

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LANGOWAN UTARA KABUPATEN MINAHASA

SILVA NITA KAMU
AGUSTINUS PATI
STEFANUS SAMPE

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik; Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan serta pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Kecamatan Langowan Utara merupakan organisasi kecamatan yang memberikan pelayanan public ke masyarakat yang tak terlepas dari berbagai persoalan terutama dengan berubahnya berbagai peraturan mengenai kecamatan. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pelayanan publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai informan, peneliti mengambil 5 (lima) orang sebagai informan dengan Teknik *snowball* yang berkompeten menjawab tujuan penelitian, melalui wawancara mendalam yang kemudian hasil penelitian disajikan dan dianalisis secara kualitatif. Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu: Kesadaran pegawai; Adanya aturan; aktor organisasi; Faktor kemampuan dan keterampilan; Faktor sarana pelayanan. Dengan teknik analisa data secara kualitatif.

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan public dengan menggunakan teori tersebut, terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan public yang berkualitas ditentukan antara 2 faktor yakni factor internal yakni pegawai, kepemimpinan serta aturan dan factor eksternal yakni masyarakat, komunikasi dengan pemerintah desa serta komunikasi secara vertical dengan pemerintah kabupaten. Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan, terlihat bahwa kesadaran pegawai kantor Kecamatan Langowan Utara dalam menjalankan tugasnya mayoritas informan menilai sudah baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti terkadang ada beberapa pegawai yang keluar tanpa ijin dan datang terlambat. peneliti menganalisis mengenai adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai terarah dalam menjalankan tugas dan ditunjang dengan aturan internal yang merupakan kebijakan Camat membuat seharusnya pelayanan berjalan secara optimal.

Kesimpulan dari penelitian ini Dalam aspek kesadaran pegawai dalam pelayanan public dapat disimpulkan bahwa sudah baik, tingkat kesadaran pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan, aturan serta lingkungan kerja yang positif, Ketersediaan adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi telah dimiliki oleh kantor camat langowan utara, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai, Faktor organisasi dalam pelayanan public di kecamatan langowan utara, terlihat bahwa kesiapan organisasi sudah baik dengan dilengkapi dengan sistem dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di kecamatan belum merata dan ketersediaan alat telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai, namun kualitas peralatan yang masih standar ditambah pengetahuan dalam perawatan peralatan menyebabkan sarana penunjang mudah rusak dan kuantitas yang terbatas menyebabkan ketergantungan akan penggunaan alat hanya pada satu atau beberapa perangkat saja, kemudian menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Publik, Kecamatan

Silva Nita Kamu, 2020. **Analysis of Public Services in the Langowan Utara District, Minahasa Regency.** (Under the supervision of Dr. Drs. Agustinus B. Pati, M.Si as the Chairman of the Commission, Stefanus Sampe, Ph.D. as the member).

Abstract

Public service delivery; As a consequence of the implementation of Regional Autonomy especially after the enactment of Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government. However, various issues that arise in the community, apparently the service rights received by the community have not met the expectations of all parties, both from the general public and from the government itself. In Act Number 25 of 2009 concerning Public Services it is stated that public services are activities or series of activities in the framework of meeting service needs in accordance with statutory regulations. Subdistricts are formed in order to improve the coordination of government administration meaning that with the existence of Subdistricts, the Camat as the highest leader in the Subdistrict must be able to coordinate all governmental affairs in the Subdistrict, then also the Subdistrict must provide public services in the Subdistrict as well as empowering the Village / Kelurahan community. North Langowan Subdistrict is a sub-district organization that provides public services to the community which is inseparable from various problems, especially with changes in various regulations regarding the sub-district. The purpose of this study is to analyze public services in the Langowan Utara District in Minahasa Regency.

This study uses a qualitative approach as an informant, researchers take 5 (five) people as informants with snowball technique who are competent to answer the research objectives, through in-depth interviews which are then presented and analyzed qualitatively. Moenir (2002: 88), in the implementation of a public service, there are several factors that support, namely: employee awareness; There are rules; organizational actors; Ability and skill factors; Service facility factor. With qualitative data analysis techniques.

From the results of research conducted on the implementation of public services using the theory, it appears that the implementation of quality public services is determined between two factors namely internal factors namely employees, leadership and external factors and rules namely the community, communication with the village government and vertical communication with the government districts. In the northern Langowan sub-district, the results of the study carried out public services in accordance with applicable regulations, especially during the co-pandemic period 19.

