

KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KELURAHAN KLEAK KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

Oleh :

Marchalino Genotri Thesia¹

Alfon Kimbal²

Neni Kumayas³

Abstrak

Kineja dari Pemerintah kelurahan Kleak dalam Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid 19 adalah hal yang menjadi salah satu sorotan, dan menjadi topik penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Fokus yang dilihat adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) pemerintah kelurahan Kleak kecamatan Malalayang Kota Manado dalam pelayanan publik untuk masyarakat pada masa pandemic covid 19 melalui indikator kinerja organisasi yakni Responsibilitas, Produktivitas. Kualitas Layanan, Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Kleak dapat dikatakan baik. Pada aspek kualitas, meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Kleak belum sesuai dengan teori, namun secara umum mereka mampu mengambil hati masyarakat sehingga mereka berkesimpulan pelayanannya sudah baik. Dalam hal akuntabilitas dapat dilihat dengan adanya laporan akuntabilitas kinerja kelurahan yang setiap tahun dibuat serta laporan kepada masyarakat yang disampaikan dalam beberapa kesempatan kepada masyarakat. Pada aspek Daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para aparat sangat responsif dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, Pandemi Covid 19

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

PENDAHULUAN

Seperti kita ketahui pada awal tahun 2020, COVID-19 menjadi masalah kesehatan dunia. Kasus ini diawali dengan informasi dari Badan Kesehatan Dunia/World Health Organization (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019 yang menyebutkan adanya kasus kluster pneumonia dengan etiologi yang tidak jelas di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Kasus ini terus berkembang hingga adanya laporan kematian dan terjadi importasi di luar China. Pada tanggal 30 Januari 2020, WHO menetapkan COVID-19 sebagai *Public Health Emergency of International Concern (PHEIC)*/Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia (KKMMD). Pada tanggal 12 Februari 2020, WHO resmi menetapkan penyakit novel coronavirus pada manusia ini dengan sebutan Coronavirus Disease (COVID19). Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi COVID-19 pertama. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi.

Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan, melainkan juga pada kondisi sosial dan ekonomi. Secara langsung juga mempengaruhi aktivitas pemerintahan baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah hal tersebut buntut dari pembatasan social dan pembatasan kerumunan orang dalam satu ruangan. Instansi pemerintah wajib menjadi contoh dari peraturan pemerintah tersebut guna memutus mata rantai penyebaran covid 19.

Dalam rangka menstabilkan pelayanan public oleh pemerintah, maka pemerintah mengeluarkan surat edaran Dalam Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 58 Tahun 2020 tentang sistem Kerja Pegawai Aparatur

Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru, diimbau agar setiap instansi pemerintah melakukan beberapa hal, seperti melakukan penyederhanaan proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Beberapa kebijakan yang bisa dilakukan antara lain pengurangan jam pelayanan tatap muka, layanan tatap muka hanya diberikan untuk pelayanan yang bersifat darurat atau mendesak, penyediaan *drop box* untuk penyampaian dokumen persyaratan yang harus disampaikan dalam bentuk fisik, dan pengalihan pelayanan konsultasi atau informasi yang diarahkan menggunakan media elektronik digital.

Selain itu, instansi pemerintah juga wajib memastikan kualitas yang dihasilkan dari produk layanan, baik secara daring maupun tatap muka, sesuai standar yang ditetapkan. Karenanya, diperlukan birokrasi yang baik, bersih, sederhana, fleksibel, serta didukung oleh proses tata kelola yang cepat dan sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas sehingga menghasilkan pelayanan publik yang prima. Intinya, pelayanan publik tetap harus optimal dan tidak boleh kendur. Pandemi tidak boleh dijadikan alasan keterbatasan dalam pelayanan publik. Perubahan situasi dan kondisi, seperti munculnya bencana nonalam, harus direspons dengan cepat dan akurat.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2014. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang di limpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas

pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Dalam pemerintah kelurahan, lurah dan seluruh perangkat kelurahan sebagai pelaksana tugas pemerintah di kelurahan diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah kelurahan dengan baik demi terciptanya kesejahteraan.

