

**PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KELURAHAN KAROMBASAN UTARA
KECAMATAN WANEA KOTA MANADO**

RANNY JUNITA SUOTH

FEMMY TULUSAN

VERY LONDA

Abstrak

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu menjelaskan atau mendeskripsikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pemilihan desain kualitatif disesuaikan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan Pedoman wawancara terbuka, Observasi langsung kelokasi penelitian dan Penggunaan dokumen yang berhubungan langsung dengan dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan pelayanan publik. . Adapun informan yang diwawancarai berjumlah 7 orang penentuan informan didasari atas pertimbangan informasi, yaitu informan yang dianggap memadai

Hasil Penelitian menunjukkan Pelayanan administrasi kepada masyarakat masih bersifat manual melalui penggunaan tenaga pegawai yang diperhadapkan pada keterbatasan fasilitas dan kekurangan pegawai.

Pelayanan jasa kepada masyarakat yang terwujud dalam pelayanan kebersihan serta keamanan dan ketertiban berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Akan tetapi pelayanan jasa kebersihan (pengangkutan sampah), keamanan dan ketertiban masih diperhadapkan dengan keterbatasan fasilitas dan anggaran untuk operasional dan perbaikan fasilitas kerja.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Pemerintahan, Kelurahan

Abstract

The purpose of implementing this research is to explain or describe public services carried out by the Karombasan Utara Village Government, Wanea District, Manado City

The design used in this research is qualitative. The selection of qualitative villages was adjusted to the research objectives. Data collection was carried out using methods that are generally used in a qualitative approach which itself as an instrument in research by using open interview guidelines, direct observation to the research location and use directly related to existing documents with public services. . The informants interviewed found 7 people who determined informants on the basis of information considerations, namely informants who were considered adequate

The results of the study show that administrative services to the community are still manual through the use of employees who are faced with limited facilities and staff shortages.

Services to the community that are manifested in cleaning and security services and running according to a predetermined time. However, services (garbage transportation), security and repairs are still faced with limited facilities and budget for operation and repair of work facilities.

Keywords: Public Service, Government, urban villages

PENDAHULUAN

Proses perjalanan hidup manusia akan diperhadapkan dengan pelayanan publik. Hal ini dibuktikan sejak manusia di lahirkan sampai dengan kematiannya maka akan bersentuhan dengan pelayanan publik. Dalam hal yang demikian maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dan manusia akan berjalan beriringan seterusnya dan sampai selamanya. Memperhatikan pentingnya pelayanan publik dalam proses kehidupan manusia maka menjadi tanggungjawab pemerintah untuk menghadirkan sistem dan prosedur kerja yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Hal ini menjadi penting, karena pemerintahlah yang oleh kebijakan diberi kewenangan dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik. Sebab sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara yang dalam hal ini semua masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dalam kerangka pelayanan publik.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka pemerintah pada semua tingkat dan jabatan yang ada berkewajiban untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik dapat dilihat dalam bentuk pelayanan administrasi, pelayanan jasa maupun pelayanan pengadaan barang. Tiga bentuk pelayanan publik ini perlu disesuaikan dan diarahkan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebab Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Catatan buruk tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat telah banyak disampaikan dalam berbagai forum ilmiah dan bahkan ditemukan

dari berbagai laporan penelitian. Buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dilihat dari pola dan perilaku yang ditunjukkan oleh aparat pemberi layanan, praktek korupsi dalam melayani masyarakat melalui tambahan biaya administrasi, kurang baiknya dalam menggunakan waktu kerja, sistem dan prosedur kerja yang tidak tertata dengan baik maupun sampai pada hal – hal yang berhubungan dengan ketersediaan fasilitas pelayanan dalam menunjang pelayanan. Kesemua ini merupakan keluhan yang muncul dalam lingkup kerja pemerintah pada proses pelayanan kepada masyarakat.

