**Efektifitas Pelayanan Publik**

**Di Kantor Kelurahan Tongkeina**

**Oleh**

**Johns A. Ch. Oroh[[1]](#footnote-2)**

**Joyce Rares[[2]](#footnote-3)**

**Welly Pesoth[[3]](#footnote-4)**

***Abstract***

*This research was conducted in order to find out the public service management and community respond applied by Tongkaina Political District Office Bunaken Sub-district Manado City. This descriptive research is only to explain the situation of public service management in Tongkaina Political District Office Bunaken Sub-district Manado City. This research used descriptive analysis, to draw conclusion by in depth interview with secondary information as supported data. Then, the data researched based on the existing concepts from library. The result showed that the public service in Tongkaina Political District Office Bunaken Sub-district Manado Citystill far from maximum satisfaction.*

***Keyword: Public Service***

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan yang ada serta melihat bangsa Indonesia sekarang, setelah melalui masa-masa yang penuh dengan lika-liku perjuangan demi mencapai suatu perubahan yang lebih baik dengan komitmen yang teguh, akhirnya boleh menapaki suatu tahapan reformasi. Dengan memasuki tahapan reformasi, tentu begitu banyak perubahan yang sangat kompleks terjadi dalam segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara konstitusional, artinya, adanya perubahan kehidupan dalam bidang politik, ekonomi, hukum, sosial dan budaya. Pelayanan publik termasuk didalamnya, dimana semangat reformasi menuntut pendayagunaan aparatur negara dalam rangka mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *Good Governance* (kepemerintahan yang baik) dalam rangka *rule of law, transparency, responsiveness* serta *accountability.*

Dari segi pengalaman dan pengamatan sejarah birokrasi di Indonesia selama ini belum mewujudkan birokrasi prima sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Kondisi ini merupakan faktor utama penyebab ketidakberhasilan kinerja birokrasi yang *good governance*. Sejak munculnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan, kinerja instansi pemerintahan semakin menjadi sorotan, dan masyarakat mulai banyak membuat nilai yang diproses atas pelayanan yang dibentuk oleh instansi pemerintah. Tuntutan tersebut diutarakan karena masyarakat belum puas atas proses pelayanan dengan kualitas pelayanan birokrasi pemerintahan yang kurang dilaksanakan secara maksimal.

Menurut Frederickson (1994), bahwa adminstrasi negara yang konvensional dan klasik mencari jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan seperti, pertama bagaimana kita dapat menyediakan pelayanan yang lebih banyak atau lebih baik dengan sumber-sumber daya yang tersedia (efisien), kedua bagaimana kita dapat mempertahankan tingkat pelayanan namun dengan pengeluaran uang yang lebih sedikit (ekonomis). Administrasi negara baru menambahkan yaitu adakah pela-yanan ini meningkatkan keadilan sosial.

Tampak bahwa fungsi pelayanan publik sebagai fungsi yang *inherent* dengan adminitsrasi negara atau birokrasi pemerintahan sejak era klasik sampai era kontemporer. Sebagaimana disebutkan bahwa fungsi pelayanan telah tersebar secara rinci dalam setiap lembaga pemerintahan baik di pusat maupun di daerah sesuai bidang-bidang atau sektor yang hendak dilayani, namun pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur-unsur instansi pemerintah, kadar pelayanannya beraneka ragam atau berbeda karena disatu pihak ada instansi yang memberikan pelayanan publik secara maksimal, dipihak lain masih ada instansi-instansi pemerintah yang kadar pelayanannya mengecewakan masyarakat.