Pemerintah kelurahan sebagai abdi masyarakat harus benar-benar memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa dengan memperhatikan serta menerapkan prinsip pelayanan publik secara jelas berdasarkan tanggung jawab, kepastian waktu serta kompetensi petugas pemberi layanan yang sesuai dengan keahlian dan pengetahuan yang ada. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, aparat pemerintah harus memiliki standar pelayanan yang dapat dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Melihat Kinerja instansi pemerintah merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Seperti dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja Dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang pedoman umum penetapan indikator kinerja di lingkungan instansi pemerintah yang mengatakan bahwa : Instansi Pemerintah melaksanakan analisis dan evaluasi kinerja dengan memperhatikan capaian indikator kinerja untuk melengkapi informasi yang dihasilkan dalam pengukuran kinerja dan digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja; Analisis dan evaluasi kinerja

sebagaimana dimaksud dilakukan secara berkala dan sederhana dengan meneliti fakta-fakta yang ada baik berupa kendala, hambatan maupun informasi lainnya.

Kelurahan kleak merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kota Manado yang juga menyelenggarakan pelayanan public dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi, pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan berupa, Surat Keterangan Domisili, Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga, Pengantar Pembuatan akte, pengukuran tanah serta pelayanan lainnya yang dilimpahkan pemerintah kecamatan dan pemerintah kota Manado untuk masyarakat. Dari fakta tersebut terlihat bahwa kelurahan merupakan SKPD yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pada masa pandemic covid 19 terhitung sejak bulan maret 2020, pelayanan di kantor Kelurahan Kleak telah membatasi pelayanan kepada masyarakat terlebih dengan adanya pembatasan dan kegiatan bekerja dari rumah, dimana pegawai yang datang berkurang, hal tersebut praktis mengurangi kuantitas dari pelayanan di kelurahan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan mengenai kinerja pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan pelayanan public di masa pandemic terlihat berkurang dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, selain itu banyak masyarakat yang belum memahami secara pasti mengenai pelayanan di kecamatan pada masa pandemic di Kelurahan Kleak Kota Manado.

Dari permasalahan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kinerja dari Pemerintah kelurahan Kleak dalam Pelayanan

Publik pada Masa Pandemi Covid 19 dalam sebuah penelitian ilmiah.

Fokus dalam penelitian ini adalah pencapaian hasil kerja (kinerja) pemerintah kelurahan Kleak kecamatan Malalayang Kota Manado dalam pelayanan publik untuk masyarakat pada masa pandemic covid 19 melalui indikator kinerja organisasi sesuai konsep Agus Dwiyanto (2006:50) : Responsibilitas, Produktivitas. Kualitas Layanan, Akuntabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktifitas kerja

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dalam penelitian Untuk melihat Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja.

a. Sikap mental aparat Kelurahan

Produktivitas mempunyai pengertiannya lebih luas dari ilmu pengetahuan, teknologi dan teknik manajemen, yaitu sebagai suatu filosofi dan sikap mental yang timbul dari motivasi yang kuat dari masyarakat, yang secara terus menerus berusaha meningkatkan kualitas kehidupan. Dari maksud tersebut, peneliti meneliti sikap mental dari aparat kelurahan dalam

melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Menurut Bapak John, salah satu tokoh masyarakat mengungkapkan bahwa “*aparat pemerintah kelurahan Kleak, pada umumnya adalah pegawai yang telah lama bekerja di kecamatan Malalayang, dan kemudian ditempatkan di Kelurahan-kelurahan, selama yang kami tahu bahwa sikap dan mental dari aparat sudah teruji karena mereka bukan pegawai baru bekerja dalam pelayanan masyarakat*”.

