

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KECAMATAN RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Oleh :  
Mega Rorong<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dengan menggunakan metode kualitatif (Moleong, 2017), penelitian ini akan mengkaji kinerja pemerintah Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara terkait pelayanan public khususnya di masa pandemic Covid 19. Dalam mengkaji akan digunakan pendekatan yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2003) tentang evaluasi kinerja. Temuan penelitian menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh aparat di Kantor Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara masih jauh dari harapan masyarakat khususnya di pasca pandemic Covid 19. Hal ini terlihat dari beberapa masalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti pembuatan surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Selain itu tingkat disiplin yang kurang, yang dimiliki oleh aparat kecamatan juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kecamatan, karena pada saat masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan, sering terjadi aparat yang berkaitan tidak ada ditempat untuk melayani masyarakat.

**Kata Kunci : Evaluasi; Kinerja; Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*Public services are basic services in government administration. Good and quality services give satisfaction implications to the community, because people directly assess the performance of the services provided. The indicators of community satisfaction are the benchmarks for the success of governance. By using qualitative methods (Moleong, 2017), this study will examine the performance of the government of Ratahan District, Southeast Minahasa Regency regarding public services, especially during the Covid 19 pandemic. In examining the approach proposed by William N. Dunn (2003) regarding performance evaluation, this study will be used. The research findings illustrate that the services provided by the officials at the Ratahan District Office, Southeast Minahasa Regency are still far from the expectations of the community, especially in the post-COVID-19 pandemic. This can be seen from several service quality problems felt by the community, such as making necessary certificates or introductions. the community still looks slow because they often delay in completing the affairs of the community's need. In addition, the level of discipline that is lacking in the sub-district apparatus is also the main problem faced by the community when dealing with the District Office, because when people expect to get services, it often happens that the related apparatus is not available to serve the community.*

**Keywords: Evaluation; Performance; Public service**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

## **PENDAHULUAN**

Kebijakan ASN bekerja dari rumah (WFH) nampaknya ditopang oleh budaya kerja dan kreativitas aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan dari rumah. Kebijakan tersebut tidak dapat berjalan efektif apabila didukung kultur birokrasi yang lamban, karna hanya birokrasi tangkas (agile bureaucracy) yang mampu beradaptasi menjaga kelangsungan pelayanan publik kepada warga masyarakat selama pandemi.

Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Pemda) perlu menjadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi kebijakan ASN dalam melaksanakan WFH secara berkala untuk memastikan pelayanan optimal kepada warga masyarakat, dengan cara melakukan penilaian capaian kinerja selama pemberlakuan kebijakan itu.

Khusus bagi Pemerintah kecamatan diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap selama pandemi, dengan memberikan pelayanan secara mudah dan cepat, terkesan regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (deregulasi), dan prosedur pelayanan yang terkesan rumit perlu dipangkas (debirokratisasi) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (digitalisasi). Untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawab pemerintah kecamatan sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPP). Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Hal tersebut diatas merupakan hal-hal yang menjadi keinginan dan cita-cita masyarakat selama ini, di tingkat Kecamatan khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Masyarakat setempat sangat mengharapkan adanya pelayanan prima yang dilakukan oleh aparat Kecamatan. Seperti diketahui jumlah ASN di Kecamatan Ratahan 46 orang, jumlah Laki-laki 29 Orang dan jumlah Perempuan 17 Orang Pendidikan S2: 1 Orang Pendidikan S1: 40 Orang Pendidikan SMA: 5 Orang. Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh aparat di Kantor Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara masih jauh dari harapan masyarakat khususnya di pasca pandemic Covid 19. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang penulis amati seperti pihak Kecamatan melayani masyarakat belum optimal, hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin atau menuntut untuk diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Artinya masyarakat ingin dilayani dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang diberikan oleh pihak kecamatan. Selain itu tingkat disiplin yang kurang diterapkan oleh aparat kecamatan juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kecamatan, karena pada saat masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan, sering terjadi aparat yang berkaitan tidak ada ditempat untuk melayani masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pasca Pandemi Covid 19 di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara".