Demikian pula halnya dalam situasi pandemic Covid 19 saat ini, semua sistem dan pola kerja pemerintahan serta masyarakat mengalami perubahan yang sangat drastic. Melalui kebijakan penanganan pandemic Covid 19 maka diharuskan kita untuk menjaga jarak, bekerja dari rumah, menjauhi kerumunan dan lain sebagainya. Akan tetapi pada bagian lain pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat tidak bole terabaikan. Pelayanan publik harus tetap berjalan dengan memperhatikan dan berpedoman pada protocol penanganan Covid 19.

Kelurahan Karombasan Utara yang berada dalam wilayah pemerintahan Kecamatan Wanea Kota Manado dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus tetap berjalan sekalipun dalam situasi pandemic. Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara memiliki kewajiban dan tanggungjawab dalam melayani masyarakat pada proses pelayanan administrasi umum dan administrasi kependudukan, administrasi pembangunan, pemberdayaan masyarakat sampai dengan penanganan kebersihan lingkungan.

Kesemua tanggungjawab pelayanan tersebut diatas harus tetap dijalankan dengan segala kelebihan dan kekurangan. Dari amatan awal menunjukkan bahwa memang terjadi perubahan pola pelayanan mulai dari

jam kerja, kehadiran pegawai di kantor kelurahan, penggunaan waktu dalam penyelesaian pelayanan sampai dengan pelayanan penanganan kebersihan. Memperhatikan kondisi yang memberikan gambaran pada fenomena pelayanan publik tersebut, maka penulis akan melakukan pengkajian melalui penelitian ilmiah dengan berpangkal pada objek permasalahan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Mandey. D. J, Mandey. J dan Tulusan. F. 2015. Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. (Jurnal Administrasi Publik Nomor 31 Volume III 2015). Penelitian terdahulu ini menyoroti pelayanan publik melalui profesionalisme aparat. Dasar pijakan masalah karena sikap dan kemampuan profesional dari setiap aparat pemerintah sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, merupakan keharusan bagi Pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki komitmen profesional yang dapat mengembangkan berbagai upaya dan kebijakan untuk menumbuhkan kemandirian masyarakat. Temuan penelitian ini bahwa secara umum, rata-rata responden menilai bahwa profesionalisme aparat pemerintah kelurahan di Kelurahan malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam memberikan pelayanan publik berada pada kategori "tinggi", demikian halnya dengan kualitas pelayanan publik, dimana rata-rata responden menilai telah berada pada kategori "tinggi" walaupun belum optimal. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang

signifikan dan berhubungan secara linear positif. Artinya bahwa apabila terjadi perubahan (naik atau turun) pada faktor profesionalisme aparat pemerintah kelurahan, maka akan diikuti oleh perubahan yang terjadi pada faktor kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan profesionalisme aparat kelurahan dan kualitas pelayanan publik lebih optimal lagi, maka diperlukan komitmen yang kuat, baik dari aparat kelurahan, maupun pemerintah dalam memberikan meningkatkan kemampuan profesionalisme aparat kelurahan, sehingga dengan demikian, dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dicapai melalui pemberian pelatihan fungsional bagi aparat kelurahan itu sendiri. Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan keterampilan dan peningkatan semangat kerja. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan fungsional dan pembenahan lingkungan kerja yang lebih kondusif lagi.

Mokoginta. M. A, Lengkong. F. D. J dan Rares. J.J. 2015. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. (Jurnal Administrasi Publik Nomor. 31 Volume III 2015). Penelitian terdahulu ini menjelaskan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi perencanaan, pelaksanaan,

pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan. Pelayanan prima kepada masyarakat merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan peningkatan tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi bagi tatanan kehidupan masyarakat yang telah berubah. Karena itu tuntutan merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan lewat kepemimpinan, dalam memberikan motivasi dan dalam mengkomunikasikan suatu kebijakan pemerintah demi pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Masalah yang ada hanya praktek pembayaran lebih dari tarif pelayanan publik yang sudah ditentukan. Selain itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik dikarenakan belum dilakukan dengan baik pertanggung jawaban aparat pelayan dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dan penerapan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik belum efektif dilaksanakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado

belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, dengan kata lain pelaksanaan pelayanan publik yang ada belum berorientasi pada konsep pelayanan prima yang memberi kepuasan kepada masyarakat..

