

**PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR CAMAT KEMA
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

MONICA APRILIA IBRAHIM

MASYE PANGKEY

SALMIN DENGGO

Abstract

The purpose of this study was to find out how public services during the COVID-19 pandemic were at the Kema sub-district office in North Minahasa Regency. The research method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. Data collection in this study was conducted through interviews, observation, and document collection. Meanwhile, the data analysis technique used in this research is qualitative with Agus Dwiyanto's approach. The core problem of this research is that the service at the Kema sub-district office has not been maximized. Based on the results of the study, it can be concluded that productivity in the Kema sub-district office is not optimal, it can be seen from employees who are not productive at work and inadequate infrastructure. The quality of service in public services at the Kema sub-district office has not been optimal, it can be seen from the inappropriateness and inaccuracy of the employees. Responsiveness at the Kema sub-district office has not been optimal, it can be seen from the employees who do not respond. The responsibility at the sub-district office is quite optimal, this can be from clear procedures and service standards. Accountability at the Kema sub-district office has not been optimal, this can be seen from the lack of clear information on costs and service times.

Keywords: Service, Public, covid-19

Abtrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik masa pandemic covid -19 di kantor camat kema kabupaten minahasa utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam adalah kualitatif dengan pendekatan Agus Dwiyanto. Inti permasalahan penelitian ini yaitu pelayanan di kantor camat kema belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu, produktivitas di kantor camat kema belum optimal, dapat dilihat dari pegawai yang tidak produktif dalam bekerja dan sarana prasarana tidak memadai. Kualitas layanan dalam pelayanan public di kantor camat kema belum optimal dapat dilihat dari tidak tepat dan tidak telitinya pegawai. Responsivitas di kantor camat kema belum optimal dapat dilihat dari pegawai yang tidak respon. Responsibility dikantor camat kema sudah cukup optimal hal ini dapat dari prosedur dan standar pelayanan yang jelas. Akuntabilitas dikantor camat kema belum optimal hal ini dapat dilihat dari tidak diinformasikan biaya dan waktu pelayanan secara jelas.

Kata kunci: Pelayanan, Publik, covid-19

PENDAHULUAN

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah "*Public service*". Dengan kata lain pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk berkinerja dengan baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang dimanatkan dalam undang-undang. Dalam Undang-Undang Pasal 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu "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, dana atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu, pelayanan administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengolahan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan membangun sektor lain. Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sector yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan pengantar KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, akte perkawinan dan lain-lain. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Pada awal Tahun 2020 dunia dihebohkan dengan

pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) virus yang menyerang sistem pernapasan manusia dan menjadi krisis kesehatan yang pertama dan mendunia. Virus yang di temukan pada Tahun 2019 di Wuhan, China. World Health Organization (WHO) pada 11 Maret secara resmi mengumumkan bahwa wabah tersebut merupakan sebuah pandemik global yang berdampak pada penetapan status darurat kesehatan internasional. Indonesia sebagai salah satu negara yang terkena wabah virus corona pun memutuskan melalui Surat Edaran No.3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19, kemudian Surat Edaran Menteri No.HK.02.01/MENKES/199/2020 pada 12 Maret 2020. Melihat situasi yang cukup kritis tersebut, pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dan merespon hal tersebut dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid- 19. Pelaksanaan PSBB ini tentu memiliki dampak luas pada perubahan aktivitas kehidupan masyarakat, yang diantaranya, masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga dapat mengurangi aktivitas diluar rumah, tidak berada di tempat umum, dan kerumunan. Oleh karena itu, melalui PSBB ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah, dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas umum dibatasi.

