

**Pelayanan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Malalayang II  
Kecamatan Malalayang Kota Manado**

Oleh:  
**Jonius Murip<sup>1</sup>**  
**Benedicta J. Moku<sup>2</sup>**  
**Juliana Tumiwa<sup>3</sup>**

**Abstrak**

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi aparatur pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparatur pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan aparatur terhadap warga masyarakat Kelurahan Malalayang II pada masa pandemic Covid 19. Penelitian ini menggunakan Metode 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. Dalam penentuan Informan dapat ditetapkan sebanyak 8 Informan, sedangkan teknik Analisis Data penulis menggunakan Analisis Kualitatif sebagaimana petunjuk yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) dengan menggunakan teknik Editing, Coding dan Reduksi Data. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintahan Kelurahan Standar pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Malalayang II walaupun telah mengalami Masa Pandemi Covid-19 namun sudah terealisasi dengan baik.

***Kata Kunci : Pelayanan Masyarakat, Pandemi Covid -19***

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Sosiologi FISPOL-Unsrat

## **Pendahuluan**

Pelayanan bagi masyarakat merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat umum. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparatur pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparturnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana administrasi dalam semua aspek pembangunan juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pembangunan. Agar pembangunan dapat tercapai dengan baik maka aparatur pemerintah sebagai pelaksana pembangunan harus mempunyai kemampuan dan kapasitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan mampu serta tanggap terhadap kepentingan umum.

Salah satu aspek penting yang turut mendapatkan dalam bidang pelayanan adalah pada masa Pandemi Covid-19 sebab ketika terjadi adanya krisis yang mempengaruhi semua bidang maka tidak pelayananpun turut berdampak serius bagi masyarakat pengguna yang membutuhkan pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain ketetapan metode pelayanan publik ketika menghadapi masa Pandemi Covid-19 tentu harus disesuaikan dengan kondisi dan tahapan perkembangan masyarakat yang telah membutuhkan bidang pelayanan.

## **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka peneliti menggunakan jenis atau metode 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.

Fokus dari penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan Publik yakni menggunakan teori dari Max Weber berkontribusi dalam sosiologi organisasi melalui konsep birokrasi dan konsep kekuasaan dan wewenang (power dan authority), authority terdiri dari: legal rasional (berdasar aturan), tradisional, dan karismatik. Dalam penentuan Informan maka ditetapkan sebanyak 8 Informan, sedangkan teknik Analisis Data penulis berpatokan pada petunjuk yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992) yakni melalui pentahapan Editing, Coding dan Reduksi Data serta pengambilan Kesimpulan.

## **Pembahasan**

### **1) Sistem Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Malalayang II Terhadap Warga Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19.**

Dalam sistim pelayanan Publik khususnya di Kantor Kelurahan yang sangat terkait dengan pelayanan masyarakat maka ada beberapa prosedur yang harus dilakukan antara lain :

- a). Prosedur Pelayanan
- b). Kejelasan dalam memperoleh pelayanan
- c). Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam memperoleh pelayanan Publik
- d). Biaya Pelayanan Publik
- e). Ketepatan dalam memperoleh pelayanan Publik

#### **a). Prosedur Pelayanan**

Perlu difahami bahwa dalam Sistem pelayanan khususnya pelayanan Publik merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, jika bagian dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu keseluruhan pelayanan.

Menurut Mansyur KM (2010: 194-195) ada beberapa indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan antara lain : a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan lokasi/tempat pelayanan b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan d. Keterkaitan antara struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan publik.

Dalam memperoleh prosedur pelayanan yang maksimal maka dari hasil wawancara dilokasi penelitian maka setiap pelanggan dalam memperoleh prosedur pelayanan, antara lain :

- 1). Bahwa setiap pelanggan wajib mengikuti prosedur pelayanan sesuai dengan mekanisme yang ada, diantaranya a). Pelanggan datang ke kantor pelayanan dan diwajibkan mengisi buku Tamu, b). Kemudian petugas pelayanan memberikan petunjuk tentang mekanisme pelayanan, c). Apabila dalam prosedur pelayanan maka didapati banyak pelanggan maka para pelanggan akan diwajibkan untuk mengambil karcis antrian
- 2). Para pelanggan akan diwajibkan untuk menyampaikan maksud dan tujuan dalam pelaksanaan pelayanan,