Rumengan. F, Tulusan. F dan Londa. V. 2019. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Volume V Nomor 4 Tahun 2019*. Pijakan masalah penelitian ini bahwa apabila kualitas pelayanan didasarkan pada kinerja yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menjaga eksistensi sebuah negara, mengembangkan aktivitas sangat penting untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan suatu masyarakat. Dengan memiliki sertifikat tanah maka dapat mengurangi terjadinya sengketa tanah di masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, sengketa tanah pun sering tidak dapat dihindari terjadi oleh karena kurangnya kesadaran dan minat para masyarakat untuk membuat sertifikat tanah, akibat sebagian masyarakat berpikir bahwa pembuatan sertifikat memerlukan waktu yang lama, dan sebagian masyarakat sering mengeluhkan dalam kondisi saat ini petugas pemberi pelayanan terlalu lamban, sehingga kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah yang diterima masyarakat menjadi sangat tidak efisien waktu. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di Kabupaten Minahasa Selatan maka dapat disimpulkan bahwa dalam menunjang pelayanan di kantor pertanahan sarana dan prasarana yang tersedia adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur di kantor pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat

dengan landasan faktor material melalui standard operasional (SOP) yang berlaku. Menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui kecermatan dalam proses pelayanan. Kantor Pertanahan Kabupaten Minahasa Selatan sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pertanahan sangat menjunjung tinggi standard operasional prosedur sehingga aparatur tanggap terhadap pengaduan keluhan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan pula untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Kotler (200) yang juga terdapat dalam Supranto (2001 : 227) mengemukakan bahwa *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, it's production may or may not be tied to physical product*. Konsep ini menjelaskan pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum dan mendefinisikan Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Lovelock (2002:111), mengatakan bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”, artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Bentuk dan Dimensi Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu :

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; Pada persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau

pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Denhardt (2003) mengemukakan 5 (lima) aspek yang perlu diperhatikan dalam proses penyediaan pelayanan publik yaitu:

1. Ketanggapan
2. Reliabilitas
3. Akses
4. Fasilitas
5. Komunikasi
6. Biaya

Zeithaml-Parasuraman dan Berry (1990 : 23) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan/diinginkan pengguna layanan, sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik),
2. *Reliability* (reliabilitas),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (asuransi)
5. *Empathy* (empati).

Konsep Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan

Sistem penyelenggaraan pemerintahan negara bisa disebut pula sebagai mekanisme bekerjanya lembaga eksekutif yang dipimpin oleh presiden baik selaku kepala pemerintahan maupun sebagai kepala negara. Negara Republik Indonesia sendiri saat ini (setelah amandemen UUD 1945) menganut sistem presidensial atau disebut juga dengan sistem kongresional, merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara republik di mana kekuasaan eksekutif dipilih melalui pemilu dan terpisah dengan kekuasaan legislatif. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah maka terdapat pemerintah Kelurahan yang diberi kewenangan untuk menjalankan fungsi pemerintahan, pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;

Winarsih dan Ratminto (2006:4-5) mengemukakan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pemilihan desain kualitatif disesuaikan dengan tujuan

penelitian yaitu dalam mendeskripsikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado. Penelitian yang menggunakan metode atau desain kualitatif (Creswell,1994), yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Oleh karenanya dalam penelitian ini maka peneliti akan memosisikan diri sebagai instrumen dalam artian sebagai alat dalam pengumpulan data. Peneliti sendiri yang akan secara aktif melakukan pengumpulan, melakukan analisis dan membuat deskripsi hasil penelitian.

Penelitian ini diarahkan pada latar dan individu secara langsung dapat memberikan penjelasan secara menyeluruh tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data utama atau primer dan sumber data tambahan atau sekunder (Moleong, 1993). Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah seluruh kegiatan dilapangan berupa pernyataan dan tindakan dari semua fokus yang diteliti.