Ibu. Jovita Ogi, salah seorang staf Kelurahan mengungkapkan bahwa : “*selama ini kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat, terutama pelayanan publik, kami staf dan pimpinan kelurahan serta kecamatan selalu diingatkan untuk bersikap baik kepada masyarakat dan tidak mengambil hati apabila ada masyarakat yang complain bahkan marah-marah melainkan diselesaikan dengan kepala dingin.*”.

Disiplin merupakan sikap mental yang tecermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. Jadi sikap mental yang baik dari aparat harus diikuti dengan tingkat disiplin yang tinggi juga. Untuk itu peneliti sedikit menyentuh mengenai kedisiplinan dari aparat kelurahan Kleak dalam memberika memberikan pelayanan.

Peneliti mewawancarai Lurah Kleak Bpk. Martinus Genohong, S.Pd mengungkapkan bahwa: “*pelaksanaan pelayanan public yang diamantkan oleh undang-undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan public wajib dilaksanakan oleh semua tingkatan pemerintah dari yang terkecil seperti kami kelurahan bahkan sampai*

pusat, bahkan kami merupakan ujung tombak pelayanan di Indonesia, untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, kualitas kedisiplinan aparatpun harus ditingkatkan, untungnya secara hitungan, kami memiliki kedisiplinan yang baik, namun tetap saja kami masih kekurangan pegawai akibat banyak yang pensiun dan dipindahtugaskan, selaku pimpinan kelurahan saya selalu mengingatkan kepada seluruh ASN bahkan honorer wajib mematuhi aturan yang berlaku apalagi tingkat kehadiran dan produktifitas kerja. selama ini kami mampu menjalankannya dengan baik.”.

Tanggapan dari Lurah tersebut memberikan gambaran bahwa sikap dan perilaku para aparat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya membutuhkan kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar tercipta suasana yang kondusif demi kelancaran kinerja dalam melayani masyarakat.

b. Kemampuan Aparat

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal

ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Untuk itu peneliti menanyakan kepada informan mengenai kemampuan aparat dalam pelayanan public. Ibu. Rini, salah satu warga mengungkapkan bahwa kemampuan aparat kelurahan Kleak dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik pada umumnya sama, hanya saja dalam mengarahkan atau menjelaskan standar prosedur kepada warga kurang meyakinkan, karena kemampuan aparat berbeda-beda satu sama lain.

Beberapa warga masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa mereka sering salah menafsirkan penjelasan dari aparat Kelurahan padahal menurut mereka dalam memberikan pelayanan publik butuh kesabaran dan kemampuan aparat agar tercipta suasana yang kondusif dan pelayanan publik dapat secara efektif dan efisien terlaksana. Hal ini mendapat respon dari aparat Kelurahan seperti yang di ungkapkan oleh Ibu. Nova, salah satu staf Kelurahan menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh aparat Kelurahan dapat diterima secara cepat oleh masyarakat adapun masyarakat yang masih tidak mengerti tentang informasi yang diberikan sesuai tingkatan pendidikan yang berbeda-beda setiap anggota masyarakat.

Hasil wawancara mengenai produktifitas aparat di Kelurahan Kleak bahwa produktifitas dapat dilihat dari aspek kemampuan dan sikap aparat dapat menentukan kinerja organisasi. Dari hasil pwenelitian peneliti menilai bahwa semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan

wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

Akuntabilitas dan Responsibilitas

Akuntabilitas terkait dengan kinerja pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggungjawab kepada publik. Dalam hal ini perlu dilihat praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, akuntabilitas berarti suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Selanjutnya bapak Lurah Kleak Bpk. Martinus Genohon, S.Pd menambahkan: *“Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada pada Kelurahan Kleak ini yang sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Kelurahan. Dimana tingkat*

kewenangan yang tertinggi untuk memmintanya pertanggungjawaban disini adalah saya selaku Lurah dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa pegawai bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing, kepala seksi tersebut selanjutnya bertanggungjawab pada saya.”