Pandemi Covid-19, yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari, hampir tidak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik, sehingga diberlakukan pembatasan pelayanan publik. Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara terkait dengan adanya wabah Covid-19 aparatur kecamatan tentunya dalam pelayanan publik mengikuti arahan pemerintah pusat dengan menerapkan protokol kesehatan, seperti pembatasan

pelayanan, jaga jarak dan wajib menggunakan masker. Namun dalam pelayanan yang diberikan pada masyarakat pengguna jasa diindikasikan masih rendah. Fasilitas sarana prasarana belum optimal penggunaannya dimasa pandemik di kantor kecamatan. Selain itu kurangnya petugas di kantor kecamatan. Jangka waktu pelayanan yang lambat, ketika masyarakat mengurus surat pengantar KTP proses pembuatan tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan. Selain itu mengenai keramahan pegawai di kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakteramahan tersebut ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas yang lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dan tidak langsung menanggapi pelayanan. Perlakuan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan perangkat kecamatan, meski pun dimasa pandemi Covid-19 kualitas pelayanan harus tetap berjalan dengan baik karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan tujuan dari pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, Martha Ogotan (2017) tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu, bukti langsung (*Tangible*) masyarakat yang datang di kantor camat akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada serta kebersihan kantor namun masih diperlukan penambahan fasilitas seperti kursi dan meja, kehandalan (*Reliability*) kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan

administrasi menjadi terhambat, daya tanggap (*Responsiveness*) dalam hal ini sudah baik dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan terus dipantau oleh pegawai sampai pada penerbitan dokumen, jaminan (*Assurance*) diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat saat melayani, empati (*Empathy*) aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharap imbalan dari masyarakat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Anastasia Devita Manossoh, Femmy M. G. Tulusan, dan Very Londa (2018) tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pembuatan NPWP di KPP Pratama Manado sudah baik dikarenakan standar pelayanannya sudah jelas, selain itu telah adanya jaminan ketepatan waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Alfrid M. Kawulusan, Jorie M.T Ruru, Very Londa (2020). Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu, kehandalan

(*Reliability*) pegawai dalam hal memberikan kecepatan dan ketepatan pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih kurangnya pemberian informasi mengenai kelengkapan berkas sehingga cenderung masyarakat kurang paham mengenai kelengkapan berkas tersebut. Daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai dinilai cukup baik serta tingkat penyerapan, pengertian semua keluhan, dan pengertian kepada masyarakat sudah baik. Dan terakhir empati (*Empathy*) dari pegawai menurut data dari semua informan dinilai baik, hanya terdapat kendala pada masalah kurangnya keterbukaan pegawai kepada masyarakat, serta masih ditemukan adanya perlakuan khusus oleh pegawai kepada masyarakat tertentu.

Penelitian keempat dilakukan oleh Achmad Syamsir, Mohamad Ichšana, Indah Wahidah, Sitti Alia (2020) tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Corona Virus Disease 2019, ditengah kondisi pandemi COVID-19 saat ini, setiap elemen masyarakat diminta untuk menyesuaikan aktivitasnya, dengan memperhatikan prinsip *Physical Distancing*. Penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa pembelajaran secara daring sebagai bagian dari penerapan E-Government dapat memberikan kontribusi positif dalam proses pembelajaran dan menjadi media yang relevan untuk menciptakan kualitas pelayanan optimal kepada mahasiswa. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur.

KONSEP TEORI

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh yang dilayani dalam segala bidang. Menurut Kotler (2005:12), pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak

kepihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Menurut Moenir (2013:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut Agung Kurniawan (2013:128), pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos (2011:17), adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas (*Tangible*) yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Kasmir (2006:3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah: Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Menurut Leach & Davis dalam Mulyadi, Gedeona dan Afandi (2016:42) jenis produk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam empat jenis, yaitu: Pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan regulatif.

Virus Corona atau severe acute respiratory syndrome coronavirus 2

(SARSCoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernafasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian disebut juga metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi ilmiah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dan masih diperlukan pengolahan terlebih dahulu oleh peneliti sebelum digunakan. Data primer diperoleh ketika melakukan penelitian dari orang-orang atau informan berupa wawancara secara langsung termasuk observasi

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dan tidak diperlukan pengolahan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip, jurnal maupun artikel yang dengan penelitian. Informan (narasumber) dalam penelitian ini merupakan orang yang oleh peneliti dianggap menguasai, memahami, bahkan tahu tentang objek penelitian yang dimaksud, yang dapat memberikan informasi secara tepat dan jelas.