Sumber data primer yang dimaksudkan adalah data dari semua pihak dimana diharapkan data yang akurat, lengkap dan mendalam dari para informan berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.

Sumber data sekunder meliputi dokumen tertulis yang sejak awal menjadi bahan dalam penelitian empiris di lapangan menyangkut data yang berhubungan dengan dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan pelayanan publik. Adapun dokumen

yang diharapkan dapat diperoleh seperti dokumen tentang jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan, tugas pokok dan fungsi pegawai kelurahan, profil kelurahan, kebijakan tentang pelayanan kebersihan, sistem dan prosedur pelayanan administrasi dan pelayanan kebersihan maupun dokumen lainnya yang terkait dengan objek penelitian.

Informan Penelitian

Penentuan informan didasari atas pertimbangan informasi, yaitu informan yang dianggap memadai. Oleh karenanya informan dalam penelitian ini sehubungan ditetapkan berdasarkan tujuan pemenuhan data. Adapun informan yang diwawancarai berjumlah 7 orang yang merupakan representasi dari :

1. Pimpinan Kelurahan Karombasan Utara
: 1 orang
2. Staf Kelurahan Karombasan Utara
: 2 orang
3. Kelapa Lingkungan
: 2 orang
4. Masyarakat Kelurahan Karombasan Utara
: 2 orang

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan :

- a. Pedoman wawancara terbuka (peneliti bertatap muka langsung dengan informan). Teknik pengumpulan data ini yang digunakan melalui komunikasi langsung dengan informan yang dianggap mengetahui dan menguasai serta memahami informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.
- b. Observasi langsung kelokasi penelitian dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang dilakukan

oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado.

- c. Penggunaan dokumen yang berhubungan langsung dengan dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado baik yang berkaitan dengan kebijakan, prosedur kerja, profil pegawai dan kelurahan maupun rujukan teori dan penelitian terdahulu.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar (Patton,2001).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara berada di Kecamatan Wenang Kota Manado. Kelurahan ini berada di bagian selatan Kota Manado dengan jumlah penduduk 5.616 Jiwa dalam 1.579 Kepala Keluarga. Untuk dapat melayani masyarakat yang ada di Kelurahan Karombasan Utara maka Pemerintah Kota Manado telah menempatkan tujuh orang pegawai negeri sipil serta delapan orang kepala lingkungan. Lurah dengan dibantu staf dan kepala lingkungan yang ada diberi kewenangan untuk memimpin dan melayani masyarakat di kelurahan Karombasan Utara bertanggungjawab dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, pemelihara ketenteraman dan ketertiban umum, memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum maupun tugas lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan pelayanan publik di Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado, maka penelitian ini menggunakan konsep dan bentuk pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong (2010 :129) yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan jasa. Penetapan dua bentuk pelayanan ini disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi dan paling berhubungan langsung dengan masyarakat dalam keseharian pelayanan pemerintah yang ada di tingkat kelurahan. Sekalipun memang konsep dari Pasolong (2010 dan juga sebagaimana Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 dan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 mengelompokkan pelayanan publik dalam tiga jenis berdasarkan ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah serta BUMN/BUMD yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan administrasi dapat berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Dari data di lapangan sebagaimana wawancara ditemukan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara dalam melayani masyarakat dalam bentuk surat menyurat yang dilakukan di kantor kelurahan yaitu surat keterangan domisili dan

administrasi kependudukan, surat jalan/pekerjaan, surat keterangan penghasilan/usaha, rekomendasi izin dan pelayanan administrasi lainnya sesuai kewenangan yang ada.

