

**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kumelembuai
Kabupaten Minahasa Selatan Di Masa Pandemi Covid-19**

**Johan Liow¹
Sarah Sambiran²
Fanley Pangemanan³**

ABSTRAK

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan di masa Pandemi COVID-19. Pelayanan publik adalah melakukan sebuah pelayanan sehingga pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik dan tepat. Esensi Pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat, karena pada hakekatnya Pemerintah adalah "Public service". Dengan kata lain Pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk berkinerja dengan baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang diamanatkan dalam undang-undang. Kualitas pelayanan public di Indonesia terpengaruh akibat pandemic covid-19 dengan segala dampak yang terjadi di masyarakat tak terkecuali di Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Focus penelitian ini berdasarkan konsep Zeitham¹ dkk. (1990; 58-60), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di kecamatan Kumelembuai disebabkan karena pada pandemi covid-19 pegawai yang datang bekerja langsung di kantor kecamatan dibatasi karena diberlakukannya WFH (work from home) dan WFO (work from office).

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Covid-19

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Kecamatan Kumelembuai yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik.

Fasilitas sarana prasarana belum optimal penggunaannya dimasa pandemik di kantor Kecamatan. Selain itu kurangnya petugas di kantor Kecamatan. Jangka waktu pelayanan yang lambat, ketika masyarakat mengurus surat pengantar KTP proses pembuatan tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Selain itu mengenai keramahan pegawai di kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidak ramahan tersebut ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas yang lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dan tidak langsung menanggapi pelayanan. Perlakuan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan

perangkat Kecamatan, meski pun dimasa pandemi COVID-19 kualitas pelayanan harus tetap berjalan dengan baik karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan tujuan dari pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan public.

Peneliti temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di Kantor Camat Kumelembuai dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (Air Condotioner) yang belum ada, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan. Berdasarkan hal diatas kualitas pelayanan terutama pada masa pandemi ini sangat jadi hal yang diperhatikan terutama pada lingkungan Kecamatan Kumelembuai untuk tetap melakukan sebuah pelayanan publik dimasa pandemi ini. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh peneliti, peneliti berhasil mendapatkan data tentang perubahan target yang dirasakan oleh ASN pada masa pandemi ini.

Sangat disayangkan bahwa sampai saat ini masih sering didapati terjadinya berbagai praktik buruk dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakpastian waktu dalam

pelayanan, pungutan liar, perilaku birokrasi publik yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan serta berbelit-belit. Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia juga masih sering didapati berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum-oknum pejabat Pemerintah. Hal tersebut mengakibatkan setiap masyarakat pada umumnya langsung menilai pelayanan publik itu sebagai proses yang berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama serta biaya yang banyak. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya keterbukaan (transparansi) dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam good governance. Transparansi adalah salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan tata Pemerintahan yang baik “*good governance*” (Hari Sabarno, 2007). Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Loina Lalolo Krina P, 2003).

Prinsip transparansi atau keterbukaan mempunyai peran penting dalam pelayanan publik. Dengan diterapkannya prinsip transparansi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik maka setiap masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan mengakses setiap informasi terkait pelayanan publik (seperti persyaratan administrasi, biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan) maupun setiap kebijakan-kebijakan atau

aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Rincian biaya pelayanan administrasi yang dibebankan kepada masyarakat harus diinformasikan secara terbuka (transparan).

Maka dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik juga dapat meminimalisir terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Selain itu dengan adanya prinsip transparansi juga akan mampu menimbulkan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Praktik penyelenggaraan pelayanan publik dinilai memiliki transparansi yang tinggi apabila semua aspek dari proses pelayanan publik dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses dan dipahami seluruh warga masyarakat.

Tiga (3) indikator yang digunakan untuk mengukur transparansi dalam pelayanan publik yaitu, *Indikator pertama*, adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. *Indikator kedua*, menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat. *Indikator ketiga*, adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2006).

Upaya untuk menjamin pelayanan publik yang baik yang bersifat terbuka (transparansi) diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik ini mewajibkan setiap informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Undang-undang keterbukaan informasi publik bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan

efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan observasi awal peneliti, pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dan pegawai Kecamatan Kumelembuai yang di dalamnya ada lima seksi, yakni : Seksi Pemerintahan dan Pertahanan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembinaan Perangkat Desa, Seksi Pengawasan pengertian Umum, Seksi Prasarana dan Fasilitas, Seksi Pelayanan Umum. Di era pandemi COVID-19 saat ini, diberlakukannya kebijakan *Work from home* dan *Work from office* yang berarti pegawai kecamatan setiap harinya bergantian berada di kantor kecamatan langsung (sesuai jadwal piket), jadi seringkali pegawai yang bersangkutan tidak bisa ditemui dikantor membuat masyarakat harus kembali lagi lain dilain hari sehingga memperlambat proses penyelenggaraan pelayanan. Selain itu adanya keluhan lain, seperti tidak adanya ketersediaan informasi mengenai persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian bertujuan membatasi masalah yang dibahas dalam penelitian kualitatif. Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat, pelaku, aktivitas yang berinteraksi secara sinergi (Sugiyono, 2013:32). Fokus penelitian ini berdasarkan konsep Zeitham¹ dkk. (1990; 58-60), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator, yaitu:

1. Tangibel (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Dalam penelien ini, penulis menggunakan Informan dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian merupakan sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti. Karena keterbatasan waktu dalam penelitian ini. Dengan demikian yang menjadi informan dalam menelutih yaitu :

1. Camat Kecamatan Kumelembuai
2. Kepala Seksi Pemerintahan dan ketahanan
3. Kepala Seksi Pelayanan Umum
4. Masyarakat Kumelembuai

Dalam pengumpulan data dilapangan, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Kepustakaan

Pembahasan

Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan UU No. 25/2009 publik Tentang Pelayanan Publik. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan definisi tersebut, terlihat bahwa cakupan pelayanan publik itu sangat luas, sehingga pendekatan yang dipakai juga dapat secara beragam. Artinya dari berbagai disiplin ilmu dapat masuk untuk dipakai sebagai pedoman dalam pelaksanaan sekaligus pengawasan atas pelayanan publik Pelayanan publik yang baik menjadi dambaan setiap warga negara. Untuk itu, maka sudah selayaknya pihak pemerintah memberikan pedoman bagi terwujudnya pelayanan publik yang baik tersebut. Bangunan sistem pelayanan publik yang baik menjadi sarana lancarnya pelaksanaan pelayanan publik dan itu jika didasarkan pada teori sistem sebagaimana disebut di atas, bahwa di dalamnya terkait berbagai unsur, menjadi perhatian tersendiri.

Terkait dengan hal tersebut, kita perlu melihat terlebih dahulu dasar hukum pelayanan publik, di mana sebelum dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, secara legal formal telah dikeluarkan. Aturan tersebut memperkuat landasan bagi pemberian layanan publik yang baik dan menguntungkan bagi masyarakat. 59 Banyaknya laporan terkait pelayanan publik yang buruk atau yang sering disebut dengan maladministrasi, membuktikan bahwa masih terdapat celah bagi adanya penyimpangan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini harus dicermati, seberapa banyak kesempatan bagi masyarakat untuk ikut berperan serta mengawasi kinerja administrator pemberi layanan publik.

Sekalipun keluarnya Undang-Undang tentang Pelayanan Publik setelah banyaknya laporan pengaduan masyarakat akan terjadinya maladministrasi, namun adalah lebih baik dari pada tidak sama sekali. Tidak ada kata terlambat dalam hal ini. Administrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 adalah “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan”.

Penutup

Sesuai dengan temuan masalah dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai pelayanan publik di kecamatan Kumelembuai yang telah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang berada di Kecamatan Kumelembuai yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan yang baik dan koordinasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

Adapun juga dimensi kualitas pelayanan di kecamatan Kumelembuai itu sendiri belum cukup efektif dikarenakan Reability (Keandalan) itu sendiri yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti) masih kurang efektif dalam dimensi

tersebut. Dan juga Empathy (empati) yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna layanan sehingga bagian pelayanan harus ada rasa empati kepada pengguna pelayanan sehingga masyarakat akan lebih mengetahui dan memahami tentang tingkat pelayanan publik bahwa pelayanan di Kecamatan Kumelembuai telah diberikan layanan yang dapat meningkatkan produktivitas jasa sehingga menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat itu sendiri.

Jadi ruang lingkup pelayanan publik dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Saran

Adapun Saran yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : Saran yang penulis ajukan adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kumelembui kepada masyarakat, berdasarkan kesimpulan yang ada saran-saran yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : bahwa kecamatan Kumelembuai sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan public dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik

Daftar Pustaka

Dwiyanto, ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hidayat, Misbah.L. 2007. *Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Nugroho, D, Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Tjokromidjojo, H. Bintoro, 2003, *Reformasi Nasional dan Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta

Krina P, Lalolo, Loina. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Tranparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Smith, Rex Deighton. 2004. *Regulatory Transparency in OECD Countries: Overview, Trends a,d Challenges*. Australian: Journal of Public Administration

Andrianto,Nico. *Tranparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E Government*. Malang: Bayumedia. 2007.

Mardiasmo. *Otonomi Dan Managemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset. 2002.

Ubaedillah, Ahmad dan Abdul Rozaq. *Civic Education: Pancasila, Demokrasi, HAM, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE & Kencana. 2012.

Bilgah, bilgah. (2008). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala – Jurnal Humaniora*, 18(1), 117-121.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).

Sinambela, Lijan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan*

dan Implementasi. Jakarta:
Bumi Aksara. 2010.
Bogdan dan Taylor. 1975. *Metodologi
Penelitian Kualitatif.* Bandung:
Remadja Karya.
Moleong, Lexy J. 2013, *Metode
Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi.*
Bandung :
PT. Remaja Rosdakarya
H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar
Penelitian Kualitatif.* Surakarta :
Universitas Sebelas Maret Press