1. Kepala Kecamatan : 1 orang
2. Kepala seksi : 2 orang
3. Staf : 2 orang
4. Masyarakat : 5 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Walaupun dimasa pandemic Covid-19 pelayanan yang diberikan harus tetap optimal. Pelayanan yang diinginkan dapat memenuhi

harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 bagian kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting: Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia dan hubungan kerja. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan penyampaian jasa.

Untuk mengetahui pelayanan publik masa pandemic Covid-19 maka penulis menggunakan indikator-indikator dalam mengukur pelayanan menurut Agus Dwiyanto(2010:50-51), ada lima indikator yaitu, indikator produktivitas, indikator kualitas layanan, indikator reponsivitas, indikator responsibility dan indikator akuntabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pelayanan publik dalam rangka tugas dan wewenang setiap bagian di kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara dimasa pandemi Covid-19 melaksanakan program dan kegiatan yang dilakukan dan di danai anggarannya dari kabupaten. Menurut hasil wawancara dengan kepala Camat Kema bahwa program dan kegiatan dimasa pandemi Covid-19 dapat dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan. Dari hasil penelitian

ditemukan bahwa potensi pegawai dimasa pandemi ini belum maksimal. Masih ada pegawai yang menundah-nundah pekerjaan, masih ada pegawai yang beranggapan yang salah bahwa kerja aparatur pemerintah tidak perlu bekerja secara maksimal karena gaji sudah ditetapkan jumlahnya sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Kemudian ada beberapa tapi jumlahnya tidak banyak yang suka terlambat masuk kerja, pulang lebih awal dan pada jam kerja tidak ada dikantor dengan alasan yang tidak jelas.

Pelayanan publik dikantor Camat Kema terkait dengan sarana prasarana kerja dinilai belum cukup optimal penggunaannya karena sifatnya yang terbatas, serta tidak semua pegawai kantor dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai khusus yang menggunakannya. Kemampuan dan sumber daya pegawai dikantor Camat Kema masih belum produktif dimasa pandemi ini. Selain itu keterbatasan komputer dalam pelaksanaan pelayanan menghambat pelayanan. Permasalahan ini tentunya menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan potensi pegawai dimasa pandemi Covid-19.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyaknya pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto (2010:50-51) kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.

Pelayanan publik dikantor Camat Kema sudah menerapkan mekanisme atau prosedur pelayanan dimasa pandemi ini yaitu dengan pembatasan jumlah antrian dalam ruangan dan menerapkan 3M (Mencuci tangan, Menggunakan masker, dan Menjaga jarak) dan belum ada keluhan dari pengguna layanan mengenai prosedur tersebut. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan ditemukan kualitas produk yang dihasilkan kantor Camat

Kema belum tepat, masih terjadi kesalahan penulisan nama dan gelar dalam dokumen resmi. Dengan demikian, kepuasan publik dengan kualitas produk yang dihasilkan kantor Camat Kema dapat mengukur kinerja pegawai Camat Kema sehingga kualitas pelayanan akan terlihat mudah dan baik. Maka kualitas pelayanan ini menjadi hal sangat penting dalam pemerintahan.

3. Responsivitas

Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjelaskan misi dan tujuannya. Sedangkan responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dari hasil penelitian yang dilakukan penulis ditemukan bahwa respon pegawai yang lambat dalam pelayanan. Ketika dimintai pelayanan belum langsung ditanggapi dan disuruh menunggu samapai urusan pribadinya selesai seperti sedang asik memainkan ponsel dan bermain media sosial, facebook dan bersikap tidak ramah kepada pengguna layanan. Penerapan dalam kecepatan pemberian waktu pelayanan juga terkesan lambat dan tidak ada jaminan waktu hasil produk akan selesai. Hal ini membuktikan bahwa responsivitas pelayanan di birokrasi pemerintahan Camat Kema dianggap belum memenuhi syarat sebab birokrasi pemerintahan tidak mempunyai kemampuan memberi respon cepat dan waktu yang tidak tepat dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Selain itu sebagai pemberi pelayanan harus bersikap ramah karena sudah menjadi tugas dan mencerminkan seorang aparat yang pemerintah.