Beragamnya kadar pelayanan publik ini tampak jelas baik pada level pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, khususnya di tingkat kecamatan bahkan sampai di tingkat kelurahan. Hal ini wajar terjadi karena adanya perbedaan karakteristik di tiap daerah. Adanya perbedaan kadar pelayanan aparatur pemerintah daerah juga tidak terlepas dari fenomena yang serupa. Artinya masih banyak keluhan masyarakat tentang belum memadainya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistim pemerintahan yang belum efektif dan efesien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut prosedur yang berbeli-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Namun demikian sesuai pengamatan pendahuluan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken menunjukan adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan, baik dari sisi waktu proses pelayanan sampai pada tarif/biaya yang dibutuhkan. Fenomena ini mencerminkan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang belum secara optimal dilakukan oleh aparat birokrasi pada Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Kondisi ini tentunya dipengaruhi oleh hal-hal lain atau aspek-aspek yang turut menghambat sehingga belum efektifnya pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang “Efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado”.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Para pengamat mengakui bahwa tidak dapat dipungkiri dalam era reformasi yang membutuhkan kerja yang transparan dan efisien, pemerintah harus meningkatkan kualitas para aparatnya dan sekaligus perlu belajar dari kalangan swasta, yang melalui pelayanan yang baik mampu menjaga hubungan dengan konsumen. Terutama dalam era globalisasi ini yang mengedepankan kompetensi. Dengan proses pembelajaran seperti ini serta ditunjang dengan peningkatan kompetensi dari para aparatur, untuk itu diharapkan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

Menurut Moenir (1995), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dwiyanto (1995) menyatakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi. Selanjutnya ditambahkan bahwa bagi organisasi, melayani konsumen merupakan saat yang menentukan (*moment of thrust*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Wasistiono (2003) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu, 1997).

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/ pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa (Trenggono, 1997). Dengan demikian pelayanan publik merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (*dalam* Sinambela, 2006), terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur pelayanan publik yang baik yakni : *pertama, tangibles* yakni penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, *kedua, reliability* yakni memberikan pelayanan secara tepat dan benar, *ketiga, responsiveness* yakni keinginan melayani konsumen dengan cepat, *keempat, assurance* yakni tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan serta *kelima, empathy* yakni tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik sangat bermanfaat bagi aparatur pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Untuk itu tidak kecil biaya yang diperlukan dan inilah yang menjadi masalah pokok bagi pemerintah.

Kota/kabupaten tidak memiliki sumber pendapatan yang besar, kewenangan yang diberikan hanya sebatas pemungutan Pajak Hotel dan Restoran (PHR), pajak reklame dan beberapa retribusi seperti retribusi terminal, perparkiran dan berbagai retribusi yang harus digali dari masyarakat, yang pada akhirnya masyarakat kembali yang terbebani. Kurangnya anggaran di tingkat pemkot/ pemkab sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik menimbulkan beberapa masalah teknis seperti :

1. Tidak tersedia sarana pelayanan yang memadai.

2. Pendapatan dan kesejahteraan aparat kurang memenuhi kebutuhan.

3. Kurang rasa tanggung jawab dan semangat pengabdian aparat.

4. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak ditaati.

5. Rawan terhadap berbagai bentuk penyimpangan.

**METODE PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di depan dan sesuai tujuan yang ingin dicapai, maka metode yang digunakan yaitu metode deskriptif analisis. Soemanto (1995), mengemukakan penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang). Dalam penelitian deskriptif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan, pada waktu dilakukan penelitian hanya bisa mengukur apa yang ada.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1990). Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interprestasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000).

Alasan penggunaan metode deskriptif analisis karena peneliti berusaha mengkaji efektifitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado, yang terbatas pada upaya menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan atau kondisi pelayanan publik yang ada, dengan uraian secara deskriptif dan ditopang dengan data uraian secara angka-angka prosentase yang ada.

Bertolak dari uraian tersebut, maka peneliti memilih pendekatan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung serta observasi dengan pemberi informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu dasar pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung nilai mutu suatu pelayanan. Pengertian mutu dalam hal ini yaitu, merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal (SPM), adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan.

Dari hasil yang didapat dalam penelitian, beberapa indikator efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado dapat diuraikan sebagai berikut.

* + - 1. Perilaku Kerja Aparat Dalam Mendukung Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan kepada masyarakat, merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, seluruh aparat Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado harus mampu memahami, menerjemahkan dan melakukan kegiatan teknis pelayanan yang baik agar tercipta hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Karena itu seluruh aparat harus memahami tugas, fungsi dan perannya dalam melayani masyarakat, memahami bentuk dan proses kegiatan pelayanan prima, memahami teknik berkomunikasi yang baik untuk pelayanan prima. Mampu mengembangkan perilaku yang mendukung tercapainya pelayanan prima dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam hasil penemuan di atas menunjukkan bahwa perilaku kerja aparat Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado dapat mendukung efektivitas pelayanan publik, dikarenakan dalam melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat, aparat selalu mengikuti peraturan serta petunjuk yang berlaku, dan setiap masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya, diupayakan dilayani dengan cepat dan tepat dan aparat selalu memberikan petunjuk yang jelas. Meskipun ada juga masyarakat yang menilai bahwa perilaku kerja aparat kurang mendukung efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado, hal ini dikarenakan perilaku kerja aparat belum responsive dalam memberikan pelayanan, masih menunggu perintah atasan, atau masih terhambat oleh karena tidak adanya atasan atau pegawai yang akan menandatangani/melegitimasi surat sehingga dalam pelayanannya menjadi lama dan terkesan mengulur waktu.

Jadi sikap dan perilaku pegawai seperti yang telah dikemukakan tersebut diatas sangat bergantung pada pengawasan pimpinan dan dibutuhkan keteladanan dalam tugas dan pekerjaan melayani masyarakat dan apabila setiap pegawai memilikinya tentu ini menjadi motivasi kerja dan hasilnya akan selalu baik.

1. Pelatihan Dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan akan sangat tergantung pada kemampuan setiap aparatur untuk mengembangkan dirinya melalui tahapan siap dilatih untuk meningkatkan kemampuan diri. Tahap terlatih mampu bekerja trampil, produktif sebagai aparatur negara profesional dengan kemampuan ketrampilan teknis, melalui pelatihan maka aparatur mampu bekerja efisien dan efektif.

Agar hal itu dapat terwujud maka kegiatan-kegiatan tersebut harus diwujudkan dengan tingkatan pelatihan seperti diklat struktural dan diklat fungsional dan diikuti oleh para pegawai yang nantinya akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pelatihan sangat dibutuhkan bagi aparat dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya karena organisasi publik berfungsi penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Dilain pihak aparat dalam pelaksanaan tugasnya dituntut harus bekerja secara profesional dan akuntabel.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa aparat Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado belum semuanya mengikuti pelatihan dasar dalam melayani masyarakat meskipun ada juga yang sudah mengikuti namun jumlahnya sangat sedikit. Walaupun belum mengikuti pelatihan, para aparat tetap melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tugas dan fungsi pokok yang telah diberikan sebagai suatu bentuk tanggungjawab moral atas apa yang telah di embannya. Namun besar harapan para pegawai untuk sekiranya mendapatkan pelatihan dalam rangka pelayanan terhadapa masyarakat dalam mejudkan reformasi birokrasi untuk kemajuan bangsa dan negara.

Melihat hasil diatas, kecenderungan terhadap manfaat pelatihan sebagai penentu efektivitas pelayanan tidak terlalu menjadi prioritas karena mengikuti pelatihan atau tidak, pelayanan terhadap masyarakat tetap berjalan. Yang terpenting adalah bagaimana fungsi pengawasan dan pembinaan serta pola kerja (Kebijakan) dari pimpinan atau atasan sebagai faktor penentu efektivitas pelayanan terhadap masyarakat. Fungsi pengawasan dan pembinaan ini sangat erat kaitannya dengan perilaku kerja aparat dalam mendukung efektivitas pelayanan. Jadi dalam hal ini,bahwa fungsi pengawasan sangat mempengaruhi efektivitas organisasi.