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Evaluasi Kinerja**

Istilah Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment). Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif, dan efisien.

Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yaitu: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), katakata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan" (Dunn, 2003:608).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu

proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Adapun menurut Taliziduhu Ndraha dalam buku Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses 30 perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 1989:201). Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan.

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu system yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, Menurut Arikunto (2005:234) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan di lapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Menurut William N. Dunn (2003:608). evaluasi mempunyai arti yaitu: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), katakata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Pejabat Fungsional di kantor Kecamatan Ratahan, maka hasil dari analisis evaluasi kinerja pelayanan publik dari waktu yang terdahulu, merujuk pada tanggung jawab. Tanggung jawab yang dimaksud adalah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini tentang ketenagakerjaan. Kinerja aparatur dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing untuk melaksanakan visi dan misi Kantor Kecamatan Ratahan. Visi dan Misi adalah acuan para aparatur di kantor kecamatan melaksanakan program kerja yang dilaksanakan secara periodik sampai waktu berikutnya dengan harapan pelayanan public yang memuaskan.

Untuk mengukur evaluasi kinerja pelayanan publik maka mungkin sama dengan yang lain bahwa kondisi pekerjaan pegawai sehari-hari dapat dilihat dari berapa banyak item pekerjaan pegawai dan pegawai mampu menyelesaikan dengan baik dan menjalankan pelayanan kepada masyarakat dengan kepuasan masyarakat.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Kinerja adalah penampilan hasil karya Sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja Sumber daya manusia. Penampilan hasil kerja tidak terbatas kepada aparatur yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran Sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya Sumber daya manusia dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakekatnya penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja. Bila pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan atau melebihi uraian pekerjaan, hal ini berarti pekerjaan itu berhasil dikerjakan dengan baik. Bila penilaian kinerja menunjukkan hasil di bawah uraian pekerjaan, hal ini berarti pelaksanaan pekerjaan tersebut kurang baik. Dengan demikian penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai proses formal yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan atau untuk kerja seorang aparatur dan memberikan umpan balik untuk kesesuaian tingkat kinerja.

Manajemen kinerja merupakan kajian ilmu yang membantu organisasi atau instansi Pemerintahan dalam mengelola Sumber daya manusia yang dimiliki organisasi atau instansi Pemerintahan agar menghasilkan kinerja yang prima. Memiliki ruang lingkup yang besar yang salah satu instrumennya adalah penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah alat yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Sistem penilaian kinerja sangat diperlukan baik bagi aparatur maupun bagi organisasi swasta agar dapat menampilkan gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi ketenagakerjaan suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau instansi Pemerintahan.

## **PENUTUP**

Dari sisi efisiensi, kinerja pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19 di Kantor Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara belum terwujud secara optimal baik yang di harapkan dari masyarakat Dari sisi prosedur pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19 di Kantor Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara masih banyak kekurangan baik dari segi waktu dan sopan santun dalam mengurus administrasi. Sedangkan Dari sisi responsivitas, pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat dikatakan sudah baik, namun dalam penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat yang masih perlu adanya peningkatan dari segi kecepatan yang sesuai dengan protocol kesehatan di masa pandemic covid 19.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka
- Arikunto, Suharsini, 2005. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta, Jakarta. Bastian, 2001. Akuntansi Sektor Publik. BPFE, Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Dunn, William N, 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- DR. H Amin Ibrahim, Dts., MA 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung Mandar Maju
- Dr.Safrizal ZA.MSi. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19. Tim Kerja Kementerian dalam Negeri
- Engel, J. F., Roger, D. B., & Miniard, P. W. (1994). Perilaku Konsumen. Jakarta:Bainarupa Aksara
- Hayat, S.AP., MSI., Manajemen Pelayanan Publik .Depok
- Kotler, Philip (2006). Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Sugiono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabet : Jakarta
- Sedarmayanti, 2003. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah. Mandar Maju, Bandung.
- Taliziduhu Ndraha. Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia. (Ndraha, 1989:201).

## **Sumber Lain:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia Survey Litbang Kompas April 2020