Conclusions from this study In terms of employee awareness in public services it can be concluded that it is good, the level of employee awareness is influenced by several factors such as leadership, rules and a positive work environment, the availability of rules that support organizational regularity has been owned by the North Langowan District Office, that the availability of rules is sufficient to help employees, organizational factors in public services in the northern langowan sub-district, it appears that the organization's readiness is well equipped with existing systems and standard operating procedures (SOPs), the ability and skills of employees in carrying out public services in the sub-district are not evenly distributed and the availability of equipment is available and able to be operated by employees, but the quality of equipment that is still standard plus knowledge in equipment maintenance causes supporting facilities are easily damaged and limited quantity causes dependence on the use of equipment only on one or a few devices, which then causes delays in service to the community

Keywords: *Analysis, Public Services, District*

PENDAHULUAN

Negara merupakan organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakatnya. Negara merupakan persekutuan dari berbagai perbedaan seperti keluarga, daerah, agama dan ras untuk mendapatkan kehidupan yang sebaik-baiknya. Oleh sebab itu dibentuklah berbagai perangkat kerja yang tersistematis serta berfungsi untuk menjalankan tugas pemerintahan dimana masing-masing perangkat ataupun organisasi pemerintah menjadi lebih transparan dengan adanya peraturan – peraturan tentang pelaksanaan sistem kerjanya.

Menjalankan tujuan bernegara tersebut, pemerintah yang merupakan anggota masyarakat dipercayakan untuk menjalankan keputusan bersama serta membuat peraturan, seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat yang bekerja untuk kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik; Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (public service), dimana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang

konduusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi sekarang pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum atau pelayanan publik, dalam birokrasi pemerintahan di beberapa daerah kabupaten atau kota di Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu dikeluhkan masyarakat karena ketidak-efisien dan efektif dalam proses pelayanan. (Waworundeng dkk. 2019:2).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public menyebutkan pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Dijelaskan pula dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab II pasal 3 dijabarkan tentang tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi

pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi dan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi public. Dalam pasal 4 disebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Salah satu organisasi pemerintahan yang memiliki tugas tugas pemerintahan secara umum adalah Pemerintah Kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan

sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan, hal ini dinyatakan dengan jelas dalam pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Camat tidak lagi berkedudukan sebagai kepala wilayah kecamatan dan sebagai alat pemerintah pusat dalam menjalankan tugas-tugas dekonsentrasi, namun telah beralih menjadi perangkat daerah yang hanya memiliki sebagian kewenangan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam wilayah kecamatan.

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan serta pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Menjamin keberhasilan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu kemampuan aparat dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi tersebut, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Berkaitan dengan pelayanan public dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan pasal 10 mengenai tugas Camat yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan penrdang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan

umum menyangkut pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional, pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan masyarakat guna mewujudkan stabilitas keamanan, penanganan konflik sosial dan pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila.

Pasal 10 ayat h Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan disebutkan bahwa Camat melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, salah satunya adalah efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan. Kecamatan juga masih diberikan kewenangan untuk pengurusan pelayanan perizinan seperti yang diatur dalam pasal 11 yang menyebutkan : Kecamatan mendapatkan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat 12 dilaksanakan dengan kriteria: a, proses sederhana; b. objek perizinan berskala kecil; c. tidak memerlukan kajian teknis yang kompleks; dan d. tidak memerlukan teknologi tinggi.

Dalam Undang-undang tentang Kecamatan tersebut juga disebutkan bahwa tugas dan fungsi Kecamatan adalah pembinaan, pengawasan pemerintah desa dan fungsi koordinasi baik vertical maupun horizontal. Berdasarkan hal tersebut dikaitkan dengan pelayanan yang menjadi kewenangan di Kecamatan Langowan Utara dengan tugas dan fungsi kecamatan, peneliti melihat masih ada beberapa pelayanan seperti pelayanan berupa penyuluhan, pemberian informasi kepada masyarakat dari kabupaten, menjalankan program pemerintah kabupaten seperti memberikan santunan duka, PKH (Program Keluarga Harapan), Program BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai), pengawasan anggaran Alokasi dana desa dan Dana Desa

mengkoordinasikan musrenbang, RKPDes, Perdes, mengkoordinasikan pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat serta tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati dengan waktu yang tidak dapat diprediksi.

