

---

## **Perilaku Birokrasi Perangkat Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Di Kecamatan Ranowulu, Kota Bitung)**

Oleh:

**Innes Elsaday Kahimpong<sup>1</sup>**

**Ismail Sumampow<sup>2</sup>**

**Stefanus Sampe<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

Perilaku birokrasi menentukan keberhasilan sebuah program yang dijalankan pemerintah. Salah satunya pelayanan publik dalam kondisi pandemi Covid 19. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana perilaku birokrasi perangkat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era pandemi Covid-19. Dalam aspek kemampuan, pegawai/staf kecamatan Ranowulu dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki tupoksi masing-masing meskipun dari aspek kemampuan ini ada beberapa aparat yang terkesan santai dan memiliki disiplin waktu yang kurang. Aspek Kebutuhan para pegawai/staf seperti gaji dan tunjangan sudah terpenuhi meskipun tingkat kebutuhan di tengah kondisi pandemi Covid-19 cukup tinggi. Selanjutnya, untuk aspek Kepercayaan antar individu sudah terjalin dengan baik. Aspek Pengalaman, ada aparat yang telah memiliki banyak pengalaman dan juga ada yang masih minim pengalaman tetapi semuanya berusaha untuk belajar dari pengalaman. Terakhir untuk aspek Pengharapan semuanya berpengharapan kedepan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan Visi dan Misi kota Bitung. Dari segi pelayanan publik untuk aspek Responsifitas, pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat di rata-rata dapat terpenuhi atau dapat terselesaikan. Untuk aspek Responsibilitas, perangkat kecamatan melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Aspek Akuntabilitas, ada beberapa pegawai yang masih berperilaku tidak sesuai prosedur yaitu hanya datang ke kantor untuk melakukan absensi lalu kembali ke rumah.

**Kata Kunci : Perilaku Birokrasi, Perangkat Kecamatan**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>2</sup> Staf Pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>3</sup> Staf Pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

## Pendahuluan

Gejala patologi (penyakit) birokrasi ini sudah semenjak lama menggerogoti sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Patologi birokrasi ialah suatu hal yang sifatnya kompleks, karena mempunyai hubungan dengan bermacam-macam aspek organisasional, baik itu yang berkaitan dengan struktur maupun kultur. Pada prinsipnya bentuk-bentuk patologi serta macam-macam penyebabnya bisa diidentifikasi, tetapi tidaklah mudah menemukan terapi serta solusi dalam mengatasinya. Peristiwa ini sama seperti yang telah dialami oleh Indonesia, dimana hingga sekarang sistem birokrasi masih belum dapat mengatasi berbagai macam permasalahan yang sedang dihadapi meskipun reformasi dalam birokrasi sudah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah.

Berkaitan dengan pelayanan publik demi mewujudkan kesejahteraan di tengah masyarakat, birokrasi publik wajib turut serta dalam berkontribusi secara besar, oleh karenanya semua yang ada termasuk pada lingkup penyelenggaraan negara tidak lepas dalam konteks *public service* serta *public affairs*. Oleh karena itu, peran strategis pemerintah itu akan banyak dibantu oleh bagaimana birokrasi publik dapat menyelenggarakan tugas serta fungsinya, karena pada kenyataannya peran birokrasi pemerintah sekarang sudah bergeser, yaitu pada masa lampau pemerintah adalah pihak yang dilayani, sebaliknya sekarang pemerintah yang melayani masyarakat. Pemerintahan sudah banyak mengalami pergantian selama beberapa kali, namun perilaku birokrasi terlebih khusus dalam pelayanan publik hingga saat ini tidak banyak berubah.

Keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik menurut garis besarnya dapat ditentukan oleh 3 (tiga) aspek yakni bagaimana pola penyelenggaraannya, seperti apa dukungan sumber daya manusianya serta menurut kelembagaan (organisasi). Jika dilihat menurut tiga aspek diatas, maka

penelitian ini akan ditujukan untuk mengkaji aspek sumber daya manusia dalam penekanan terhadap perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, terutama perilaku yang sifatnya patologis. Perilaku birokrasi yang sifatnya patologis ialah hasil interaksi dalam berbagai aspek yang ada seperti suatu struktur birokrasi, juga aspek-aspek yang berada di suatu lingkungan, terlebih khusus aspek budaya, dan juga aspek penerapan teknologi, khususnya teknologi informasi sebagai media penunjang dalam memberikan layanan. Jadi perilaku birokrasi yang sifatnya patologis bukan sebuah hal yang berdiri sendiri.

Fenomena yang berkaitan dengan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik jelas berubah dari sebelum pandemi Covid-19 dan setelah pandemi Covid-19. Berdasarkan observasi awal pada kantor di kecamatan Ranowulu Kota Bitung, ditemukan bahwa setelah adanya pandemi Covid-19, kehadiran pegawai di kantor dibatasi dengan sistem pembagian piket untuk mencegah kerumunan sesuai dengan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), yang kemudian kebijakan ini berdampak pada kurangnya kedisiplinan waktu para perangkat kecamatan yang dapat datang ke kantor sesuka hati mereka, serta otoritas dari pemimpin birokrasi yang masih kurang. Dengan adanya fenomena tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik Perilaku Birokrasi Perangkat Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19. Hal ini menarik karena perilaku birokrasi sifatnya dinamis dan setiap individu memiliki perilaku yang berbeda satu dengan yang lain. Terlebih lagi sekarang ini kita berada di masa pandemi yang telah banyak merubah seluruh aspek kehidupan masyarakat. Apa saja perubahan-perubahan yang terjadi yang telah merubah perilaku birokrasi dengan adanya new normal di masa pandemi Covid-19 ini.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang dikemukakan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana perilaku birokrasi perangkat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era pandemi Covid-19.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini yaitu sebagai berikut: Skripsi dari Fikky Aruperes, jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Tahun 2019 dengan judul "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa)". Penelitian yang diharapkan untuk mampu mendongkrak efisiensi dan produktifitas pelayanan publik di Kecamatan Langowan Barat menggunakan penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan teori Supriata dengan melihat aspek-aspek tanggung jawab, responsivitas, komitmen dan konsisten. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dalam hal tanggung jawab sudah cukup baik, dalam memberikan pelayanan aparat kecamatan Langowan Barat selalu berkomitmen dengan SOP dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai aturan.

Skripsi dari Indra Rontos, jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Tahun 2019 dengan judul "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teori dari Supriata dengan melihat aspek-aspek tanggung jawab, responsivitas, komitmen dan konsisten. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pegawai di kantor Kecamatan Amurang Timur sudah merespon bahkan mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan-urusan agar proses agar poses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Skripsi dari Piter Punya, jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi Tahun 2019 dengan judul "Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi di kantor kecamatan Malalayang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan meliputi tiga dimensi perilaku birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi melalui kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab belum diterapkan secara optimal. Aparat dituntut memiliki kepedulian dalam tanggap terhadap keinginan masyarakat, memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan peka terhadap perubahan lingkungan kerja. Aparat dituntut memiliki kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan, kehadiran tepat waktu, kepatuhan pada pimpinan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian yakni menyangkut masalah perilaku birokrasi perangkat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era pandemi Covid-19. Untuk perilaku birokrasi, dari dua karakteristik yang dikemukakan Miftah Thoha, yaitu karakteristik individu dan karakteristik birokrasi (organisasi), penulis membatasi pembahasannya yaitu hanya membahas pada skala karakteristik individu dengan melihat perilaku perangkat kecamatan (aparat) bukan karakteristik birokrasi (organisasi), mengingat banyaknya yang akan diteliti jika semua aspek diambil. Dimana aspek/indikator pada dimensi karakteristik individu lebih dikaitkan pada kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan berpedoman pada sebuah konsep dari Miftha Thoha dalam *Perspektif Perilaku Birokrasi* (2002:185). Kemudian untuk menilai pelayanan publik itu sendiri penulis menggunakan teori dari Levine dalam Dwiyanto (2008:143)

terdapat tiga dimensi yaitu responsifitas, tanggungjawab dan akuntabilitas. Perbedaan fokus penelitian dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu melihat pada perilaku birokrasi dari segi karakteristik birokrasi (organisasi) sedangkan penelitian ini membahas perilaku birokrasi dari segi karakteristik individu dengan melihat perilaku perangkat kecamatan (aparatus).