Pelayanan administrasi tersebut yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara masih dilakukan secara manual oleh pegawai kelurahan. Pelayanan yang dilakukan secara manual dalam artian masih secara langsung oleh pegawai seperti melalui proses ketik mengetik, print dan tanda tangan. Keadaan ini masih berlangsung sampai dengan saat ini. Fakta lapangan ini menunjukkan bahwa program smart city sebagai bagian dari digitalisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Manado dalam pelayanan belum sampai pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

Dalam situasi pandemic pun saat ini pelayanan di kantor kelurahan masih tetap secara manual. Sekalipun memang dimasa pandemic Covid 19 difungsikan kepala lingkungan dalam pelayanan administrasi. Akan tetapi kegiatan administrasi yang memfungsikan kepala lingkungan lebih untuk membatasi kerumunan di kantor kelurahan. Hal yang dianggap baik dalam inovasi pelayanan kepada masyarakat adalah memfungsikan kepala lingkungan. Bentuk nyata yang dilakukan dimana koordinasi pelayanan dilakukan dengan cara penggunaan *WhatsApp Group* yang ada di masing – masing lingkungan. Akan tetapi proses pelayanan tetap secara manual dilakukan.

Hal yang nyata dalam perwujudan pelayanan public kepada masyarakat yang terlihat baik dimana masyarakat dapat menghubungi kepala lingkungan dalam pengurusan administrasi di kantor kelurahan tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Sementara itu juga ditemukan terjadi perubahan waktu pelayanan di masa pandemic Covid 19 dengan sistem piket. Pegawai yang ada di kantor kelurahan diberlakukan system piket. Jadi hanya

pegawai yang piket hari itu yang datang ke kantor. Sehingga kepala lingkungan yang akan melakukan pengurusan administrasi dari masyarakat maupun masyarakat yang langsung secara pribadi melakukan pengurusan administrasi akan dilayani oleh pegawai yang bertugas saat hari itu. Tindakan ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan dan juga dalam upaya penerapan protocol kesehatan.

Satu hal yang ditemukan di lapangan dalam pelayanan publik bahwa masyarakat wajib lunas pajak bumi dan bangunan serta telah membayar retribusi sampah sebagai syarat pelayanan. Kewajiban untuk memenuhi dua persyaratan ini bukanlah kemauan semata dari Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara akan tetapi hal ini sesuai dengan instruksi dari Pemerintah Kota Manado. Kewajiban ini juga berlaku untuk semua masyarakat di Kota Manado bukan hanya yang ada di Kelurahan Karombasan Utara.

Untuk dapat menjadikan pelayanan tetap baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka fasilitas juga menjadi salah satu penentu. Temuan lapangan bahwa pemerintah kelurahan masih kekurangan fasilitas dalam menunjang pelayanan administrasi seperti jaringan internet Wi-Fi internet. Saat ini jaringan internet yang digunakan hanya secara pribadi bukan disediakan oleh kantor. Demikian pula halnya dengan ruang tunggu untuk masyarakat di kantor kelurahan tidak representative jika menerapkan protocol kesehatan penanganan covid 19.

Permasalahan dalam hal keterbatasan sarana kerja untuk pelayanan yang ditemukan di Kelurahan Karombasan Utara memiliki kesamaan dengan temuan dari Manossoh, dkk (2018). Kenyataan ini memberikan makna bahwa fasilitas kerja menjadi salah satu factor yang akan menjadikan pelayanan menjadi baik maupun menjadi tidak baik. Kekurangan fasilitas dalam menunjang pelayanan akan menjadikan pelayanan terhalang atau

mengalami kendala. Akan tetapi juga Ketika fasilitas terpenuhi akan juga menjadikan pelayanan semakin cepat atau baik.