Senada pula dengan hasil wawancara dengan Ibu. Jovita Ogi beliau mengatakan pertanggungjawaban kepada Lurah dijalankan sesuai kewenangannya sebagai kepala seksi untuk meminta pertanggungjawaban kepada para pegawai yang menjadi bawahan saya, sesuai dengan bagiannya masing-masing dan membuat LAKIP (laporan akuntabilitas kinerja pegawai) setiap bulan dan susun menjadi laporan tahunan.

Dengan demikian alasan utama Kelurahan Kleak dalam melakukan akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena pelayanannya menyangkut kepentingan bangsa, negara dan masyarakat maka alasan Kelurahan Kleak melakukan akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup akuntabilitas yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kelurahan telah melaksanakan pertanggungjawaban sesuai dengan prosedur atau sesuai dengan aturan yang ada yang diperintahkan oleh atasan dan undang-undang.

Akuntabilitas dan responsibilitas dalam pelayanan menjalankan tugas adalah aspek yang dinilai dari sisi kinerja, dimana pertanggungjawaban akan tugas yang dijalankan dapat diketahui oleh orang lain baik atasan maupun masyarakat, dari hasil wawancara dengan para informan, maka peneliti menilai bahwa bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh aparat di kelurahan kleak pada masa covid 19 tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan pada masa sebelum covid dimana aparat tetap menjalankan semua tugas sesuai dengan tupoksi dan dilaporkan kepada atasan langsung serta mengizinkan masyarakat untuk mengetahui pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan.

Kualitas Layanan

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Hasil penelitian, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika dilihat dari indicator kualitas pelayanan memang belum memenuhi syarat, hal ini disebabkan keterbatasan sumberdaya manusia dan sarana pendukung, hal ini membuat pelayanan menjadi agak pelan serta

kantor kelurahan yang perlu diperbaiki, dimana kantor kelurahan sendiri masih meminjam rumah dari lurah, hal ini membuat tingkat kenyamanan berkurang, karena suasana kantor hanya seperti rumah. Hal ini seperti yang diutarakan oleh seorang masyarakat Bapak Max beliau mengatakan : *“Pelayanan public oleh aparat kelurahan Kleak saya nilai sudah cukup baik, walaupun keterbatasan sumberdaya manusia dan anggaran, tetapi mereka tetap berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas.*

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Kleak belum sesuai dengan yang dikatakan oleh teori, namun secara umum mereka mampu mengambil hati masyarakat sehingga mereka berkesimpulan pelayanannya sudah baik.

Pada masa pandemic covid 19, kualitas layanan kepada masyarakat dalam berbagai aspek termasuk surat menyurat di kelurahan mengalami berbagai hambatan terutama pembatasan gerak masyarakat dan juga kurangnya pegawai yang masuk kantor, namun kualitas layanan pada masa pandemic di Kelurahan Kleak menurut para informan tetap wajib dijaga meskipun ada hambatan yang dihadapi terutama sejak covid 19. Karena hal tersebut telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dan juga peraturan lainnya bahwa aparat wajib memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Responsivitas (Daya Tanggap)

Daya Tanggap, adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi keigapan karyawan dalam melayani pelanggan,

kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan pelanggan keluhan pelanggan. Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan akan mempermudah konsumen dalam menikmati produk jasa dan meningkatkan kepuasan konsumen dalam menikmati produk jasa tersebut.

Daya tanggap (responsiveness) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan".

Sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan mengenai daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah, menunjukkan aparat cukup tanggap dalam meresponi para pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan masyarakat. Menurut Bapak Roni seorang masyarakat yang mengurus keperluan surat menyurat di Kelurahan Kleak mengatakan: *"para pegawai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, mereka selalu menanyakan pada saat masuk kantor dan selalu responsive apabila diajukan pertanyaan, pada masa pandemic ini karena WFH dan kurang aparat di kantor, maka ada kontak person dikantor untuk dapat dihubungi dan bagi saya responnya cukup baik dan cepat sesuai dengan jam kerja"*.