## Hasil Dan Pembahasan

### Karakteristik Individu

#### 1). Kemampuan

Setiap manusia memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Hal ini juga berlaku pada para pegawai/staf Kecamatan Ranowulu yang mana mereka memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam melakukan sesuatu. Jadi dapat dikatakan bahwa setiap staf kecamatan Ranowulu memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Camat dengan latar belakang pendidikan S1. Camat di kecamatan Ranowulu memiliki kualifikasi pendidikan tertinggi di kantor kecamatan Ranowulu menurut struktur. Dengan demikian, Camat memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai untuk menduduki jabatan Camat. Namun demikian, selama penulis meneliti di kantor kecamatan Ranowulu, ada beberapa hari dimana Camat tidak datang ke kantor, namun ketika ada kegiatan penting seperti rapat terlihat Camat datang ke kantor, sehingga menurut penulis kemampuan Camat kecamatan Ranowulu dalam mengemban tugas sebagai Camat mestinya dapat ditingkatkan lagi.

Sekcam di kecamatan Ranowulu berlatar pendidikan S1. Selama penulis meneliti, Sekcam terlihat aktif dalam kegiatan pelayanan sehari-hari di kantor kecamatan Ranowulu. Oleh karena itu, dengan didukung oleh kualifikasi pendidikan yang sesuai maka Sekcam memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menduduki jabatan sebagai Sekcam. Kasie Pemerintahan dan Pertanahan di kecamatan Ranowulu berlatar pendidikan S1. Dalam kesehariannya di kantor, beliau selalu datang sesuai dengan tugas piket. Meski begitu beliau terlihat santai dan

memiliki waktu luang di kantor. Namun demikian, beliau selalu melayani masyarakat yang memerlukan pelayanan. Maka dapat disimpulkan Kasie Pemerintahan dan Pertanahan di kecamatan Ranowulu memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjalankan tugas sebagai Kasie Pemerintahan dan Pertanahan.

Kasie Sosial dan Pemb. Masyarakat di kecamatan Ranowulu juga memiliki kualifikasi pendidikan S1. Beliau selalu datang ke kantor sesuai jadwal piket yang ada meskipun ada saat dimana beliau pulang lebih cepat dibanding staf lainnya. Maka dapat dikatakan beliau sudah cukup mampu menjabat sebagai Kasie Sosial dan Pemb. Masyarakat. Kasie Pelayanan Umum di kecamatan Ranowulu memiliki kualifikasi pendidikan S1. Dalam kegiatan sehari-hari di kantor kecamatan, beliau selalu datang sesuai jadwal piket yang ada dan bekerja seperti biasanya meskipun terlihat sedikit santai dan saat ingin diwawancarai oleh penulis beliau baru datang pada sore hari. Maka dapat disimpulkan bahwa dari segi kemampuan, Kasie Pelayanan Umum walaupun telah memiliki kualifikasi pendidikan yang mumpuni, tetap harus meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan para pegawai/staf kecamatan Ranowulu, dalam menjalankan tugasnya setiap staf sudah memiliki tupoksi masing-masing serta antar staf memiliki hubungan timbal balik/saling mengisi kekurangan satu dengan yang lain dalam pekerjaan yang harus dilaksanakan secara disiplin dengan kualitas kinerja masing-masing, sehingga pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan Ranowulu dilaksanakan secara kekeluargaan dan masyarakat dapat dilayani dengan baik. Meskipun juga ada beberapa aparat yang terlihat santai dalam bekerja sehingga kinerja mereka harus ditingkatkan.

#### 2). Kebutuhan:

Kebutuhan individu merupakan faktor penting dalam suatu birokrasi yang menunjang pelayanan publik. Tentunya kebutuhan individu yang terpenuhi/tercukupi akan sangat

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara penulis pada pegawai/staf di kecamatan Ranowulu, masing-masing pegawai/staf kecamatan Ranowulu memiliki jawaban yang sama akan kebutuhan mereka yakni mengenai gaji pokok dan tunjangan kinerja. Saat ini kebutuhan para pegawai/staf kecamatan Ranowulu memang masih tetap dapat dipenuhi oleh pemerintah kota Bitung meski ditengah dilanda pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung hingga saat ini. Meskipun begitu, ada dana-dana rutin yang sebagian dipangkas untuk diahlikan ke penanganan Covid-19 sehingga ada pembatasan-pembatasan kegiatan seperti diklat yang sudah tidak lagi diadakan di luar daerah namun hanya dalam lingkup kota Bitung secara daring serta tidak ada penambahan apa-apa untuk sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan Ranowulu.

### 3). Kepercayaan:

Kepercayaan antar individu sangatlah dibutuhkan dalam rangka membangun hubungan yang baik antar komponen yang menjalankan roda pemerintahan. Dengan adanya kepercayaan antar individu, tentunya akan memberi dampak positif dalam rangka pembagian tugas maupun pemberian mandat antar pelaku birokrasi.

Berdasarkan wawancara penulis terhadap pegawai/staf kantor kecamatan Ranowulu, kepercayaan antar individu di Kecamatan Ranowulu sudah terjalin dengan baik dimana Camat sebagai pengambil atau penyambung kebijakan yang berasal dari atasannya dalam hal ini pemerintah kota Bitung, dan menjalankan kebijakan itu dengan saling melibatkan bawahannya dengan sikap saling percaya satu dengan yang lain.

Kepercayaan ini juga dipegang oleh bawahannya seperti Sekcam yang selalu siap untuk menjalankan perintah dari atasannya seperti didelegasikan oleh camat untuk mewakili dirinya dalam berbagai pertemuan. Kepercayaan ini juga ada pada para bawahan seperti Kasie Pemerintahan dan Pertanahan, Kasie Sosial dan Pemb. Masyarakat, serta Kasie

Pelayanan Umum yang selalu dilibatkan dalam memberikan usulan/pendapat kepada atasan dalam setiap rapat atau musyawarah.

### 4). Pengalaman:

Setiap individu tentunya memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Tentunya pengalaman merupakan sebuah modal penting yang harus dimiliki oleh pelaku birokrasi sehingga dapat meningkatkan mutu individu masing-masing yang tentunya berdampak pada kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan.

Sebelum menjadi Camat di kecamatan Ranowulu, beliau pernah menjabat sebagai lurah di kelurahan Pinasungkulan. Pengalaman itulah yang membuat ia menduduki jabatan yang lebih tinggi, yakni sebagai Camat di kecamatan Ranowulu. Sekcam di kecamatan Ranowulu baru menjadi Sekcam sejak awal Januari 2020. Meskipun pengalamannya masih minim, Sekcam selalu berkoordinasi dengan para perangkat kecamatan yang memiliki pengalaman lebih tinggi. Salah satu bentuk usaha yang ia lakukan yakni membuat buku "Ranowulu Dalam Sejarah Serta Destinasi Wisata". Dapat disimpulkan bahwa dengan pengalaman yang minim, Sekcam belajar dari pengalaman orang lain.

Sebelum menjadi Kasie Pemerintahan dan Pertanahan, dulunya beliau menjabat sebagai Kasubag Kepegawaian di kantor kecamatan Ranowulu. Berdasarkan pengalaman inilah maka Kasie Pemerintahan dan Pertanahan saat ini memiliki pengalaman yang cukup karena sudah lama menjadi bagian dari perangkat/staf di kecamatan Ranowulu. Kasie Sosial dan Pemb. Masyarakat sebelumnya pernah menjabat sebagai Lurah di kelurahan Lirang, kecamatan Lembeh Utara. Dengan pengalaman sebelumnya, maka Kasie Sosial dan Pemb. Masyarakat dapat dikatakan sudah memiliki pengalaman yang cukup.

Kasie Pelayanan Umum sebelumnya menjabat sebagai Lurah di kelurahan Pinasungkulan. Dengan

pengalaman sebelumnya, maka Kasie Pelayanan Umum juga dapat dikatakan sudah memiliki pengalaman yang cukup.

Seperti halnya dengan setiap individu perangkat Kecamatan Ranowulu yang memiliki pengalaman yang berbeda satu dengan yang lain. Contohnya seperti Kasie Pelayanan Umum yang sebelumnya menjabat sebagai seorang Lurah yang lebih banyak bekerja di lapangan melayani masyarakat, kini ia bekerja melayani masyarakat di kantor kecamatan.

Meskipun memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda-beda, mereka selalu menjadikan pengalaman mereka sebelumnya maupun pengalaman orang lain sebagai acuan untuk berbuat lebih baik lagi kedepannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 5). Pengharapan:

Pengharapan setiap manusia memang berbeda-beda satu dengan yang lain. Diantara berbagai perbedaan harapan yang ada, ada beberapa hal yang sama yang menjadi harapan dari setiap perangkat kecamatan di kecamatan Ranowulu, yakni bersinergi dalam meningkatkan dan melaksanakan kinerja masing-masing secara maksimal dan penuh tanggung jawab untuk kepentingan masyarakat, melayani masyarakat secara jujur dan adil tanpa diskriminasi, ketidakadilan, dan ketidakpastian sesuai dengan Visi dan Misi kota Bitung sehingga kesejahteraan, kemakmuran, keamanan, dan ketertiban masyarakat di kota Bitung dan kecamatan Ranowulu dapat terwujud.

## 2. Dimensi Pelayanan Publik

### 1). Responsifitas

Responsifitas merupakan faktor yang sangat penting dalam dimensi pelayanan publik. Tentunya pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kuantitas pelayanan terhadap masyarakat sehingga semakin banyak kebutuhan masyarakat yang dapat terpenuhi.

Dalam memberikan tanggapan atau respon atas kebutuhan masyarakat, perangkat kecamatan Ranowulu selalu berusaha secepat mungkin menyelesaikan persoalan yang ada,

seperti hal yang dapat dilakukan hari itu juga sebisa mungkin akan diselesaikan hari itu juga karena esok harinya akan ada hal baru yang harus diselesaikan sehingga mereka dapat melayani lebih banyak masyarakat. Dengan demikian, pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat di kecamatan Ranowulu rata-rata dapat terpenuhi atau dapat terselesaikan dengan baik.

### 2). Responsibilitas

Pertanggungjawaban atas kinerja pelayanan merupakan hal mutlak. Sehingga setiap hal yang dilakukan oleh pelaku birokrasi dapat dipertanggungjawabkan dan semata-mata hanya untuk melayani masyarakat.

Pelayanan terhadap masyarakat oleh perangkat kecamatan Ranowulu telah berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing perangkat dan menjadi tanggungjawab dari setiap perangkat kecamatan yang ada. Masing-masing staf kecamatan Ranowulu sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga penugasan Camat kepada bawahannya itu sesuai dengan tupoksi masing-masing.

### 3). Akuntabilitas

Setiap staf kecamatan Ranowulu memiliki tanggung jawab masing-masing terhadap tugas yang telah dipercayakan. Meskipun demikian, ada beberapa oknum staf kecamatan Ranowulu yang tidak bertanggungjawab atas kepercayaan yang telah diberikan seperti contohnya hanya datang ke kantor untuk melakukan absensi lalu kembali pulang ke rumah. Menanggapi hal ini, Sekretaris Camat kecamatan Ranowulu telah melakukan beberapa langkah seperti menghubungi Kasubag Kepegawaian agar TPP dari beberapa pegawai yang sering bolos kerja ini tidak ditandatangani, serta menyampaikan kepada pemerintah kelurahan agar supaya absen yang dimasukkan sesuai dengan kehadiran mereka yang ada di kelurahan masing-masing.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Perilaku Birokrasi Perangkat Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi karakteristik individu untuk aspek Kemampuan, para pegawai/staf kecamatan Ranowulu dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki tupoksi masing-masing sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana meskipun dari aspek kemampuan ini ada beberapa aparat yang terkesan santai dan memiliki disiplin waktu yang kurang sehingga kinerja mereka masih harus ditingkatkan. Untuk aspek Kebutuhan para pegawai/staf kecamatan Ranowulu seperti gaji dan tunjangan sudah terpenuhi meskipun tingkat kebutuhan di tengah kondisi pandemi Covid-19 cukup tinggi. Selanjutnya, untuk aspek Kepercayaan antar individu di Kecamatan Ranowulu sudah terjalin dengan baik dimana Camat dalam menjalankan kebijakan ikut melibatkan bawahannya yang selalu dapat mengimplementasikan setiap instruksi yang disampaikan oleh pimpinan dalam hal ini Kepala Kecamatan begitu juga menyangkut tugas kerja dari pegawai selalu dievaluasi. Untuk aspek Pengalaman, ada aparat yang telah memiliki banyak pengalaman dan juga ada yang masih minim pengalaman tetapi semuanya berusaha untuk belajar dari pengalaman baik diri sendiri maupun dari pengalaman orang lain. Terakhir untuk aspek Pengharapan dari seluruh pegawai di kecamatan Ranowulu yang sempat saya wawancarai berpengharapan kedepan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan Visi dan Misi kota Bitung.
2. Dari segi pelayanan publik untuk aspek Responsifitas, pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat di kecamatan Ranowulu rata-rata dapat terpenuhi atau dapat terselesaikan. Untuk aspek Responsibilitas,

perangkat kecamatan Ranowulu melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Kemudian untuk aspek Akuntabilitas pada perangkat/staf Kecamatan Ranowulu ada beberapa pegawai yang masih berperilaku tidak sesuai prosedur yaitu hanya datang ke kantor untuk melakukan absensi lalu kembali ke rumah. Olehnya, Sekcam kecamatan Ranowulu sebagai bentuk sanksi terhadap pegawai yang melanggar tersebut menghubungi Kasubag Kepegawaian agar TPP dari pegawai tersebut tidak ditandatangani.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Disarankan agar para pegawai di kecamatan Ranowulu yang menunjukkan sikap indisipliner diberikan tindakan yang lebih tegas agar bisa lebih baik lagi dalam bekerja.
2. Untuk perangkat kecamatan Ranowulu agar akses pelayanan masyarakat tetap dibuka seluas-luasnya tanpa dibatasi meskipun ditengah situasi pandemi saat ini dengan catatan bahwa protokol kesehatan harus tetap diutamakan.
3. Pelayanan yang sudah baik saat ini untuk lebih ditingkatkan lagi sehingga kedepan akan jauh lebih baik dari saat ini.

### Daftar Pustaka

- Aruperes, Fikky. 2019. Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa). Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 3 No. 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana Predan Media Grup.

- Delly, M. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit ALFABETA.cv.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Tata Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Lexy. J. Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2013. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paslong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Punya, Piter. 2019. Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 3 No. 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>.
- Rainey, W dan Steinbauer, M. 2007. *The Element of Administration Development*. Ithaca: Cornell University Press.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rontos, Indra. 2019. Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 3 No. 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>.
- Rudi M. Tambunan. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Sarundajang. 2011. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah. Upaya Mengatasi Kegagalan*. Jakarta: Kata Hasta.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Ed. 1. Cet. 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sumber Lain:**
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- PP. No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Walikota Bitung No. 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Rabowulu Kota Bitung.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2007 tentang Perubahan nama, pemekaran, pembentukan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bitung.