#### **b). Kejelasan dalam memperoleh pelayanan**

Pada prinsipnya dalam setiap Pelayanan publik tentu harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian

hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat serta memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Maksud dari kejelasan dalam memperoleh pelayanan bahwa hal yang diutamakan dalam bidang pelayanan melalui kesederhanaan prosedur artinya bahwa pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kemudian kejelasan yang dimaksudkan pula disini adalah kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Sedangkan kejelasan lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan publik adalah adanya kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dilokasi penelitian bahwa tentang kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik ternyata para petugas pelayanan telah melaksanakan bidang pelayanan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang sudah ditentukan artinya bahwa setiap pelanggan dalam memperoleh pelayanan sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada misalnya tidak berbelit-belit, tepat waktu, kecuali prosedur pelayanan ditunda apabila didapati bahwa Pimpinan misalnya Lurah atau petugas pelayanan ada tugas luar, sakit atau berhalangan.

#### **c). Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam memperoleh pelayanan Publik**

Dalam pelayanan publik, hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar

pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan, maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara, mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara .

Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi Peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada prinsipnya hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan baik bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

Pelayanan publik yang baik, adalah wujud kerja sama yang baik antara pelaksana, penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik.

Pelayanan publik bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati

dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak bahagia dan nyaman.

Dari hasil wawancara ditemui bahwa hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik tidaklah menemui kendala sebab prosedur pelayanan sudah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedure khususnya di Kantor Kelurahan Malalayang II.

#### **d). Biaya Pelayanan Publik**

Masalah biaya pelayanan Publik seringkali telah menjadi salah satu sorotan bagi masyarakat atau para pelanggan karena setiap penerima pelayanan seringkali memiliki mentalitas yang kurang baik dalam memberikan pelayanan sehingga petugas pelayanan berdalih, bahwa pimpinan lagi sibuk, atau memberikan batas waktu yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, berbelit-belit dan tidak tepat waktu, sehingga dapat merugikan masyarakat pelanggan.

Namun dari hasil wawancara dilokasi penelitian menunjukkan bahwa pengenaan biaya pelayanan, tidak mendapatkan masalah karena biaya pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat pelanggan.

#### **e). Ketepatan dalam memperoleh pelayanan Publik**

Salah satu prinsip dasar dalam memperoleh tingkat pelayanan yang maksimal, maka akan ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan, seringkali pimpinan berdalih atasan lagi keluar, atau lagi rapat, computer lagi rusak, lampu listrik mati dan lain-lain, pada hal yang diinginkan oleh petugas pelayanan adalah mengiming-imingi tentang jasa pelayanan dalam hal ini petugas mempersulit para pelanggan dan para pelanggan akan meminta tolong untuk mempercepat pelayanan dengan system imbalan. Oleh karena itu factor yang paling menentukan dalam bidang pelayanan yang maksimal adalah ketepatan dalam memberikan pelayanan.

## 2). Upaya untuk menentukan Kualitas pelayanan Publik PADA Masa Pandemi Covid -19.

Tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah adalah tugas-tugas yang diberikan untuk melayani berbagai kepentingan umum. Demikian pula dengan tugas-tugas pelayanan secara administratif adalah tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk/jenis barang/jasa yang menjadi kebutuhan publik/. Masyarakat pengguna pelayanan biasanya harus berurusan dengan berbagai kegiatan administrasi, seperti mengurus keperluan secara administratif antara lain mengurus Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, surat jalan surat keterangan dan berbagai kegiatan pelayanan administratif lainnya.

Biasanya di wilayah Kelurahan prosedur kegiatan administrasi seperti pengurusan atau proses layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah adalah dengan prosedur : Datang Kekantor, Menghadap piket, Mengisi Buku Tamu, Menghadap petugas pelayanan, Memberitahukan berbagai kegiatan pelayanan yang diajukan oleh para pengguna, Pemrosesan kegiatan pelayanan, Jangka waktu kegiatan pelayanan, Rincian biaya kegiatan pelayanan.