Dari pernyataan para informan, sudah cukup bagi peneliti untuk menyimpulkan mengenai responsifitas

oleh para aparat, bahwa aparat kelurahan Kleak cukup responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Responsivitas penting pada masa pandemic covid 19, dengan adanya aturan bekerja dari rumah dan pengurangan jumlah pegawai yang masuk kantor, maka perlu ada respon cepat menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat, namun dari hasil penelitian terlihat bahwa aparat kelurahan tetap merespon keluhan serta permintaan masyarakat dengan meninggalkan nomor telepon bagi yang membutuhkan layanan dan dikirim secara daring, apabila harus bertatap muka, maka diatur sesuai protocol kesehatan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kleak dilihat dari aspek Responsifitas, Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta ketrampilan. Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Kleak dapat dikatakan baik.
2. Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kleak dilihat pada aspek kualitas yang ditunjukkan oleh aparat pemerintah kelurahan Kleak, Meskipun pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Kleak belum sesuai dengan teori, namun secara umum mereka mampu mengambil hati masyarakat sehingga mereka berkesimpulan pelayanannya sudah baik.
3. Akuntabilitas yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Kleak, dapat dilihat dengan adanya laporan

akuntabilitas kinerja kelurahan yang setiap tahun dibuat serta laporan kepada masyarakat yang disampaikan dalam beberapa kesempatan seperti acara undangan, dan laporan secara langsung kepada masyarakat yang ingin mengetahui kinerja aparat kelurahan Kleak.

4. Pada aspek Daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para aparat sangat responsif dalam melayani masyarakat.

Saran

1. Dalam rangka Peningkatan kemampuan aparat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, maka sangatlah penting terutama dalam menjalankan peralatan computer dan printer, serta kemampuan melayani masyarakat untuk itu perlu juga adanya pemberian penghargaan dan hukuman dari pimpinan yakni dari pihak kelurahan bahkan kecamatan.
2. Penambahan sumberdaya aparat kelurahan sangat penting dilakukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan, dengan kuantitas kerja yang dimiliki oleh kelurahan sudah seharusnya diimbangi dengan kuantitas sumberdaya manusia. Pemerintah Kota Manado melalui pemerintah kecamatan dapat mengusulkan penambahan aparat di kantor kelurahan Kleak.
3. Perlunya perbaikan prasarana kantor kelurahan mengingat usia bangunan kantor kelurahan sudah cukup lama agar supaya ruangan yang luas dapat dimaksimalkan oleh pemerintah terutama dalam

memberikan pelayanan. Selain itu, perlu ditambah sarana lantarisnya seperti computer, laptop.

4. Perlunya konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama daya tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan begitu, masyarakat merasa dihargai dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu dan Cholid Narbuka. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dwiyanto A, dkk, 2002. Reformasi birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, pusat studi kependudukan, singapore, dan kebijakan UGM.
- Mahmudi. 2010. Manajemen pelayanan publik. Jakarta : penerbit Erlangga
- Moenir, A.S, 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi. Askara.
- Moleong. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja. Rosdakarya.*
- Nawawi. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Kompetitif. Yogyakarta. Gadjadara University Pres
- Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia*
- Pasalong, H. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI) Tahun 2020:4
- Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama,. Bandung*
- Simanjuntak, P.J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.

- Tangkilisan, S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Waworundeng W. Pioh N, dan Lumi R. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan EGovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Eksekutif Vol 2 No. 2 Tahun. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.

Sumber Lainnya:

- Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja Dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja Dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 58 Tahun 2020 tentang sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tata Normal Baru
- <https://www.kemkes.go.id/>, pedoman pencegahan dan pengendalian covid 19