1. Kompensasi Dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Publik

Pegawai merupakan orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu organisasi dan memperoleh balas jasa sesuai dengan peraturan dan perjanjian. Besarnya balas jasa telah ditentukan dan diketahui sebelumnya, sehingga pegawai secara pasti mengetahui besarnya balas jasa/ kompensasi yang akan diterima. Kompensasi inilah yang akan dipergunakan pegawai itu beserta keluarganya untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian kepentingan para pegawai harus mendapat perhatian dalam arti bahwa kompensasi yang diterimanya atas jasa yang diberikan kepada organisasi harus memungkinkan mempertahankan harkat dan martabatnya sebagai insan yang terhormat. Artinya kompensasi tersebut dapat mempertahankan taraf hidup yang wajar dan layak serta hidup mandiri tanpa terpengaruh dengan orang lain.

Tujuan pemberian kompensasi ialah memberikan kepuasan kepada pegawai agar dapat memenuhi kebutuhannya, yang nantinya akan memberikan kontribusi terhadap organisasi pelayanan publik dalam mencapai misinya sesuai yang diharapkan yaitu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima aparat pada Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado kurang mendukung efektivitas pelayanan publik. Kompensasi yang diterima dalam hal ini tunjangan kinerja daerah (TKD), dinilai kurang tetapi mereka tetap fokus pada pekerjaan sebagaimana tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai negeri sipil yang berdedikasi. Namun dengan adanya partisipasi dari masyarakat yang dengan ikhlas memberikan tanda jasa, walaupun kecil nilainya menjadi penyemangat bagi para pegawai atau aparat yang ada di kantor Kelurahan Tongkeina.

Penemuan penelitian juga menunjukkan bahwa hampir semua pegawai negeri sipil sebagai pelaksana pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Tongkeina berdomisili diluar wilayah Kelurahan Tongkeina bahkan ada yang sangat jauh dari wilayah Kota Manado. Hal inilah yang menyebabkan kompensasi yang diterima dinilai kurang (inekonomis). Inilah sebab sehingga kompensasi dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Dengan kompensasi yang diterima dapat menjadi motivasi kerja sehingga aparat lebih focus pada pekejaan sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

1. Sarana Kerja Dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan suatu pelayanan yang efektif, disamping peran aparatur yang menjadi ujung tombak, sarana kerja juga sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Karena sarana kerja berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, terutama pelaksanaan fungsi pelayanan publik.

Di dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana kerja kurang cukup untuk mendukung efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Hal ini dikarenakan kurang tersedianya sarana kerja dan fasilitas yang dapat digunakan aparat untuk menunjang tugas pekerjaan pelayanan kepada masyarakat, antara lain perangkat komputer yang kurang sehingga dalam melakukan pelayanan menjadi lama karena harus menunggu. Fasilitas lain yang kurang yaitu kamar kecil (kamar mandi/ toilet) yang sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dikarenakan sudah tidak adanya air bersih dan tidak ada anggaran perawatannya, sehingga aparat dalam hal ini sebagai pelaku pelayanan publik sering meminjam kamar kecil pada masyarakat sekitar yang menyebabkan tersitanya waktu yang dapat digunakan dalam melayani masyarakat.

Kemudian sarana lain yang kurang mendukung pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Tongkeina yaitu, kurang tersedianya rumah makan atau kantin. Dari hasil penelitian yang di peroleh, di Kelurahan Tongkeina memang terdapat beberapa kantin, namun sangat jarang di buka dan ketersediaan makanannya pun terbatas.

Yang tidak kalah penting juga yaitu menyangkut transportasi yang terbatas jumlahnya. Mengingat jarak yang ditempuh dari pusat kota ke kantor Kelurahan Tongkeina cukup jauh, dengan kondisi transportasi yang kurang lancar menyebakan para aparat dalam hal ini pegawai di Kantor Kelurahan Tongkeina sering terlambat, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat dan terkesan mengulur waktu.