4. Responsibility

Responsibility menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan dengan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik yang ekspisit

maupun implisit Agus Dwiyanto(2010:50-51). Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di kantor Camat Kema sudah menerapkan indikator responsibility. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan dalam indikator ini antara lain, telah menerapkan SOP (Standart Opersional Procedure) yang disesuaikan dengan kondisi pandemi Covid-19 sesuai arahan pemerintah pusat prosedur persyaratan administrasi yaitu dengan membawa surat pengantar dari desa.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya salah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dari hasil penelitian yang ditemukan pelayanan publik dikantor Camat Kema menempatkan kepentingan pengguna dibandingkan kepentingan sendiri, melayani dengan sepenuh hati dan melayani dengan semaksimal mungkin, ini merupakan wujud tanggung jawab aparat Camat Kema. Namun dari hasil observasi menunjukkan kantor Camat Kema belum menginformasikan secara jelas waktu penyelesaian produk layanan dan masih terjadi keterlambatan atau ketidakpastian dari waktu penyelesaian. Dengan demikian hasil obseravsi tersebut menunjukkan bahwasanya akuntabilitas dalam sebuah organisasi memang menjadi hal yang penting sebab akuntabilitas ini termaksud juga dalam transparansi atau penginformasian dalam pelayanan publik. Sebab akuntabilitas yang tinggi dapat dijadikan alat untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat Kema di masa pandemi Covid-19.

PENUTUP

KESIMPULAN

- 1). Produktivitas dalam pelayanan publik di kantor Camat Kema kabupaten Minahasa

Utara belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang tidak produktif dalam bekerja dan sarana prasarana tidak memadai.

- 2). Kualitas layanan dalam pelayanan publik di kantor Camat Kema kabupaten Minahasa Utara belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu dan ketelitian pegawai.
- 3). Responsivitas dalam pelayanan publik dikantor Camat Kema kabupaten Minahasa Utara belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai kecamatan yang kurang tanggap dan kurang respon.
- 4). Responsibilitas dalam pelayanan publik di kantor Camat Kema kabupaten Minahasa utara sudah cukup optimal dapat dilihat dari prosedur dan standar pelayanan yang jelas.
- 5). Akuntabilitas dalam pelayanan publik dikantor Camat Kema kabupaten Minahasa utara belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari informasi biaya administrasi yang tidak diinformasikan secara terperinci.

SARAN

- 1). Untuk meningkatkan produktifitas dikantor Camat Kema disarankan untuk mengevaluasi kembali kinerja pegawai kalau perlu diberikan sanksi tegas dan penambahan komputer dan printer.
- 2). Untuk meningkatkan kualitas layanan dikantor Camat Kema disarankan untuk memberikan pelatihan kepada pegawai dalam menggunakan alat bantu dan berupaya untuk tepat waktu.
- 3). Untuk meningaktakan responsivitas dikantor Camat Kema disarankan untuk terus berupaya lebih baik dalam merespon pegawai dan perlu ditingkatkan kepeduliannya terhadap keluhan masyarakat.
- 4). Untuk meningkatkan responsibilitas dikantor Camat Kema disarankan

menjaga dan mempertahankan kualitas standar yang sudah ditetapkan.

- 5). Untuk meningkatkan akuntabilitas dikantor Camat Kema disarankan perlu mensosialisasikan dengan jelas mengenai, waktu penyelesaian dan biaya administrasi sehingga akuntabilitas dikantor camat Kema menjadi Optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Dwiyanto, A. 2006. *Manajemen Good Governace melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan dan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan
- Kasmir. 2006, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Jakarta: PT. indeks Kelompok Gramedia.
- Kawuluan, Alfrit. Ruru, Jorie. Londa Y, Very. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Manossoh, Anasthasia. Tulusan, Femmy. Londa Y, Verry. 2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado. 4(50)
- Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara (warna biru kuning)
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*.

Bandung: ALFABETA, CV (putih hijau)

- Syamsir Achmad, Mohamad Ichsana, Wahidah Indah, Sitti Alia. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019*

- Tombiling, Nikita. Rumapea, Patar. Ogotan, Martha. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa*. Jurnal Admnistrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado. 4(49)

Sumber lain:

- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19
- Surat Edaran No.3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19
- Surat Edaran Menteri Kesehatan No. HK.02.01/MENKES/199/2020
- Undang-Undang Pasal 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik