat desa, serta memberikan perlindungan dan pemberdayaan bagi perempuan dan anak di wilayah Kabupaten Nias. Mereka berperan penting dalam mewujudkan keadilan sosial dan

menciptakan lingkungan yang aman dan sejahtera bagi seluruh masyarakat. Penerapan sistem monitoring di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam mengurus program bantuan sosial dan perlindungan sosial bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak-anak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, ditemukan bahwa sistem monitoring yang ada saat ini masih belum optimal. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah keterlambatan dalam pemrosesan layanan dan kurangnya responsivitas dari petugas. Hal ini terutama terjadi karena sistem monitoring manual yang masih digunakan, yang tidak cukup efektif dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja petugas secara real-time.

Berdasarkan hasil observasi dan studi dokumentasi peneliti mengungkapkan ada beberapa masalah utama dalam penerapan sistem monitoring di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias, khususnya terkait dengan pelayanan program bantuan sosial dan perlindungan sosial bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak-anak. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai masalah-masalah tersebut :

Saat ini, Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias masih menggunakan sistem monitoring secara manual, yang melibatkan pencatatan data dan pemrosesan informasi secara manual oleh petugas. Sistem ini rentan terhadap kesalahan manusia, keterlambatan, dan ketidakakuratan data. Akibat dari penggunaan sistem monitoring manual, terjadi keterlambatan dalam pemrosesan layanan bagi penerima manfaat program bantuan sosial dan perlindungan sosial. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyaluran bantuan atau penanganan kasus, yang dapat berdampak negatif bagi kelompok rentan tersebut. Sistem monitoring manual juga dapat mengurangi responsivitas petugas dalam menanggapi permintaan layanan atau pengaduan dari masyarakat. Petugas harus menghabiskan waktu yang lebih lama untuk mencari dan mengolah data secara manual, yang dapat memperlambat waktu tanggap mereka. Dengan sistem manual, akses informasi terkait program bantuan sosial dan perlindungan sosial menjadi terbatas. Masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya sulit untuk memperoleh informasi terkini mengenai status layanan atau program yang sedang berjalan. Sistem monitoring manual membuat proses pemantauan dan evaluasi menjadi lebih sulit dilakukan. Data yang tersebar dan tidak terorganisir dengan baik dapat menyulitkan dalam melakukan analisis dan mengambil keputusan strategis untuk perbaikan program atau layanan. Secara keseluruhan, sistem monitoring manual yang masih digunakan oleh Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias dapat mengurangi efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program bantuan sosial dan perlindungan sosial. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dinas tersebut. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan upaya untuk meningkatkan sistem monitoring dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini dapat membantu mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, dan meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengungkap bahwa terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi masalah dalam penerapan sistem monitoring di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan layanan dan kurangnya responsivitas petugas. Berikut adalah penjelasan mengenai latar belakang masalah tersebut:

Salah satu faktor utama yang melatarbelakangi masalah ini adalah keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan sistem informasi dan teknologi di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias. Anggaran yang terbatas menyebabkan dinas ini tidak dapat mengimplementasikan sistem monitoring yang lebih modern dan terintegrasi. Penerapan sistem monitoring yang efektif memerlukan sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan dan mengelola sistem tersebut. Namun, Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias kemungkinan mengalami kekurangan staf yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai di bidang teknologi informasi. Dalam lingkungan pemerintahan daerah,

pengembangan sistem informasi dan teknologi terkadang tidak menjadi prioritas utama dibandingkan dengan program-program lain yang dianggap lebih mendesak. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya perhatian dan upaya untuk memperbaiki sistem monitoring yang ada. Dalam setiap organisasi, terdapat kemungkinan adanya resistensi atau penolakan terhadap perubahan, terutama dalam hal penggunaan teknologi baru. Beberapa petugas atau pejabat di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias mungkin merasa nyaman dengan sistem manual yang selama ini digunakan dan enggan untuk beralih ke sistem yang lebih modern. Keberhasilan penerapan sistem monitoring yang baru memerlukan pelatihan dan sosialisasi yang memadai kepada seluruh petugas dan pihak terkait. Jika pelatihan dan sosialisasi ini tidak dilakukan dengan baik, maka resistensi terhadap perubahan dan kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru dapat terjadi. Kabupaten Nias yang tergolong daerah 3 T (Terluar, Tertinggal dan Terisolir) memiliki tantangan geografis yang dapat menyulitkan penerapan sistem monitoring yang terintegrasi, seperti wilayah yang luas dan terpencil serta infrastruktur teknologi informasi yang masih terbatas di beberapa daerah.

Dengan memahami latar belakang masalah tersebut, pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan mendorong peningkatan sistem monitoring di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias. Hal ini dapat dilakukan melalui alokasi anggaran yang memadai, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyusunan prioritas yang tepat, serta perencanaan dan implementasi yang baik.

Layanan publik yang disediakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perlindungan Perempuan dan Anak (SPMDP2A) Kabupaten Nias mencakup berbagai aspek penting yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Namun, berdasarkan penilaian masyarakat, kinerja dinas ini dalam menangani masalah, pelaporan, dan pelayanan publik masih dinilai kurang memadai. Beberapa faktor utama yang menjadi sorotan adalah kurangnya efektivitas dalam menangani masalah sosial, lambannya proses pelaporan, serta kualitas pelayanan publik yang belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan penelitian dan hasil observasi dalam hal penanganan masalah sosial seperti kemiskinan, kekerasan dalam rumah tangga, serta masalah-masalah kesejahteraan anak dan perempuan, Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias seringkali menghadapi tantangan besar. Salah satu keluhan utama dari masyarakat adalah kurangnya responsivitas dan tindakan nyata dalam menyelesaikan masalah. Banyak kasus yang dilaporkan oleh masyarakat seringkali tidak mendapat tindak lanjut yang memadai atau terhenti di tengah jalan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, minimnya anggaran operasional, serta koordinasi yang kurang efektif antar instansi terkait. Terungkap bahwa proses pelaporan masalah kepada Dinas SPMDP2A juga masih mengalami kendala signifikan. Masyarakat seringkali mengeluhkan prosedur pelaporan yang berbelit-belit dan birokrasi yang memakan waktu lama. Selain itu, tidak adanya sistem pelaporan yang terintegrasi membuat masyarakat kesulitan untuk memantau perkembangan kasus yang mereka laporkan. Sistem manual yang masih banyak digunakan juga rentan terhadap kesalahan dan kehilangan data, yang pada akhirnya menghambat upaya penanganan masalah secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas SPMDP2A masih jauh dari harapan masyarakat. Salah satu masalah utama adalah kurangnya akses informasi mengenai layanan yang tersedia. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak-hak mereka dan jenis layanan yang bisa mereka dapatkan dari dinas ini. Selain itu, sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah dan tidak profesional seringkali menjadi penghalang bagi masyarakat untuk mengakses layanan yang mereka butuhkan. Ketidakpuasan masyarakat juga diperparah dengan minimnya fasilitas pendukung yang memadai di kantor dinas, seperti ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta layanan informasi yang mudah diakses. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias berdampak pada rendahnya kepercayaan

mereka terhadap pemerintah. Banyak masyarakat yang merasa putus asa dan tidak tahu harus mengadu kemana ketika menghadapi masalah sosial. Hal ini memperburuk kondisi sosial di masyarakat karena banyak masalah yang tidak tertangani dengan baik. Selain itu, kurangnya dukungan dari dinas ini juga menghambat upaya pemberdayaan masyarakat desa. Program-program pemberdayaan yang seharusnya bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat seringkali tidak berjalan dengan efektif karena lemahnya implementasi dan pengawasan. Padahal, pemberdayaan masyarakat desa sangat penting untuk menciptakan kemandirian dan mengurangi ketergantungan pada bantuan pemerintah.

Layanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perlindungan Perempuan dan Anak (SPMDP2A) Kabupaten Nias saat ini masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitas dan kualitas pelayanan. Masyarakat menilai bahwa penanganan masalah sosial, proses pelaporan, dan kualitas pelayanan publik masih kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang menyeluruh, termasuk implementasi sistem monitoring yang efektif, peningkatan kapasitas petugas, koordinasi yang lebih baik antar instansi, penambahan sumber daya, serta peningkatan fasilitas pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut di atas peneliti menyimpulkan bahwa sistem monitoring dan evaluasi di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Perlindungan Perempuan dan Anak (SPMDP2A) Kabupaten Nias sangat penting karena beberapa alasan berikut:

Dengan adanya sistem monitoring dan evaluasi yang baik, Dinas SPMDP2A dapat memastikan bahwa program-program dan kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan akuntabel dan transparan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dinas tersebut. Melalui monitoring dan evaluasi, Dinas SPMDP2A dapat mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran program-program yang dijalankan tercapai. Hal ini membantu dalam menilai efektivitas program dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan monitoring dan evaluasi yang baik, Dinas SPMDP2A dapat memastikan bahwa sumber daya yang tersedia, seperti anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas, digunakan secara optimal dan efisien dalam pelaksanaan program-program. Sistem monitoring dan evaluasi yang efektif dapat membantu Dinas SPMDP2A dalam mengidentifikasi masalah atau kendala dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, mereka dapat segera mengambil tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Data dan informasi yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi sangat berharga dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat oleh pimpinan Dinas SPMDP2A. Keputusan ini dapat mencakup penyesuaian program, realokasi sumber daya, atau penentuan prioritas baru. Melalui monitoring dan evaluasi, Dinas SPMDP2A dapat belajar dari pengalaman pelaksanaan program-program sebelumnya. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dan area yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat terus meningkatkan kinerja di masa depan.

Dengan demikian, sistem monitoring dan evaluasi yang kuat dan efektif sangat penting bagi Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias untuk memastikan pencapaian tujuan, penggunaan sumber daya yang optimal, peningkatan kualitas layanan, serta mendorong pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam penerapan pelayanan selama ini sejumlah informasi peneliti dapatkan dari informan masyarakat mengungkapkan terdapat beberapa kendala dan permasalahan yang sangat krusial yakni:

**Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur:** Penggunaan teknologi informasi belum sepenuhnya diterapkan karena keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pelatihan bagi petugas dalam menggunakan sistem baru. Hal ini menyebabkan proses administrasi dan

layanan masih sering dilakukan secara manual, yang mempengaruhi kecepatan dan akurasi pelayanan.