Secara konsep teoritik, hasil penelitian menjadi sangat bertolak belakang dengan apa yang menjadi harapan sehingga sangat mempengaruhi pelayanan terhadap masyarakat. Jadi peran sarana atau fasilitas penunjang kerja menjadi sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka mewujudkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien sebagaimana tuntutan era reformasi.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah fokus penelitian dan tujuan penelitian, maka kesimpulan penelitian bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado belum terlaksana secara maksimal. Di lihat dari kualitas sumber daya aparat, dalam hal ini perilaku kerja aparat, sudah sangat mendukung efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Ini dapat ditunjukkan dengan perilaku kerja aparat yang mampu dalam melaksanakan perintah atasan, sigap dan ramah dalam memberikan pelayanan, meskipun sering mengalami hambatan dalam pelayan yang bersifat prinsip dan waktu sehubungan dengan keberadaan para pegawai di kantor yang agak terlambat. Pelatihan bagi aparatur kurang cukup mempengaruhi terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Hal ini ditunjukkan oleh sikap aparat yang cukup terampil dan bijaksana serta mampu dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang hampir semua aparat belum pernah mengikuti pelatihan menyangkut pelayanan terhadap masyarakat. Kompensasi yang diterima kurang mendukung efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Kompensasi yang diterima berupa gaji, dan tunjangan kinerja daerah (TKD) dinilai belum mencukupi, ini dilihat dari segi kondisi letak wilayah kerja dengan tempat tinggal aparat kelurahan yang tidak sesuai dengan biaya yang di keluarkan, menyebabkan kondisi aparat kurang focus pada waktu datang kantor sehingga sangat berpengaruh pada efektivitas pelayanan. Sarana dan fasilitas kerja yang kurang cukup untuk mendukung efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tongkaina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Hal ini dikarenakan kurang cukup tersedianya fasilitas dan sarana kerja yang dapat digunakan aparat untuk menunjang tugas pekerjaan pelayanan kepada masyarakat berupa : peralatan pearngakat komputer yang kurang, kamar kecil yang kurang layak, tidak adanya kantin atau rumah makan serta kurangnya sarana transpotasi ke wilayah Kelurahan Tongkaina yang dapat mengurangi kelancaran pelayanan.

Berdasarkan simpulan yang ada, maka penelitian ini memberikan rekomendasi beberapa saran sebagai masukan dalam upaya perubahan pelayanan publik ke arah yang lebih baik, antara lain mempertahankan dan meningkatkan kualitas aparatur yang ada lewat pelatihan dan perbaikan kesejahteraan. Perlu adanya peningkatan terhadap fungsi pengawasan dari institusi atau unit satuan kerja pada jenjang yang lebih tinggi agar supaya dapat mengurangi tingkat penyimpangan atau menekan faktor-faktor penghambat jalannya proses pelayanan terhadap masyarakat. Hal yang terpenting adalah peningkatan sarana prasarana penunjang pelayanan publik dengan mengadakan atau memperbaiki fasilitas-fasilitas guna kelancaran pelayanan terhadap masyarakat yang ada di Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken Kota Manado. Masukan menyangkut hal-hal tersebut harus dikoordinasikan dengan baik dengan petinggi dan para pengambil kebijakan yang ada di Kelurahan Tongkeina Kecamatan Bunaken, terlebih bagi pemimpin di Kota Manado.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek,* PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, A. 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Publik,* Fisip, UGM, Yogyakarta.

Moenir, H.A.S. 1995, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,* Bumi Aksara, Jakarta.

Moleong, L.J. 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Trenggono, P.B. 1997, *Kebijakan Pelayanan Masyarakat*, Makalah Lokakarya Bimbingan Teknis Pengembangan Strategis Pelayanan Umum bagi Aparatur. Tanggal 27 Juli 1997, LAN, Jakarta.

Wasistiono, S. 2003, *Manajemen Pemerintah Daerah,* CV. Fokusmedia, Bandung.

Waworuntu, B. 1997, *Dasar-dasar Ketrampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

1. Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-2)
2. Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-3)
3. Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi [↑](#footnote-ref-4)