Namun demikian selain fasilitas, harus diakui juga bahwa ketersediaan pegawai dalam hal kualitas dan kuantitas juga menjadi penting. Pegawai yang ada di Kelurahan Karombasan Utara berjumlah tujuh orang. Sementara itu terdapat dua jabatan yang tidak terisi oleh pegawai. Data lapangan menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pegawai khususnya untuk jabatan kepala seksi Tata Pemerintahan dan Ketertiban dan Kepala Seksi Pengelolaan Kebersihan. Dua jabatan ini merupakan jabatan yang vital karena berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi semua ini telah diantisipasi oleh lurah yang memiliki pengalaman dan kemampuan dalam mengorganisir dan menggerakkan pegawai dengan memfungsikan staf dan memfungsikan kelapa – kepala lingkungan. Penguatan dalam sumber daya pegawai untuk pelayanan public yang baik sejalan dengan temuan yang dikemukakan oleh Rumengan, dkk (2019) yang memberikan penekanan pada ketersediaan pegawai secara kuantitas maupun yang dikemukakan oleh Mandey, dkk (2015) menekankan pada aspek sikap yang profesional sebagai cerminan dari kualitas pegawai dalam melayani masyarakat. Dari temuan ini maka dapat terpahami bahwa pelayanan administrasi kepada masyarakat di kelurahan masih bertumpuh pada kemampuan pimpinan mengatur dan menggerakkan pegawai yang diikuti dengan ketersediaan pegawai secara kualitas dan kuantitas. Pemenuhan hal tersebut akan menjadikan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat menjadi baik.

Pelayanan Jasa

Bentuk pelayanan yang kedua yang ditelaah dalam penelitian yang mengambil lokasi di Kantor Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea yaitu pelayanan jasa. Pelayanan Jasa sebagai pelayanan yang

menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan jasa dalam bentuk pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, keamanan dan ketertiban, kebersihan dan lain sebagainya.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan ditemukan bahwa Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado memberikan pelayanan bentuk jasa yang dilakukan adalah dalam bentuk layanan kebersihan di lingkungan serta pelayanan jasa keamanan dan ketertiban. Pelayanan jasa kebersihan dalam bentuk pengangkutan sampah langsung ke rumah penduduk melalui kepala lingkungan. Dikatakan pelayanan jasa karena melalui tenaga secara langsung petugas kebersihan yang datang langsung mengangkut sampah – sampah dari penduduk (di rumah penduduk).

Petugas kebersihan ini diatur oleh kepala lingkungan. Kelurahan Karombasan Utara memiliki delapan lingkungan. Sehingga untuk membersihkan lingkungan tempat tinggal masyarakat dari tumpukan sampah di atur oleh petugas kebersihan di masing – masing lingkungan.

Pada pelayanan jasa kebersihan, setiap lingkungan menggunakan motor sampah yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Manado. Pengangkutan sampah dilakukan dua kali dalam setiap minggu. Jadi dalam seminggu berjalan petugas kebersihan akan dua kali mengambil sampah yang ada di setiap rumah penduduk. Sampah yang diambil oleh petugas kebersihan akan dijemput oleh mobil sampah dari kecamatan untuk seterusnya dibawa ke tempat pembuangan akhir.

Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan jasa pengangkutan sampah bahwa motor pengangkut sampah memerlukan perawatan, akan tetapi tidak ada biaya yang tertata di kelurahan. Kondisi ini sebagaimana temuan penelitian memerlukan penanganan secara cepat oleh pemerintah. Karena sampai

dengan saat ini pihak kepala lingkungan hanya memanfaatkan fasilitas yang ada sesuai dengan kemampuan. Menjadi sedikit terjamin untuk wilayah lingkungan yang memiliki penduduk yang usaha bengkel motor ataupun bengkel las. Sehingga jika ada kerusakan yang berkaitan dengan mesin motor dapat dibantu oleh masyarakat yang ahli serta ada usaha bengkel. Demikian pula halnya dengan fisik atau kas mengangkut sampah jika rusak bisa dibantu untuk perbaikan oleh masyarakat di bengkel las besi. Akan tetapi akan berbeda jika tidak ada masyarakat yang membantu. Tentunya akan berakibat lain dalam perawatan serta pengangkutan sampah.

Untuk menunjang kebersihan lingkungan, pemerintah kelurahan setiap bulan berjalan memberlakukan ada kegiatan kerja bakti bersama pemerintah kelurahan dan masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Kerja bakti ini telah berlangsung sekitar dua tahun akan tetapi sedikit terhenti di masa pandemic covid 19 saat ini. Akan tetapi untuk menjadikan jasa pelayanan kebersihan di lingkungan berjalan dengan baik ternyata diperlukannya juga peran serta dari masyarakat. Untuk bersama membersihkan lingkungan.