Kecamatan Langowan Utara di lengkapi dengan 13 orang pegawai yang pada tingkat pendidikannya dapat dikatakan baik dimana ada 10 orang pegawai yang berkualifikasi pendidikan S1, 2 orang D3 dan 1 orang berpendidikan Sekolah Menengah Umum (SMU). Dari tingkat pendidikan seharusnya berdampak terhadap pelayanan yang baik, namun tingkat pendidikan belum tentu menjamin kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pada prinsipnya masyarakat menginginkan seorang pegawai yang mampu mengerti kebutuhan masyarakat serta cakap dalam menyelesaikan tugas, selain itu ditambah dengan kecerdasan emosional dimana pegawai tersebut mampu tetap memberikan pelayanan yang baik dengan senyuman dan keramahan ditengah tekanan tugas yang diberikan kepadanya.

Kecamatan Langowan Utara merupakan kecamatan ke-19 di Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2007 dan Keputusan Bupati Minahasa Nomor 6 Tahun 2008, yang pada tugas pokok dan fungsinya sama dengan kecamatan pada umumnya. Adapun untuk menjalankan tugasnya, Kecamatan Langowan Utara memiliki Visi : “Profesional, Aspiratif Dan Inofatif Dalam Membina, Melayani Dan Memfasilitasi Penyelenggaraan Tugas Pemerintahan, Pembangunan Dan Pelayanan Kemasyarakatan”. dengan memiliki 8 desa dan penduduk yang berjumlah 8368 jiwa.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada kantor Kecamatan Langowan Utara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, masih adanya keluhan masyarakat terhadap lambatnya pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu ada beberapa masyarakat yang

mengeluh pernah datang ke kantor pada saat jam kerja namun tidak ditemui 1 orangpun di kantor ataupun hanya para siswa yang melaksanakan praktek kerja lapangan di kantor Kecamatan Langowan Utara. Selain itu dari pengamatan langsung di kantor camat terlihat peralatan penunjang pelayanan masih kurang seperti computer, laptop dan printer.

Hakekatnya pelayanan publik/masyarakat bukan hanya sekedar pelayanan seperti pembuatan KTP, KK, AJB dan surat penting lainnya, namun pelayanan masyarakat merupakan bentuk pelayanan pemerintah akan kebutuhan masyarakat seperti menghadiri berbagai acara baik suka maupun duka dan memberikan penyampaian pemerintah kepada masyarakat, melaksanakan bakti social kepada masyarakat dengan berkoordinasi dengan pemerintah desa. Untuk Kabupaten Minahasa pemerintah daerah memberikan santunan kedukaan kepada masyarakat sebesar Rp. 2.500.000 dan langsung memberikan Akte Kematian dan Kartu Keluarga yang baru kepada keluarga yang bersangkutan. Masalah lainnya adalah masih adanya beberapa tugas Camat yang belum terlaksana dengan baik seperti penyaluran BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) yang masih mengalami beberapa laporan tidak baik, keamanan dan ketertiban yang terkadang tidak kondusif.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Langowan Utara dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul: Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Analisis

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang

diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200). Menurut Spradley (Sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

The Liang Gie (1989 : 26) mengemukakan pengertian analisis sebagai berikut: Analisis adalah segenap rangkaian perubahan pikiran yang menelaah sesuatu secara mendalam terutama mempelajari bagian-bagian dari suatu kebulatan untuk mengetahui ciri- ciri masing-masing bagian, hubungannya satu sama lain dan peranannya dalam keseluruhan yang bulat itu.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir (A.B. Pati dkk 2019:4) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik. Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Keputusan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif atau penelitian naturalistik adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak berubah dalam simbol-simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek, atau bidang pada obyeknya (Nawawi, 1994:104-106).

Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi objek penelitian atau situasi sosial yang dapat diamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. (Sugiyono 2011:215). Hal ini juga sebagaimana yang dikatakan Spradley dimana social situation terdiri atas tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Objek inilah yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:215).

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis mengenai penyelenggaraan

pelayanan public di Kecamatan Langowan Utara dalam hal ini bukan hanya pelayanan di dalam kantor namun juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kecamatan itu sendiri, untuk itu peneliti menggunakan teori dari Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai
2. Adanya aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor kemampuan dan keterampilan
5. Faktor sarana pelayanan

Penentuan penggunaan teori ini didasari dengan penyesuaian dengan kondisi permasalahan di lapangan dan tujuan penelitian, peneliti meyakini bahwa teori ini akan mampu menjawab pertanyaan yang timbul mengenai pelayanan public di Kecamatan Langowan Utara.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

Informan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut populasi dan sampel. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*Social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*Place*), Pelaku (*Actors*), dan aktivitas (*Activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut, dapat dirumah berikut keluarga dan aktivitasnya, atau orang-orang di sudut-sudut jalan yang sedang ngobrol, atau di tempat kerja, di kota, desa atau wilayah suatu negara.

Tetapi sebenarnya obyek penelitian kualitatif, juga bukan semata-mata pada situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen

tersebut, tetapi juga bisa berupa peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan dan sejenisnya.

Disesuaikan dengan kondisi saat penelitian dikarenakan adanya pembatasan social karena virus covid 19 oleh pemerintah, maka penelitian ini tentunya menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada dengan memperhatikan himbauan pemerintah dalam penyebaran covid 19 ini namun tetap menjaga kualitas tesis ini. Untuk itu penentuan jumlah informan dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil informan yang menurut peneliti dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu :

- Camat Langowan Utara
- Pegawai Kantor Kecamatan (2 orang)
- Masyarakat yang menerima pelayanan oleh kecamatan (2 orang).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *Setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumbernya datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Sehubungan dengan kondisi yang tidak memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data primer secara normal, maka peneliti sedikit memodifikasi teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi namun tetap menjaga keabsahan data tersebut.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik

pengumpulan data dapat dilakukan dengan *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya.

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*Triangulasi*), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menganalisa data yang ada adalah sebagai berikut :

- a. Kategorisasi, dalam hal ini data-data yang diperoleh dari lapangan dikategorisasikan berdasarkan data prioritas yang dianalisa dan data yang tidak diprioritaskan untuk analisa.
- b. Reduksi adalah sebuah langkah dengan menghilangkan atau menegaskan data tertentu yang dinilai tidak perlu untuk dianalisa secara lebih lanjut untuk kepentingan penelitian.
- c. Interpretasi adalah tahapan akhir dari proses analisa data, dimana memberikan tafsiran, penjelasan-penjelasan yang berkaitan erat dengan data-data yang menjadi isu dalam penelitian.

Pemeriksaan Keabsahan Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti harus melakukan pemeriksaan atas keabsahan data yang diperoleh. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula data yang benar akan menghasilkan kesimpulan

hasil penelitian yang benar. Alwasillah (2009 : 97) menjelaskan bahwa tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sah, benar dan beretika.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen pokok, sehingga peneliti harus bertindak proaktif secara langsung dalam mengumpulkan data. Semua data hasil pengamatan berupa catatan lapangan dan rekaman proses akan dicek kembali atau dikonfirmasi kembali kepada informan. Untuk memperkuat data, peneliti meminta kepada informan untuk secara jujur menjelaskan maksud dan arti hasil pengamatan. Pada tahap ini juga peneliti mempelajarinya lewat dokumen tertulis atau bergambar (foto) dan menghubungkan antara satu peristiwa dengan peristiwa lainnya disertai bukti.

Pada tahap keabsahan data, peneliti melakukan pengecekan temuan penelitian yang disesuaikan dengan peran lembaga. Pada tahap ini peneliti bersikap konsisten terhadap data penelitian, memilih topik-topik penting yang menonjol, menganalisis dan membuat interpretasi data. Hasil interpretasi data kemudian dibuat dalam bentuk deskripsi, yang selanjutnya dinegosiasikan atau didiskusikan kepada informan penelitian.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti lebih memunculkan hasil penelitian dengan menggunakan data sekunder (data pendukung) dan data kepustakaan sebagai dampak dari keterbatasan untuk mendapatkan data primer (utama) akibat pandemic covid 19 ini pada penelitian langsung di lapangan. Dampak lain yang ditimbulkan oleh pandemic covid-19 ini pada penelitian ini juga adalah berkurangnya jumlah informan yang ditetapkan sebelumnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara

Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Camat yang merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dapat memaksimalkan fungsi-fungsinya untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan beberapa pelayanan lainnya.

Berdasarkan hasil penelusuran melalui pemberitaan media (liputan6.com. 15 no. 2018) menteri dalam negeri pada saat itu Tjahjo Kumolo mengatakan Tjahjo menyampaikan 5 point khusus untuk dilaksanakan camat Sebagai wujud komitmen pemerintah pusat dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan. camat dapat melakukan inovasi sebagai bagian peningkatan mutu penyelenggaraan pemerintahan di daerah khususnya di wilayah Kecamatan. Ia menyampaikan 5 point khusus untuk dilaksanakan camat Sebagai wujud komitmen pemerintah pusat dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan.

- Pertama, pelimpahan sebagian kewenangan otonomi daerah kepada camat menjadi hal yang mutlak untuk dilaksanakan dalam rangka efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan.
- Kedua, Kecamatan sepantasnya diberikan peluang untuk menyusun usulan-usulan

kegiatan teknis dan didukung pendanaan yang berbasis kinerja seperti yang dilakukan oleh perangkat daerah lainnya.

- Ketiga, penguatan kelembagaan dan SDM Kecamatan harus dimaknai sebagai proses investasi kepemimpinan lokal jangka panjang untuk mendukung tugas pokok dan fungsi organisasi Kecamatan.
- Keempat, perlu dilakukan peningkatan manajemen pelayanan publik dan gagasan inovasi pelayanan publik untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang bermutu, efektif dan efisien; dan
- Kelima, Camat secara konkret melaksanakan fungsi negara dalam rangka penciptaan kondisi yang dinamis, aman, tertib dan sinergi antar berbagai elemen penyelenggara pemerintahan dan masyarakat dalam rangka menjaga keutuhan NKRI.

Peneliti membahas hasil penelitian diatas dengan menggunakan teori dari Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Penyelenggaraan Otonomi Daerah telah membawa tuntutan dan perubahan terhadap sistem nilai dan budaya kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat dengan prinsip demokratisasi, peran serta, pemerataan dan keadilan. Untuk itu diperlukan peningkatan budaya dan etos kerja yang berorientasi kepada pencapaian hasil serta pertanggung jawaban berdasarkan nilai-nilai akuntabilitas menuju Good Governance yakni Kecamatan Langowan Utara yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab.

Dalam penelitian ini yakni adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. Dengan adanya

kesadaran yang alami dari pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan public di kecamatan langowan utara.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan, terlihat bahwa kesadaran pegawai kantor kecamatan langowan utara dalam menjalankan tugasnya mayoritas informan menilai sudah baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti terkadang ada beberapa pegawai yang keluar tanpa ijin dan datang terlambat, namun hal tersebut tidak mengganggu aktivitas pelayanan kepada masyarakat karena kebanyakan dilakukan pada saat tidak sedang melayani masyarakat.

Apabila ditinjau lebih jauh lagi, Factor letak kantor yang berjauhan dari pusat perbelanjaan menjadi factor utama beberapa kelalaian tersebut terjadi, berdasarkan pengamatan langsung dilapangan, disekitar kantor tidak memiliki rumah makan, kurangnya kendaraan umum yang mangkal ataupun lewat menjadi salahsatu factor penghalang pegawai menjalankan aktivitas mereka di kantor karena kebanyakan pegawai tinggal agak berjauhan dengan kantor kecamatan dan harus menggunakan kendaraan untuk mencapai kantor.

Memasuki era otonomi daerah dalam rangka implementasi Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan maka peran pemerintah kecamatan semakin besar. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota, ini berarti posisi Kecamatan saat ini berada atau bertanggungjawab langsung kepada Pemerintah Daerah/Kota. Camat berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pada pasal 226 menerima sebagian kewenangan Pemerintahan dari Bupati atau Walikota. Kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota ke Kecamatan ini harus dijembatani oleh orang-orang yang memiliki skill dan kemampuan yang professional sehingga tercipta hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat.

Dari hasil wawancara dan penelusuran data sekunder kemudian dibandingkan dengan fakta dilapangan, peneliti menganalisis bahwa aspek kesadaran pegawai sudah baik namun terpengaruh oleh factor geografis kantor kecamatan, selain itu letak kantor juga berjauhan dari pusat perbelanjaan dan keramaian seperti fotocopy, print, penjualan alat tulis kantor. Namun pemenuhan aspek pelayanan public baiknya disertai tindakan professional sebagai aparatur sipil Negara (ASN), menurut KBBI profesionalisme adalah mutu, kualitas dan tidak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang professional. Profesional artinya menurut pada keahlian jabatannya. Jadi apapun tindakan yang dilakukan oleh seorang pegawai baiklah mencerminkan tindakan yang professional sehingga memunculkan pegawai yang berkualitas.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Pemerintah dituntut dapat menjalankan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku agar efektif dan efisien sesuai dengan dasar hukum pelaksanaan tugasnya. Antara lain undang-undang dasar 1945, undang-undang 23 Tahun 2014, peraturan daerah, dan perundang-undangan serta peraturan lainnya guna memaksimalkan keberhasilan kinerja pemerintah, berbagai upaya dilakukan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, pelaksanaan tugasnya, perbaikan pada perencanaan, pelaksanaan hingga pada pengawasan kegiatan. hal ini dilaksanakan di berbagai bidang pemerintahan seiring dengan keterlibatan masyarakat mengkritisi tugas-tugas pemerintahan di era reformasi ini.

Dalam tingkatan organisasi kecamatan, satuan kerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan kegiatan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat. Camat selaku pemimpin kantor kecamatan mempunyai

tugas dan tanggungjawab menjalankan organisasi pemerintahan dibawah kordinasi pemerintahan atasan; pemerintah pusat, propinsi dan pemerintah kabupaten. Hal ini mengindikasikan pelaksanaan pengawasan fungsional di lingkungan pemerintahan Kecamatan Langowan Utara dapat dilakukan oleh aparat pengawas fungsional kabupaten. Disamping pengawasan fungsional, pengawasan juga dapat dilakukan oleh atasan langsung camat sebagai kepala kantor kecamatan mempunyai wewenang melaksanakan pengawasan di lingkup wilayah pemerintahannya. Selain pengawasan diatas ada juga pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung (sosial kontrol), dalam hal ini lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan media massa.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 tahun 2015 tentang Aparatur Sipil Negara mengenai kode etik dan perilaku ayat b mengatakan dalam melaksanakan tugasnya harus dengan cermat dan disiplin. Kedisiplinan Apartur Sipil Negara merupakan sebuah keharusan. Apartur Sipil Negara yang bertugas di daerah terutama kecamatan merupakan pegawai pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Di kantor kecamatan langowan utara, aturan yang mengatur seluruh kegiatan kecamatan bahkan aparatur sipil Negara dari tingkat nasional sampai di daerah telah di ketahui dan disosialisasikan oleh pimpinan kecamatan. Dalam pelaksanaannya para pegawai bertanggungjawab kepada camat dan kemudian bertanggungjawab kepada bupati.

Dalam sebuah organisasi terdapat juga aturan internal yang merupakan aturan yang diwajibkan oleh atasan langsung demi menunjang tujuan organisasi dan menopang aturan yang diatasnya, tidak terkecuali di kecamatan langowan utara. Dalam melayani masyarakat, pemerintah berpedoman pada aturan yang sementara berlaku. Contohnya pada saat peneliti mewawancarai informan masyarakat bapak. H.T. beliau berujar bahwa dalam pengurusan akte jual beli pegawai

menjalankan tugasnya berpedoman pada peraturan dan dijelaskan kepadanya pada saat sebelum melanjutkan pengurusan surat akte jual beli.

Dalam kondisi internal kantor, adanya aturan juga berdasarkan kebijakan camat untuk menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat seperti peningkatan disiplin pegawai melalui apel dan absensi, ketegasan dalam setiap rapat begitu juga dengan laporan kinerja setiap pegawai, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi yang berdampak pada pemenuhan kualitas pelayanan public di kecamatan langowan utara.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menganalisis mengenai adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai terarah dalam menjalankan tugas dan ditunjang dengan aturan internal yang merupakan kebijakan camat membuat seharusnya pelayanan berjalan secara optimal.

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar

pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Dalam organisasi kecamatan langowan utara, terdapat struktur organisasi yang jelas yang mendukung produktifitas organisasi. Untuk menunjang struktur organisasi tersebut diciptakan mekanisme kerja yang dapat menghasilkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada era informasi seperti sekarang ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh. Salah satu factor penentu dalam pelayanan yang prima di masyarakat adalah factor organisasi.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, dari hasil penelitian dikecamatan langowan utara terlihat bahwa mengerjakan setiap pelayanan didasari dengan aturan yang berlaku, hal tersebut sesuai dengan penuturan camat dan kepala seksi pemerintahan, namun selain factor aturan disertai dengan SOP yang jelas, pemerintah kecamatan juga berinovasi dengan menjalankan pelayanan public dengan terjun langsung ke masyarakat dengan bekerjasama dengan pemerintah desa. Seperti administrasi akte kematian dan proses administrasi santunan duka ke masyarakat. Dari penuturan informan masyarakat mengenai pelayanan tersebut, mereka merasa sangat terbantu dengan tindakan dari pemerintah kecamatan tersebut dengan hanya memberikan data-data yang diperlukan tanpa dipungut biaya. Demikian juga penuturan informan yang mengurus akte jual beli (AJB), terlihat bahwa informan tersebut merasa puas dengan penjelasan mekanisme dan aturan yang harus dilalui, hal tersebut mengindikasikan kesiapan system dan SOP yang ada sehingga dikuasai dan mampu dipahami oleh masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti kemudian menganalisis mengenai faktor organisasi dalam pelayanan public di kecamatan langowan utara, terlihat bahwa kesiapan organisasi sudah baik dengan dilengkapi dengan sistem dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Untuk menunjang pelayanan public dibutuhkan mekanisme, system dan standar yang jelas dan diikuti dengan inovasi yang baik oleh pimpinan.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Keterampilan pegawai merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik. Tujuan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektifitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan pegawai, keterampilan pegawai maupun sikap pegawai itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Kantor kecamatan Langowan utara, dalam pelaksanaan tugas dan pokoknya terutama dalam pelayanan public di tunjang dengan jumlah pegawai yang cukup. Dari jumlah pegawai yang total 15 orang terdapat 13 orang yang berpendidikan tinggi yakni 12 sarjana dan 1 magister. Berikut daftar pegawai kecamatan langowan utara berdasarkan tingkat pendidikan.

Table . Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	PASCASARJANA	1
2	SARJANA	12
3	SARJANA MUDA	1
4	SLTA	1
5	SLTP	-
6	SD	-
Jumlah		15

Sumber: Kantor Kecamatan langowan Utara 2020

Faktor kemampuan pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para pegawai yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat

dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kemampuan dan ketrampilan pegawai terlihat bahwa untuk melaksanakan pekerjaan seperti mengetik dan print sudah bisa dilakukan dengan baik namun selebihnya seperti edit gambar yang rumit harus dibuat di tempat percetakan hal tersebut dikuatkan oleh informan camat dan kepala bidang pemerintahan. Namun tidak semua pegawai memiliki kemampuan tersebut hanya beberapa orang saja yang diandalkan dalam pembuatan surat menyurat menggunakan komputer. Kemampuan yang tidak merata baiknya diselesaikan untuk efektif dan efesiennya pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan, peneliti menganalisis mengenai kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di kecamatan, belum adanya pemerataan kualitas kemampuan dan ketrampilan pegawai hal tersebut menyebabkan ketergantungan akan seseorang untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Keterampilan seorang pegawai saat bekerja sangat berpengaruh oleh pengembangan tempat bekerjanya ataupun lembaga. Karena seorang pegawai mempunyai potensi keterampilan yang memiliki hasil nilai positif kinerjanya yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat berkerja.

5. Faktor sarana pelayanan

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU 25/2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima, suatu instansi pemerintah juga harus ditunjang oleh kualitas dan kuantitas sarana penunjang pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan. Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efesiensi suatu pelayanan.

Dalam penelitian ini jelas menyiratkan bahwa sarana pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dimiliki oleh kantor kecamatan langowan utara. Dengan sarana tersebut, akan mempermudah pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan. Sarana prasarana pelayanan public dapat dikatakan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pelayanan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan public yang efektif dan efisien pula.

Terlepas dari masalah tersebut, sebagian besar informan menilai sarana

penunjang yang ada sekarang dapat mampu menutupi kebutuhan pelayanan public di kantor kecamatan, meskipun dengan fakta yang ada, apabila terjadi kerusakan, maka konsekuensinya adalah bertambah panjangnya waktu dalam pelayanan. Dengan masalah tersebut dapat mengganggu siklus pelayanan public. Siklus pelayanan public merupakan Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan (A.Imanto, 2002).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, peneliti menganalisis mengenai ketersediaan sarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor kecamatan langowan utara, dimana ketersediaan alat memang telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai, namun kualitas peralatan yang masih standar ditambah pengetahuan dalam perawatan peralatan menyebabkan sarana penunjang mudah rusak dan kuantitas yang terbatas menyebabkan ketergantungan akan penggunaan alat hanya pada satu atau beberapa perangkat saja, kemudian menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Dalam aspek kesadaran pegawai dalam pelayanan public dapat disimpulkan bahwa sudah baik, tingkat kesadaran pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan, aturan serta lingkungan kerja yang positif, namun terlepas dari hal tersebut masih ada beberapa pegawai yang melanggar aturan seperti keterlambatan datang kantor, keterlambatan istirahat dan juga pulang lebih awal hal tersebut dikarenakan factor geografis kantor kecamatan, selain

itu letak kantor juga berjauhan dari pusat keramaian dan tempat tinggal pegawai juga akses ke kantor camat hanya sedikit kendaraan umum.