Berbagai proses kegiatan administrasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagaimana disebutkan diatas adalah merupakan salah satu contoh jenis pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan secara administratif. Proses administrasi tentu membutuhkan proses pembukuan, pencatatan, agenda, disposisi, dan terakhir adalah stempel atau pemberian Cap. Proses ini biasanya dapat dilaksanakan secara rutin dalam kegiatan administrasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa proses kegiatan administrasi, dalam kaitan dengan bidang pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah dapat berjalan dengan baik dan lancar, dan semua yang dilakukan sudah

memenuhi berbagai persyaratan administrasi dalam bidang pelayanan.

Berkaitan dengan pelayanan secara administratif maka peran aparatur pemerintah harus menempatkan pelayanan dengan kesederhanaan prosedur antara lain mudah dan tidak berbelit-belit, memiliki kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini sangat penting bagi masyarakat pengguna untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat seperti adanya pungutan liar diluar ketentuan prosedur yang telah ditetapkan. Selain kejelasan terhadap bidang pelayanan maka kepastian waktu menjadi target utama dalam bidang pelayanan. Kadang-kadang para petugas aparatur pemerintah sering menunda-nunda kegiatan pelayanan dengan maksud-maksud tertentu seperti memperoleh imbalan diluar biaya administrasi yang sudah ditentukan. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi standar kegiatan pelayanan yang diharapkan. Namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa segala persyaratan pelayanan yang berkaitan dengan proses administrasi khususnya di Kelurahan Malalayang II secara umum dapat berjalan dengan baik, karena sudah memenuhi berbagai prosedur yang sudah ditentukan, aparaturnya sebagian besar memiliki kesederhanaan, ramah, dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak ditemukan berbagai pungutan liar dalam mengurus pelayanan, karena proses pelayanan sudah ada standar baku seperti untuk mengurus keperluan surat-surat seperti Ijin bangunan, IMB dan, mengurus berbagai keperluan lainnya sudah memiliki bagan alir seperti yang sudah dipampan didepan proses pelayanan. Hal ini menandakan bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah cukup baik dan tidak menyimpang dari proses pelayanan publik. Pelayanan administratif berkaitan dengan bidang perkantoran dengan tujuan dapat menghasilkan (keluaran-output) wujud berupa kertas berupa surat keterangan yang

disertai dengan stempel serta ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang. Seluruh kegiatan pelayanan administrasi perkantoran adalah proses layanan yang keluarannya tertuju pada orang atau masyarakat pengguna layanan atau instansi lain.

Biasanya kegiatan layanan secara administratif dengan memenuhi berbagai prosedur misalnya dalam pembuatan surat menyurat sebagaimana disebutkan maka proses pelayanan administrasi dapat berlangsung antara lain melalui, proses Prosedur Agenda Administrasi, Diagenda, didisposisi, Diserahkan kepada pejabat yang berwenang, Dipelajari, Dibuat konsep, Diketik oleh juru ketik, diberi paraf, Ditanda tangani, Diberi nomor, tanggal dan cap lalu diserahkan kepada pemohon.

Seluruh proses pekerjaan tersebut diatas adalah merupakan mata rantai pelayanan yang keluarannya adalah pelayanan kepada orang atau masyarakat. Biasanya kegiatan pelayanan administrasi membutuhkan berbagai jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat pengguna. Maka secara garis besar jenis-jenis kegiatan pelayanan administrasi khususnya di Kantor Kelurahan Malalayang II antara lain pengurusan administrasi seperti ,Pengurusan Kartu Keluarga, pengurusan surat keterangan belum pernah menikah, pengurusan surat keterangan pindah/datang, pengurusan administrasi kependudukan lainnya, pengurusan IMB, Pengurusan AJB, Pengurusan Akta Hibah, serta Pengurusan Keterangan Waris.

Peranan disiplin menjadi semakin penting sebab salah satu kunci keberhasilan pembangunan nasional terletak pada penerapan disiplin bagi aparatur pemerintah itu sendiri. Dengan demikian disiplin juga akan sangat mempengaruhi efektifitas kerja bagi aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik . Dari hasil penelitian membuktikan bahwa keadaan disiplin aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan

disiplin yang baik dapat diaplikasikan dalam kaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab dalam bidang pelayanan. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah akan menjadi sebuah tuntutan yang harus diemban ,karena pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga akan sangat berkaitan bidang pekerjaan yang ditekuni masing-masing. Tugas dan tanggung jawab bagi aparatur akan sangat berkaitan dengan moral kerja yakni berkaitan dengan budaya kerja, prilaku, sikap mental serta dedikasi dan pengabdian yang dilakukan. Dari hasil penelitian membuktikan pula bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam kaitan dengan tugas dan tanggung jawab adalah cukup baik. Sehingga masalah tugas dan tanggung jawab ini akan menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan maksimalisasi tingkat pelayanan publik.

Selain untuk menentukan kualitas pelayanan Publik sebagaimana disebutkan diatas, maka upaya lain yang turut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain melalui :

### **1). Transparansi**

Upaya transparansi dalam bidang pelayanan publik merupakan salah satu factor yang sangat penting dilakukan. Mengingat aparatur sampai saat ini dalam memberikan pelayanan belum dilakukan secara maksimal. Upaya transparansi menjadi sesuatu yang sangat penting bagi kepentingan pembangunan khususnya dalam kaitan dengan pelayanan publik. Gejala upaya transparansi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang tidak maksimal berdampak pada upaya memperlambat dalam proses penyelesaian pelayanan publik. Hasil penelitian membuktikan bahwa upaya pelaksanaan transparansi yang dilakukan oleh setiap aparatur pemerintah belumlah maksimal sehingga berakibat pada kualitas pelayanan publik. Dalam penentuan kualitas pelayanan publik upaya transparansi harus dilakukan secara terbuka, yakni mudah diakses oleh



semua pihak (pengguna pelayanan) yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

## 2). Akuntabilitas.

Salah satu semangat reformasi yang mewarnai pendayagunaan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik adalah ingin mewujudkan pelaksanaan birokrasi pelayanan yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Akuntabilitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan sebuah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Dalam dunia birokrasi akuntabilitas pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi pelayanan yang bersangkutan. Akuntabilitas pelayanan merupakan sebuah media pertanggungjawaban dari suatu instansi pemerintah yang dapat mencerminkan kewajiban untuk memberikan laporan pertanggungjawaban dan mencerminkan kewajiban untuk menjawab mengenai hal-hal yang memerlukan jawaban. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah merupakan sebuah pertanggungjawaban atau agenda aksi, sebuah pertanggungjawaban organisasi terhadap berbagai kegiatan pelayanan. Bila difahami tentang akuntabilitas pelayanan publik dilokasi penelitian belum berjalan secara maksimal. Alasan yang mendasari belum maksimal akuntabilitas pelayanan publik antara lain :\

- a). bahwa dalam akuntabilitas pelayanan harus ada system yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan dalam kebijaksanaan yang berlaku, Dalam tahapan biasanya pihak organisasi atau

instansi pemerintah belum memberikan sebuah akuntabilitas kinerja terutama yang berkaitan dengan bidang pelayanan terhadap proses pelayanan publik. Sampai saat ini hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik masih bersifat tertutup belum ada papan pelayanan yang memberikan informasi tentang berbagai keterangan yang dilakukan instansi pemerintah. Bagan alir misalnya dalam kegiatan pelayanan belum disediakan secara terbuka.

- b). Pihak organisasi dalam kaitan dengan akuntabilitas kinerja pelayanan harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian kinerja dan sasaran kinerja yang dilaksanakan. Sampai saat ini dari hasil pantauan penulis terhadap tingkat capaian kinerja pelayanan belum berjalan secara baik hal ini disebabkan karena belum ada indicator secara jelas dalam menilai dan mengevaluasi berbagai kegiatan pelayanan publik.

Dalam menentukan prinsip akuntabilitas kinerja pelayanan yang baik seharusnya bertumpu pada :

- a). Prinsip pertanggungjawaban yang jelas artinya terukur, terprogram, terevaluasi serta dapat diperbaiki,
- b). Laporan kinerja pelayanan yang disampaikan hendaknya berisi hal-hal penting, jelas dan relevan demi proses pengambilan keputusan, misalnya mengukur keberhasilan, kegagalan, perbedaan antara realisasi dan target yang dicapai, standar, rencana, dan lain-lain,
- c). Akuntabilitas kinerja pelayanan hendaknya memberikan gambaran keadaan masa lalu,

masa sekarang dan masa yang akan datang,

- d). pihak manajemen kinerja pelayanan publik hendaknya mampu memberikan solusi baik kesuksesan maupun kegagalan dalam capaian kinerja
- e). perlu memberikan kemanfaatan dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik baik bagi pihak organisasi maupun untuk kepentingan publik.

Dari semua prinsip dasar tentang akuntabilitas kinerja pelayanan publik sebagaimana dikemukakan diatas belum dapat direalisasikan khususnya di Instansi/organisasi Kecamatan maupun Kelurahan terutama pada point (a) diatas seperti LAKIP tidak ada standar ukur yang dipakai untuk mengevaluasi bentuk kegiatan yang dilaksanakan seperti kegiatan pada unit organisasi terendah . Belum ada standar kegiatan perencanaan dari pihak organisasi sebagai standar ukur untuk menilai program-program pelayanan publik. Dengan standar ukur yang jelas dan terevaluasi tentu akan memudahkan pihak organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip birokrasi secara baik melalui Akuntabilitas kinerja pelayanan yang baik.

Jadi hal yang perlu dilakukan untuk menilai sebuah akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang maksimal harus ada standar pertanggungjawaban secara maksimal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## Penutup Kesimpulan

Standar pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Malalayang II sudah dilaksanakan dengan baik dan berdasarkan surat edaran dari pemerintah daerah yaitu Pemerintah Kabupaten Berau yang merujuk pada aturan pusat serta telah diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan para pegawai di Kelurahan Malalayang II. Jenis

pelayanan yang diberikan di Kelurahan malalayang II bukan hanya pelayanan administrasi saja melainkan juga pelayanan bagi masyarakat terdampak covid 19 seperti pemberian bantuan langsung tunai dan pemberian non tunai seperti bantuan sembako bagi masyarakat terdampak covid-19

Penyelenggaraan pelayanan secara online masih belum dilakukan oleh Kelurahan Malalayang II. Adapun alasan aparaturnya dan masyarakat masih terbiasa dengan pelayanan offline atau dengan bertatap muka secara langsung. Inovasi pelayanan masih sebatas menggunakan handphone, belum berbasis aplikasi dan berbasis web. Keterbatasan jaringan layanan ini sehingga masyarakat yang butuh mendapatkan pelayanan di masa pandemi covid-19 harus datang langsung ke Kelurahan Malalayang II. Sementara itu ketersediaan sarana, prasarana dan fasilitas di Kelurahan Malalayang II pada masa pandemi Covid19 ini dilaksanakan sudah sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan seperti, penyediaan tempat cuci tangan, alat pengecekan suhu tubuh, ruang tunggu dengan memperhatikan jarak, dll. Namun sarana teknologi dalam pelayanan belum dilakukan.

## Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka, Jakarta
- Bappenas. 2015. Laporan Kajian Pengaduan masyarakat dalam Pelayanan Publik.
- Dunn, William N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University
- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 2014, yogyakarta:gadjah mada university press.



- Faisal, Sanipah. 1995. *Format dan Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Irfan Ahmed Shaikh, Arshad Islam, & Bashir Ahmed Jatoi. (2018). Bureaucracy: Max Weber's Concept and Its Application to Pakistan. *International Relations and Diplomacy*, 6(4), 251– 262. <https://doi.org/10.17265/2328-2134/2018.04.004>
- J. Suwarno. 2012. *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari, dan Mimi, Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima* Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryono, A. 2008. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Pustaka Online Skripsi Ekonomi Terbaru.
- Tjahyo Rawinarno. 2021. *Dampak Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Pelayanan Keluarga Berencana di DKI Jakarta)*. Jurnal Ilmiah Niagara Vol. 13 Nomor 1 tahun 2021
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 tahun 2014 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkintern-al--strategi-pelayanan-publik-pada-masa-pandemi>
- <https://kkp.go.id/djprl/prl/page/3401-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>

**Sumber Lainnya :**