**Sumber Daya Manusia:** Kurangnya pelatihan yang berkelanjutan dan motivasi di antara petugas menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan. Beberapa petugas menunjukkan sikap kurang ramah dan tidak responsif, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat.

**Koordinasi dan Komunikasi:** Kurangnya koordinasi antara unit-unit di dalam dinas mengakibatkan ketidakefisienan dalam penanganan kasus dan penyampaian layanan. Komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan masyarakat juga menambah kesulitan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dinas SPMDP2A perlu mengevaluasi dan memonitor penataan layanan yang telah dilakukan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui:

Feedback dari Masyarakat dengan mengumpulkan umpan balik langsung dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam menerima layanan. Umpan balik ini bisa diperoleh melalui survei, kotak saran, atau forum diskusi publik.

Melakukan audit internal secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem antrian, pelatihan petugas, dan penggunaan teknologi informasi. Audit ini akan membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Mengadopsi sistem monitoring berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pemantauan kinerja petugas secara real-time. Hal ini akan memudahkan dinas untuk menilai efektivitas pelatihan dan penataan layanan yang telah dilakukan.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan selama ini di Dinas SPMDP2A Kabupaten Nias sudah tergolong cukup baik namun masih terdapat kekurangan dalam responsivitas pelayanan publik, yang berpotensi menghambat penanganan keluhan dan permasalahan masyarakat secara efektif. Penerapan sistem monitoring diharapkan dapat memperbaiki kurangnya responsivitas tersebut dengan memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap proses pelayanan dan memungkinkan tindakan yang cepat dan tepat atas keluhan yang muncul.

Upaya dalam implementasi sistem monitoring dalam meningkatkan pelayanan publik mencakup penerapan teknologi informasi terkini untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan, pelatihan dan sosialisasi kepada staf terkait, pembentukan mekanisme pelaporan dan tindak lanjut atas temuan monitoring, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengawasan dan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan seperti kotak saran. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Nias, khususnya dalam bidang sosial, pemberdayaan masyarakat desa, serta perlindungan perempuan dan anak.

## **REFERENSI**

- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). *Instrumen pengumpulan data*.
- Ardaya, J. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Program Pendampingan Kesehatan Lansia Di Kelurahan Lesanpuro Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2), 23–28.
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 3*. Bumi aksara.
- Asriyanti, N., Nugroho, A., & Yulianti, R. (2020). Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 1(1), 35–42.
- Divayana, D. G. H. (2017). Evaluasi pemanfaatan e-learning menggunakan model CSE-UCLA. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 36(2), 280–289.

- Firman, K. P. F. T. Y. (2017). Application of Information Technology Web Programming to Improve Public Services in the Field of Population Administration Policy. *J. Inf. syst. Informatics Eng*, 1(2503â), 5304.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hikmat, D. H. (2010). Monitoring dan Evaluasi Proyek. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Jaya, K. A., Safriadi, N., & Perwitasari, A. (2018). Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Aparatur di Kejaksaan Negeri Mempawah. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 6(1), 22–27.
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22.
- Laoli, S., LAOLI, E. K. A. S., & MENDROFA, N. K. (2022). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Gunungsitoli Idanoi. *Jurnal ilmiah simantek*, 6(4), 42–50.
- Manullang, H. M., & Khairul, K. (2020). Monitoring Biodiversitas Ikan Sebagai Bioindikator Kesehatan Lingkungan Di Ekosistem Sungai Belawan. *Jurnal Ilmu Alam dan Lingkungan*, 11(2).
- Mulyono, S., Qomaruddin, M., & Anwar, M. S. (2018). Penggunaan Node-RED pada sistem monitoring dan kontrol green house berbasis protokol MQTT. *TRANSISTOR Elektro Dan Informatika*, 3(1), 31–44.
- Rhomadhona, H., & Ningsih, T. M. (2018). Sistem Informasi Monitoring Keluhan Baca Meter Berbasis Web pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin. *Jurnal Sains dan Informatika*, 4(1), 57–62.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rohmat, R., Hidayati, N., & Asiyah, S. (2020). Pengaruh Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kpp Pratama Malang Selatan. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(03).
- Sinambela, L. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi (CetakanKeenam). *BumiAksara. Jakarta*.
- Siregar, B., Fadli, F., Andayani, U., Harahap, L. A., & Fahmi, F. (2017). Monitoring of Solar Radiation Intensity using Wireless Sensor Network for Plant Growing. *Journal of Physics: Conference Series*, 801(1), 012087.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2020). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2003. *Website: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr>*.
- Wibowo, N. S., Destarianto, P., Riskiawan, H. Y., Agustianto, K., & Kautsar, S. (2018). Development of low-cost autonomous surface vehicles (ASV) for watershed quality monitoring. *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*, 489–494.
- Wijaya, C. A. (2018). Sistem Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Program Studi di Institusi Pendidikan Tinggi. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 13–24.