2. Ketersediaan adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi telah dimiliki oleh kantor camat langowan utara, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai terarah dalam menjalankan tugas dan ditunjang dengan ketegasan pimpinan dalam menerapkan kebijakan camat sehingga dapat dipahami oleh pegawai.
3. Faktor organisasi dalam pelayanan public di kecamatan langowan utara, terlihat bahwa kesiapan organisasi sudah baik dengan dilengkapi dengan sistem dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Pembagian kerja dalam pelayanan juga terlihat jelas dalam struktur organisasi dan tugas pokok masing-masing seksi.
4. Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di kecamatan belum merata. Ketimpangan tersebut menyebabkan ketergantungan kepada seseorang untuk mengerjakan pekerjaan tertentu. Namun dengan berkurangnya kewenangan kecamatan dalam pelayanan public karena telah dilimpahkan ke instansi lain dan juga desa, maka ketimpangan tersebut tidak begitu dirasakan.
5. Mengenai ketersediaan sarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor kecamatan langowan utara, dimana ketersediaan alat memang telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai, namun kualitas peralatan yang masih standar ditambah pengetahuan dalam perawatan peralatan menyebabkan sarana penunjang mudah rusak dan kuantitas yang terbatas menyebabkan ketergantungan akan penggunaan alat hanya pada satu atau beberapa perangkat saja, kemudian menyebabkan

keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

SARAN

1. Untuk meningkatkan kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas pokok mereka terutama dalam pelayanan public, disarankan agar pimpinan kecamatan untuk berinovasi dengan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi serta memberikan hukuman bagi pegawai yang malas, yakni dengan mencontoh perusahaan swasta dalam meningkatkan kesadaran pegawai mereka.
2. Kebijakan internal organisasi sangat dibutuhkan dalam rangka menjaga penyelenggaraan tugas pokok suatu organisasi termasuk kecamatan langowan utara, oleh sebab itu perlu adanya kebijakan yang dikeluarkan dari camat terutama dalam pelayanan public seperti mewajibkan pemerintah desa untuk menguasai teknologi informasi sehingga mempermudah perpindahan informasi seperti aplikasi whatsapp, email dan zoom. Kebijakan lainnya seperti dalam peningkatan disiplin pegawai, serta menempel tugas pokok dan fungsi di bagian yang terlihat oleh semua pegawai.
3. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan langowan utara, perlu adanya penambahan standar operasional untuk mengatur pelayanan kepada masyarakat terutama dimasa pandemic covid 19 ini, perlu adanya pembatasan masyarakat yang datang ke kantor, perlu adanya pembuatan website, call center agar dengan mudah terhubung dengan masyarakat yang akan meminta pelayanan.
4. Untuk pemeratakan kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat perlu adanya tambahan pelatihan khususnya

penguasaan teknologi informasi dengan mendaftarkan pegawai pada kursus-kursus online atau bekerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi untuk memberikan pelatihan bagi pegawai.

5. Di tengah era global dan perkembangan teknologi informasi sekarang ini perlu adanya ketersediaan sarana yang lengkap dan internet yang cepat terutama dengan menyesuaikan dengan situasi kondisi yang ada dimana lebih banyak menggunakan system dalam jaringan (daring). Oleh sebab itu disarankan penambahan peralatan teknologi yang berkualitas baik dengan mengusulkan anggaran ke pemerintah kabupaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. Chaedar. 2009. Pokoknya Kualitatif Dasar-Dasar Merancang Penelitian Kualitatif. Jakarta : PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Nawawi H & Martini, 1994, "Penelitian Terapan", Yogyakarta: Gajahmada University.
- Pati, A.B, Singkoh F, Ofa. S. 2018. Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kartu Keluarga (Kk) Di Desa Soana Masungi Kecamatan Ibu Kabupaten Halmahera Barat. Jurnal Eksekutif Unsrat Vol.1 Nomor 1. Universitas Sam ratulangi Manado.
- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Gie,The Liang .1998. Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Gunung Agung

Waworundeng W. Pioh N, Lumi R. 2019.
Kualitas Pelayanan Publik Aparatur
Sipil Negara dalam Penerapan
EGovernment di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
Jurnal Eksekutif Vol 2 No. 2 Tahun.
Universitas Sam Ratulangi Manado.

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009
tentang pelayanan public
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun
2018 tentang Kecamatan
- keputusan Menpan RB nomor.63 tahun
2003 tentang pedoman umum
penyelenggaraan pelayanan public