Pelayanan jasa lainnya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pengecekan lingkungan untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban lingkungan. Keamanan dan ketertiban lingkungan merupakan kerinduan bersama pemerintah dan masyarakat. Masyarakat akan merasa nyaman beraktivitas ketika berada dalam lingkungan yang aman dan tertib. Salah satu bentuk nyata pelayanan jasa ketertiban bahwa pemerintah secara langsung dalam waktu tertentu melakukan peninjauan ke rumah penduduk dalam memeriksa penghuni kost maupun orang bukan penduduk yang menginap di rumah yang ada dalam wilayah Kelurahan Karombasan Utara.

Dengan adanya jaminan keamanan maka masyarakat yang ada di Kelurahan

Karombasan Utara menjalankan kehidupan sosial, pekerjaan maupun keagamaan menjadi lebih terjamin. Dan menjadi tugas dari pemerintah untuk menjamin keamanan dan ketertiban lingkungan. Dari penelitian ini menjadi nyata bahwa pelayanan jasa ketertiban merupakan juga bentuk pelayanan jasa yang penting wajib dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat. Sebab pemerintah yang memiliki kewenangan untuk menjamin keamanan dan ketertiban bagi masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado yang berbentuk pelayanan administrasi dan pelayanan jasa kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kepada masyarakat masih bersifat manual melalui penggunaan tenaga pegawai yang diperhadapkan pada keterbatasan fasilitas dan kekurangan pegawai. Akan tetapi kemampuan pimpinan (lurah) dalam mengatur dan menggerakkan pegawai dan memanfaatkan kepala lingkungan untuk menunjang kelancaran pelayanan administrasi sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan.
2. Pelayanan jasa kepada masyarakat yang terwujud dalam pelayanan kebersihan serta keamanan dan ketertiban berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Akan tetapi pelayanan jasa kebersihan (pengangkutan sampah), keamanan dan ketertiban masih diperhadapkan dengan keterbatasan fasilitas dan anggaran untuk operasional dan perbaikan fasilitas kerja.

Saran

Untuk dapat memperbaiki permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado yang berbentuk pelayanan administrasi dan pelayanan jasa kepada masyarakat maka disarankan :

1. Segera menempatkan pegawai untuk posisi jabatan Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Ketertiban dan Kepala Seksi Pengelolaan Kebersihan.
2. Mengganti fasilitas pelayanan kebersihan (motor pengangkut sampah) yang rusak dengan baru dan menyediakan dana untuk operasional dan perbaikan fasilitas kerja dalam anggaran kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. 1994. *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage. California.
- Denhardt. J.V and Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York.M.E Sharpe.Inc
- Dwimawanti, I. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Kotler, P. 2000 *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh. Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo.
- Lovelock, C. 2002. *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advatantage*. New York: Me Graw-Hill.
- Mandey. D. J, Mandey. J dan Tulusan. F. 2015. *Pengaruh Profesionalisme Aparat Kelurahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik Nomor 31 Volume III 2015.
- Manossoh.A.D, Tulusan.F dan Londa.V.Y,2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di kantor Pajak Prataman Manado*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 4 Nomor 50.
- Mokoginta. M. A, Lengkong. F. D. J dan Rares. J.J. 2015. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado*. (Jurnal Administrasi Publik Nomor. 31 Volume III 2015.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Patton, M. Q. 2001. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Third Edition. USA: Sage Publications, Inc.
- Ratminto, dan Winarsih, A.S. 2007., Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Adya Barata
- Rumengan. F, Tulusan. F dan Londa. V. 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Administrasi Publik Volume V Nomor 4 Tahun 2019.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Warella. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New

York-Oxford-Sidney : The Free Press
A Division of Macmillan, Inc.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan
Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik