

PERAN APARATUR SIPIL NEGARA SEBAGAI KEPALA LINGKUNGAN TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN RANOMUUT PADA MASA PANDEMI COVID 19

THE ROLE OF STATE CIVIL APPARATUS AS THE HEAD OF THE ENVIRONMENT TOWARDS COMMUNITY SERVICES IN RANOMUUT VILLAGE DURING THE PANDEMIC TIME OF COVID-19

Inggrit Sumilat⁽¹⁾, Elfie Mingkid⁽²⁾, Shirley Y. V. I Goni⁽²⁾

1) Staf dan Peneliti pada Pemerintah Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara/ASN

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengeloan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: sumilatinggrit@gmail.com

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id : Selasa, 6 April 2021
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 Juli 2021

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze why the role of the state civil apparatus as the Head of Neighbourhood in Ranomuut Village in providing services to the community has not been as expected. Sources of data used are primary data and secondary data collected by researchers to support the first data. Interviews were conducted on 14 informants. The data analysis technique used includes transcripts of interview results, data reduction, analysis, data interpretation and triangulation and the method used is descriptive research method. The results showed that the performance in services to the community carried out by the State Civil Apparatus, in this case the head of the neighbourhood was not optimal and only one indicator that was carried out by the head of the environment was good, namely the relationship with the organization, where it was found that the head of the environment had a good relationship with the existing organization. this is proven by the cooperation between the head of neighbourhood and the employees with the service of the community properly and the employees can help the head of the neighbourhood in terms of explaining the management of population administration.

Keywords : state civil apparatus; head of neighbourhood; community service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengapa peran dari aparatur sipil negara sebagai Kepala Lingkungan di Kelurahan Ranomuut dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai pendukung data pertama. Wawancara dilakukan pada informan yang ada sebanyak 14 orang informan Teknik analisis data yang dipakai meliputi transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi dan metode yang dipakai adalah metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja dalam Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara dalam hal ini Kepala lingkungan belum maksimal dan hanya satu indikator yang dilakukan oleh kepala lingkungan dengan baik yaitu hubungan dengan organisasi, dimana ditemukan bahwa kepala lingkungan menjalin hubungan yang baik dengan organisasi yang ada di dalam terbukti dengan kerja sama antara kepala lingkungan dengan pegawai dengan bisa terlayannya masyarakat dengan baik dan pegawai bisa membantu kepala lingkungan dalam hal penjelesan tentang kepengurusan administrasi kependudukan.

Kata kunci : aparatur sipil negara; kepala lingkungan; pelayanan masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pegawai Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Aparatur Sipil Negara juga mempunyai Fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Selain Peran dan Fungsi Aparatur Sipil Negara juga Mempunyai Tugas sebagai melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada masa sekarang ini Aparatur Sipil Negara dituntut untuk melaksanakan dan menjalankan peran dan fungsi sebagai pelaksana pelayanan publik dengan mengutamakan prinsip-prinsip “*GOOD GOVERNANCE*”. Pemerintah Indonesia juga selalu berupaya untuk memperbaiki Pelayanan lewat kualitas pelayanan sehingga terciptanya pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat baik dari Pemerintah Pusat maupun di daerah-daerah. Dalam menjalankan peran Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan publik penting untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya karena dengan demikian akan menjadi tolong ukur dari keberhasilan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Dimana kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Aparatur Sipil Negara yang cenderung buruk. Pada hal pada masa sekarang ini dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, serta tidak berbelit-belit. Sehingga menjadi tantangan bagi aparatur sipil negara untuk merubah orientasinya dengan cara menguatkan manajemen sumber dayanya dalam pelayanan publik. Apalagi saat ini sedang terjadi Bencana Non –Alam yaitu adanya Virus *Covid – 19* / Virus Corona. Pada akhir desember 2019 virus *covid -19* ini muncul di Wuhan dan awal tahun 2020 virus *covid 19* ini telah menyebar ke sebagian besar negara didunia termasuk Indonesia. Virus corona ini atau *SARS-Cov-2* merupakan virus yang gejalanya seperti batuk, demam dan sesak napas sehingga sistem pernapasan terganggu. Virus ini juga dapat menyebabkan gangguan berat seperti *Pneumonia*, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. Sehingga pandemi virus ini harus di tangani dan dihadapi oleh pemerintah

dengan menghimbau kepada seluruh warga masyarakat untuk giat mendisiplinkan diri dalam mempraktekan social distancing atau physical distancing dan juga mempraktekan sistem stay at home yang secara terus menerus dan berujung pada tindakan pembatasan social berskala besar (PSBB) yang diberlakukan di setiap daerah yang di kategorikan zona merah.

Salah satu upaya pemerintah untuk memutus rantai penyebaran virus covid 19 dengan mengeluarkan Surat Edaran Menteri Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara. Surat edaran ini menjadi dasar bagi Instansi maupun Lembaga Daerah untuk Melaksanakan tugas kedinasan yang berkaitan Aparatur Sipil Negara dengan bekerja dari rumah / tempat tinggalnya dalam upaya pencegahan dan meminimalisir Covid-19. Dalam edaran itu berlaku pula beberapa ketentuan. Pertama Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah dapat bekerja di rumah/tempat tinggal atau work from home. Namun pejabat pembuat komitmen memastikan minimal terdapat dua level pejabat struktural tertinggi tetap melaksanakan tugasnya di kantor. Kedua, pejabat pembuat komitmen Kementerian dan Lembaga membuat sistem kerja yang akuntabel dan selektif dalam mengatur pegawai di lingkungan unit kerjanya yang dapat bekerja dari rumah atau tempat tinggal melalui pembagian kehadiran dengan mempertimbangkan beberapa faktor.

Dengan demikian Pemerintah berupaya untuk melayani masyarakat dalam berbagai bidang terutama meningkatkan peran Aparatur Sipil Negara yang ada di wilayah terkecil yaitu Kelurahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah di bawah kecamatan. Pembentukan kelurahan adalah ditujukan untuk meningkatkan Kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap Masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Dalam wilayah kelurahan ada yang disebut Lingkungan yang merupakan lingkungan kerja dari kepala lingkungan dan kepala lingkungan adalah Perangkat Kelurahan yang bertugas di lingkungan dan bertanggung jawab kepada Lurah. Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 3 tahun 2017 tentang tata cara pengangkatan dan pemberhentian serta mekanisme kerja kepala lingkungan dan undang – undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam Bab III pasal 6 yang berbunyi tentang Aparatur Sipil Negara terdiri dari 2 yaitu Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai yang berdasarkan Kontrak kerja.

Pemerintah Kelurahan mempunyai peran yang sangat signifikan karena Pemerintah kelurahan diharuskan bisa melayani masyarakat dalam berbagai kebutuhan sesuai dengan Tugas Pokok yaitu Melayani Administrasi Kependudukan dan menyiapkan data-data penduduk yang diperlukan guna untuk kepentingan Penyaluran Bantuan anatara lain Bantuan Sembako dan dana Lansia. Selain menyiapkan data-data juga Penyaluran sembako secara langsung *door to door* kepada masyarakat lewat kepala-kepala lingkungan dan Penyaluran dana Lansia dengan Pembagian jadwal penerima yang dilakukan oleh Bank dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dengan efektif walaupun dilakukan pembagian kerja, Karena Pemerintah Kelurahan adalah ujung tombak dalam pencegahan dan pemutusan mata rantai *Covid – 19*. Dan kepala lingkungan harus bisa membantu kelurahan untuk membuat masyarakat tenang dan selalu mengikuti aturan pemerintah dimana masyarakat di saranakan untuk tetap berada di rumah dan tidak bisa melakukan aktivitas yang bisa merugikan diri sendiri dan orang lain.

Kepala lingkungan adalah pegawai pemerintah yang dengan perjanjian kontrak kerja yang sesuai dengan Undang – Undang Nomor 5 tahun 2014 Bab III pasal 6 dan Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 dan dibuatkan Surat Keputusan Pengangkatan dan Pemberhentian kepala lingkungan oleh Camat dan kepala lingkungan menandatangani kontrak kerja dengan Lurah dan Camat sehingga dengan adanya kepala lingkungan sangat diharapkan pekerjaan lurah dapat dibantu oleh kepala lingkungan karena lingkungan adalah wilayah pemerintah paling bawah dan kepala lingkungan adalah orang yang selalu berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga peran dari kepala lingkungan harus baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya kepala lingkungan yang ada di kelurahan Ranomuut sudah mengikuti seleksi yang dilakukan oleh panitia seleksi dan telah memasukan berkas sesuai dengan permintaan serta sudah memenuhi persyaratan untuk menjadi kepala lingkungan dan sudah menandatangani kontrak kerja sesuai dengan aturan dan memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut :

1. Melaksanakan register kependudukan
 2. Memelihara kebersihan lingkungan
 3. Melaksanakan pelaksanaan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat
 4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
 6. Monitoring dan evaluasi kegiatan pembangunan
 7. Motivator pemberdayaan masyarakat
- serta sudah bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan fungsinya akan tetapi masih ada saja warga

masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari kepala-kepala lingkungan dikarenakan factor – factor kinerja dalam pelayanan yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan antara lain masyarakat yang ada diperbuktikan sering mengeluhkan bahwa kepala lingkungan tidak memberikan perhatian atau pelayanan yang baik kepada mereka dikarenakan kepala lingkungan kadang untuk mengunjungi atau melihat keberadaan mereka dan ada factor yang paling trend sekarang ini yaitu Orang dekat Pala yang akan dilayani khusus oleh kepala lingkungan dari pada orang yang tidak dekat dengan kepala lingkungan. Sehingga sesuai dengan kondisi yang ada dilapangan, maka terdapat masalah tentang Peran dari kepala lingkungan dalam meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu adanya kemampuan, motivasi dalam bekerja, dukungan, adanya pekerjaan, dan adanya hubungan yang baik dengan organisasi dari aparatur sipil negara yang dalam hal ini kepala lingkungan yang perlu ditingkatkan lagi untuk menunjang dalam peran dari kepala lingkungan secara menyeluruh sehingga pelayanan akan terlaksana dengan baik dan akan tercapainya tujuan pelayanan publik yang maksimal.

Aparatur Sipil Negara

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (Poerwadarminta, 1993). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang dan Jusuf Juhir (1998) adalah : Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negaraan pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Kelurahan

Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintahan di kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Menurut Kansil (1988), kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah

camat tetapi tidak memiliki hak untuk menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Mengapa Peran Aparatur Sipil Negara Sebagai Kepala Lingkungan dalam Pelayanan di Kelurahan Ranomuut belum Maksimal dimasa Pandemi Covid 19?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengapa peran dari aparatur sipil negara sebagai Kepala Lingkungan di Kelurahan Ranomuut dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Secara teoritis, tesis ini sebagai masukan ilmiah bagi kepentingan dunia akademik khususnya studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan.
2. Secara praktis, tesis ini sebagai masukan untuk Pemerintah Kelurahan dalam upaya meningkatkan peran dari Aparatur Sipil Negara dan Kepala Lingkungan dalam Pelayanan Kepada masyarakat di masa Pandemi Covid – 19.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di kelurahan Ranomuut Kecamatan Paal Dua Kota Manado dan peneliti memilih lokasi ini dengan objek penelitian adalah Aparatur Sipil Negara dalam hal ini kepala lingkungan yang dianggap masih banyak terdapat masalah dalam perannya untuk memberikan pelayanan langsung pada masyarakat, penelitian dilaksanakan Tahun 2020.

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang hasil penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber yang telah ditentukan dalam hal Masyarakat yang datang langsung dalam pengurusan di kantor kelurahan Ranomuut dengan menggunakan metode observasi dan metode wawancara. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dalam berbagai bentuk. Yang langsung

di kumpulkan oleh peneliti sebagai pendukung dari sumber data pertama. Data yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini melalui studi kepustakaan, yaitu dari buku, majalah, peraturan dan perundang-undangan mengenai Aparatur sipil negara dalam hal ini kepala lingkungan, Laporan pemerintahan, jurnal dan tesis.

Fokus Penelitian

Fokus dari Penelitian ini untuk menjelaskan tentang pengaruh kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, pekerjaan yang diterima dan hubungan dengan organisasi terhadap peningkatan kinerja dari aparatur sipil negara dalam hal ini kepala lingkungan untuk menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat di Kelurahan Ranomuut dengan maksimal.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan informan penelitian yang paham betul tentang objek penelitian. Informan ini dipilih dengan kriteria yang khusus agar informan ini dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Karena dalam penelitian ini yang dianggap tahu tentang permasalahan yang dikaji dan bisa menjadi sumber data yang dapat dipercaya adalah tokoh formal dalam masyarakat terdiri dari 6 orang tokoh masyarakat dan kepala lingkungan sebanyak 8 orang dengan demikian total informan yang ada sebanyak 14 orang informan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian kualitatif meliputi transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dan metode yang dipakai adalah metode penelitian deskriptif. Dimana peneliti ingin melukiskan atau menggambarkan keadaan dan fakta yang terjadi dalam peran aparatur sipil negara dalam hal ini kepala lingkungan dalam pelayanan terhadap masyarakat di kelurahan ranomuut dimasa pandemi covid 19. Dari hasil analisis data secara deskriptif kemudian bisa ditarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan daerah Nomor 5 tahun 2000 tentang pemekaran Kelurahan dan Kecamatan di Kota Manado, Kecamatan Paal Dua dimekarkan dari Kecamatan Tikala. Pemekaran Kecamatan Paal Dua sebagai kecamatan diresmikan pada tanggal 17 agustus 2012 oleh walikota. Topografi Kecamatan Paal Dua

berbentuk dataran dan perbukitan. Dan Kecamatan Paal Dua berbatasan dengan Kecamatan Mapanget, Kecamatan Tikala, Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Minahasa Utara. Dengan tujuh kelurahan yaitu Kelurahan Kairagi Weru, Kelurahan Paal Dua, Kelurahan Dendengan Luar, Kelurahan Dendengan Dalam, Kelurahan Ranomuut, Kelurahan Perkamil dan Kelurahan Malendeng. Kecamatan Paal di pimpin oleh seorang camat yaitu Bapak Glennstiano F. Kowaas, SH, MH dengan sekretaris Kecamatan dan lima kepala seksi dua Kasubag yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi PMK, Kepala Seksi Trantib, Kepala Seksis Tata Pemerintahan, dan Kepala Seksi Kebersihan, Kasubag Keuangan dan Kasubag Umum. Kecamatan Paal dua Memiliki 52 Lingkungan dan masing –masing mempunyai Kepala Lingkungan.

Hasil Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara pada informan. Informan yang dipilih memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian. Kriteria – kriteria yang di tentukan peneliti dalam penelitian ini adalah orang yang berpengaruh pada lingkungan dan dianggap tahu tentang apa yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan teknik *key person* dimana teknik ini menggambarkan tentang informan yang diperoleh karena peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian dan informan penelitian. Dan informan yang diambil dengan menggunakan purposive sampling dimana penentuan sampel diambil dengan pertimbangan.

Informan yang diambil dari beberapa unsur yaitu unsur tokoh agama, tokoh masyarakat, dan masyarakat yang tinggal diwilayah kelurahan ranomuut. Yang telah dipilih sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini untuk tujuan mengungkapkan bagaimana peran Aparatur sipil negara sebagai kepala lingkungan dalam pelayanan terhadap masyarakat di kelurahan ranomuut dimasa pandemi covid 19 belum baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dengan hasil pengolahan data diatas kemudian data tersebut dianalisis dengan metode penelitian deskriptif dimana peneliti ingin melukiskan atau menggambarkan fakta-fakta yang terjadi dalam peran aparatur sipil negara sebagai kepala lingkungan dalam pelayanan terhadap masyarakat di kelurahan ranomuut dimasa pandemic covid 19, dengan menggunkan tiga prosedur kegiatan yaitu reduksi, triangulasi dan kesimpulan serta verifikasi. Dan bagian terakhir dari analisis data ini adalah data yang sudah siap dalam

penelitian dengan memperhatikan uraian data yang nantinya akan disajikan.

Tabel 4. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Inisial	Umur (Tahun)
1	NW	63
2	SS	39
3	KA	42
4	JS	56
5	FN	54
6	CW	32
7	DS	51
8	BK	55
9	NS	45
10	KS	37
11	AM	45
12	MN	45
13	RA	45
14	OW	45

Informan NW

Informan NW seorang laki –laki berumur 63 tahun berpendidikan S1 sebagai wakil LPM Kelurahan Ranomuut ketika ditanyakan tentang kinerja kepala lingkungan Kelurahan Ranomuut masih belum maksimal. Dikarenakan dengan adanya kegiatan administrasi kependudukan sering kali tidak ada kepala lingkungan yang hadir dan memberikan Laporan sesuai dengan keadaan penduduk yang ada sehingga data yang dimintakan untuk menjadi Laporan kadang kala masih kacau bahkan tidak tersusun dengan rapi sesuai dengan kearsipan kepala lingkungan.

Saat di tanyakan mengenai keluhan apa saja yang ada dimasyarakat dan bagaimana pendapat atau respon dari kepala lingkungan, yang bersangkutan mengatakan bervariasi. Ada sebagian masyarakat terlayani dengan baik ada juga yang tidak terlayani dengan baik bahkan ada yang kurang baik sesuai dengan apa yang ditunjukkan oleh kepala lingkungan kepada masyarakatnya.

Dalam hal ini NW menyampaikan bahwa apabila kepala lingkungan ingin melakukan pelayanan dengan maksimal maka dia harus bisa menguasai dan memahami benar tentang tugas pokok dan fungsi dari kepala lingkungan itu sendiri, bukan hanya mengkritik dan ikut campur dengan tugas pokok dan fungsi dari kepala lingkungan yang lain. Dan juga kepala lingkungan harus punya standar pelayanan dalam melayani masyarakat yang mengurus sesuatu dan harus berhubungan dengan kepala lingkungan.

Harapan dari NW untuk kinerja kepala lingkungan harus ditingkatkan dan kinerja tersebut harus selalu di awasi oleh pimpinan dan sekaligus dinilai untuk menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Informan SS

Informan SS, seorang laki – laki yang berumur 39 Tahun berpendidikan S1, yang adalah tokoh masyarakat di Kelurahan Ranomuut, ketika ditanyakan tentang kinerja dari kepala lingkungan yang ada di kelurahan ranomuut yang bersangkutan menjawab bahwa sesuai dengan apa

yang dia temukan dilapangan kemampuan dalam melayani masyarakat dalam lingkungan masing-masing sudah cukup baik karena selama ini belum ada komplain dari masyarakat yang bisa menyalahi kepala lingkungan itu sendiri dan selama ini kepala lingkungan sudah lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan motivasi buat masyarakat dalam kepengurusan administrasi serta setiap kepala lingkungan sudah mendapat dukungan yang baik dari masyarakat dalam lingkungan masing-masing dan juga kepala lingkungan dengan tugas pokok yang sudah mereka sudah bisa melaksanakannya walaupun masih saja pekerjaan atau tugas yang belum mereka lakukan secara maksimal dan perlu ada pembenahan lagi.

Dalam hubungannya dengan organisasi dalam masyarakat kepala lingkungan sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi dalam hal berkoordinasi dan menjalin komunikasi dengan baik supaya wilayah dimana kepala lingkungan itu berada bisa terjaga baik kebersihan maupun keamanannya.

Sehingga harapan SS bahwa kepala lingkungan harus lebih memperhatikan masyarakatnya dan juga lebih menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan organisasi – organisasi kemasyarakatan yang ada di wilayah masing – masing.

Informan KA

Informan KA, seorang wanita yang berpendidikan S1 dan juga adalah seorang tokoh masyarakat di Kelurahan Ranomuut, saat ditanyakan tentang kinerja kepala lingkungan di Kelurahan Ranomuut KA menjawab bahwa beberapa kepala lingkungan sudah memiliki kemampuan, motivasi dan dukungan dari masyarakatnya serta melaksanakan pekerjaan yang ada sesuai dengan tugas dan fungsi dan juga sudah memiliki hubungan yang baik dengan organisasi dalam masyarakat tetapi juga ada beberapa kepala lingkungan yang masih harus meningkatkan kemampuan, motivasi, dan pekerjaan yang sudah ada sesuai dengan tugas dan fungsi serta dukungan masyarakat yang hanya sebagian saja sehingga otomatis hubungan dengan organisasi masyarakat masih belum maksimal.

Ketika ditanyakan tentang keluhan masyarakat KA menyampaikan bahwa masih ada masyarakat yang belum bisa atau susah untuk dapat berkomunikasi dengan kepala lingkungan di karenakan kepala lingkungan itu susah untuk dihubungi atau susah untuk memberikan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Harapan KA untuk kepala lingkungan supaya dalam meningkatkan kinerja dalam hal kemampuan, motivasi harus ditingkatkan dengan demikian pekerjaan yang ada bisa dilakukan dengan maksimal dan otomatis bisa mendapat dukungan dari semua masyarakat sehingga hubungan dengan organisasi – organisasi masyarakat bisa terjalin dengan baik.

Informan JS

Informan JS, seorang laki – laki yang berpendidikan SMA yang adalah tokoh masyarakat Kelurahan Ranomuut, ketika ditanyakan tentang kinerja kepala lingkungan dalam hal ini kemampuan, motivasi, pekerjaan yang ada dan dukungan masyarakat serta hubungan dengan organisasi kemasyarakatan dia menyampaikan bahwa semua kepala lingkungan sudah baik dalam hal tersebut dan perlu ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.

Saat ditanyakan tentang keluhan masyarakat dalam hal pelayanan JS menjawab sejauh ini keluhan masyarakat tentang pelayanan belum terdengar di karenakan kepala lingkungan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga masyarakat belum menemukan sesuatu yang dianggap pekerjaan kepala lingkungan tidak maksimal.

Sehingga dengan demikian JS mengharapkan supaya kepala lingkungan terus menjaga dan melayani masyarakat dengan baik dan lebih baik lagi.

Informan FN

Informan FN, seorang laki – laki dan berpendidikan SMA adalah tokoh masyarakat di Kelurahan Ranomuut, saat ditanyakan tentang kinerja kepala lingkungan FN menjawab kinerja yang ditunjukan oleh kepala lingkungan sudah baik dalam hal kemampuan, motivasi dalam merangkul masyarakat untuk selalu menjaga keamanan dan kebersihan lingkungan bersama dengan kepala lingkungan melaksanakan pekerjaan dalam pembersihan lingkungan dan dukungan masyarakat yang baik sehingga terjalin hubungan yang baik dengan organisasi yang ada.

Keluhan masyarakat tetap ada menurut FN dikarenakan pada saat masyarakat memerlukan bantuan atau pelayanan kepala lingkungan mungkin tidak bisa membantu atau susah untuk dihubungi sehingga pelayanan perlu untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan sesuai dengan harapan dari FN.

Informan CW

Informan CW, seorang wanita dan berpendidikan SMA adalah tokoh masyarakat kelurahan ranomuut menurut CW kepala lingkungan yang ada di Kelurahan Ranomuut mempunyai kemampuan, motivasi yang baik dan sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga dukungan dan hubungan organisasi terjalin dengan baik ini dapat dilihat diwaktu terjadi bencana alam semua warga saling membantu satu dengan yang lain dalam hal pembersihan bagi warga yang terkena dampak bencana.

Untuk keluhan masyarakat sendiri menurut CW, masih ada di karenakan kepala lingkungan belum bisa menyampaikan hal – hal yang terkait dengan kepengurusan administrasi kependudukan dengan baik sehingga masyarakat sering bolak balik di kantor kelurahan.

Harapan dari CW kepala lingkungan bisa untuk lebih memahami dan lebih bijak dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengerti dan tidak bolak balik di kantor lurah untuk pengurusan administrasi kependudukan.

Informan DS

Informan DS, seorang wanita yang berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Satu di Kelurahan Ranomuut, saat ditanyakan tentang kemampuan dalam melaksanakan kerja sebagai kepala lingkungan DS menjawab sudah baik, selaku bawahan informan menyampaikan bahwa koordinasi dengan pimpinan berjalan dengan baik, begitupun sebaliknya komunikasi dengan sesama kepala lingkungan bahkan dengan petugas kebersihan baik.

Dalam melaksanakan pekerjaannya DS menyampaikan semua pelayanan dalam masyarakat sudah dia laksanakan dengan baik dan hampir tidak ada lagi keluhan dari masyarakat dan kalau pun ada itu hanya karena wilayah lingkungan satu adalah penduduk terbanyak di Kelurahan Ranomuut.

Informan juga menyampaikan bahwa semua sudah dia lakukan dengan maksimal dan akan terus dia tingkatkan sesuai dengan fungsi dan tugas pokoknya sebagai kepala lingkungan.

Informan BK

Informan BK, seorang laki – laki dan berpendidikan SMA sebagai Kepala Lingkungan Dua Kelurahan Ranomuut BK menyampaikan bahwa dalam hal kemampuan kerjanya sebagai kepala lingkungan sudah cukup baik. Hanya saja banyak masyarakat yang dianggap acuh tak acuh dengan pemerintah dalam hal ini kepala lingkungan. Sehingga masyarakat lebih mementingkan pekerjaannya dibandingkan dengan kegiatan yang ada di lingkungan terutama dalam hal – hal kebersihan.

BK juga menyampaikan walaupun masyarakat acuh dengan kegiatan di lingkungan baik itu kebersihan maupun keamanan pelayanan dari kepala lingkungan tetap dilakukan dengan baik. Dan untuk keluhan masyarakat kepala lingkungan tetap memberikan ruang atau mendengarkannya dengan demikian akan diperbaiki oleh kepala lingkungan sesuai dengan kemampuannya.

Informan NS

Informan NS, seorang laki – laki dan berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Tiga Kelurahan Ranomuut NS menyampaikan bahwa selama dia menjabat sebagai kepala lingkungan dia sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga kinerja yang dia lakukan sudah baik. Dan dia selalu melaksanakan semua tugas dan fungsinya dengan benar dan juga apabila ada tugas tambahan dari pimpinan dalam hal ini camat selalu dilaksanakan walaupun kadang – kadang terlambat.

Untuk keluhan masyarakat menurut NS, masih banyak karena dia selaku kepala lingkungan sangat selektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang ada sehingga masyarakatnya banyak yang memberikan pengeluhan akan tetapi selalu ada solusi untuk setiap keluhan masyarakat.

Informan KS

Informan KS, seorang wanita berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Empat Kelurahan Ranomuut menurut KS mengenai kinerja dalam hal ini kemampuan, motivasi dalam pekerjaan yang ada sesuai dengan tugas dan fungsi sudah di jalan secara baik walaupun dirinya belum lama menjadi kepala lingkungan kendala yang dihadapi dalam lingkungan adalah masih ada masyarakat yang membandingkan dirinya dengan kepala lingkungan yang lama sehingga dia harus memberikan pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan keinginan warganya.

Dalam melaksanakan tugas sebagai kepala lingkungan KS merasa masih banyak masyarakat yang mengeluh karena dia sendiri merasa belum bisa memahami betul tentang kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan demikian KS selaku kepala lingkungan empat tetap selalu akan meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat.

Informan AM

Informan AM, seorang laki – laki dan berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Lima Kelurahan Ranomuut ketika ditanyakan tentang kemampuan dan motivasi serta dukungan masyarakatnya AM menjawab kinerja yang dia lakukan sudah baik dengan kemampuan dan motivasi yang dia miliki sehingga dia bisa memperoleh dukungan dari masyarakat lingkungan lima. Dalam melaksanakan tugasnya AM sering ada kendala yaitu banyak jalan setapak yang ada di wilayahnya sudah rusak sehingga untuk mencapai rumah warga yang ada di perbukitan agak sulit sehingga perlu bantuan dari pemerintah kota supaya bisa memperbaiki jalan setapak yang ada di lingkungan lima.

Keluhan dari masyarakat yang ada di lingkungan lima menurut AM adalah soal

pelayanan yang diharuskan masyarakat melampirkan lunas pajak dan iuran kebersihan yang dimana iuran kebersihan seringkali petugasnya tidak datang menanggih sesuai dengan bulan yang berjalan sehingga iuran yang menumpuk harus dibayarkan oleh masyarakat.

Tetapi walaupun demikian AM menyampaikan tetap masyarakat selalu mematuhi aturan dan pelayanan dari kaling tetap dimaksimalkan

Informan MN

Informan MN, seorang wanita berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Enam Kelurahan Ranomuut ditanyakan tentang kemampuan dan motivasi kinerja sebagai kepala lingkungan dia menjawab bahwa sudah di laksanakan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya tapi ada juga kendala yang dihadapi yaitu banyaknya masyarakat yang belum merubah identitas tempat tinggal mereka karena mereka masih beralamatkan alamat yang lama di karenakan di lingkungan enam banyak perumahan.

Keluhan masyarakat di lingkungan enam di sampaikan oleh MN yaitu tentang pelayanan yang tidak bisa dilaksanakan dalam bentuk administrasi kependudukan karena masyarakat tidak begitu mengenal kepala lingkungannya sehingga warga tidak bisa mendapat pelayanan yang maksimal.

Informan RA

Informan RA, seorang laki-laki yang berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Tujuh Kelurahan Ranomuut, ditanyakan tentang kinerja dari kepala lingkungan dalam pelayanan lewat kemampuan dan motivasi dijawab sudah cukup baik. Menurut RA dia telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan maksimal walaupun ada masyarakat yang mengatakan dia susah untuk di hubungi karena banyak pekerjaan sampingan.

Ditanya soal keluhan masyarakat RA menjawab bahwa masyarakat mengeluhkan tentang ketidak hadirannya disaat masyarakat mengurus administrasi kependudukan dan lambatnya pelayanan kepala lingkungan terhadap kepentingan masyarakat tapi RA tetap berusaha untuk selalu melayani masyarakat dengan kemampuan dan memaksimalkan pelayanan yang kurang.

Informan OW

Informan OW, seorang wanita yang berpendidikan SMA adalah Kepala Lingkungan Delapan Kelurahan Ranomuut, ditanyakan tentang kinerja kepala lingkungan dikatakan sudah baik.

Kendala yang dihadapi OW yaitu dalam bidang pemeliharaan sarana dan prasarana umum

dimana pada saat musim penghujan tinggi maka drainase yang ada tidak bisa menampung kapasitas air yang mengalir yang berasal dari lingkungan enam karenanya butul bantuan dari pemerintah dalam bentuk pemeliharaan yaitu pengerukan drainase supaya tidak dangkal dan bisa menampung air yang mengalir diwaktu musim penghujan sehingga tidak mengakibatkan banjir.

Keluhan masyarakat terhadap kinerja kepala lingkungan delapan dijawab OW bahwa setiap pekerjaan pasti ada masalah yang tidak bisa di selesaikan tapi juga pasti ada solusi yang terbaik dan tidak selamanya yang dilakukan oleh kepala lingkungan di terima baik oleh masyarakat. Tetapi OW selalu melakukan yang terbaik buat masyarakatnya.

Pembahasan

Memahami Peran Aparatur Sipil Negara sebagai Kepala Lingkungan Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Ranomuut pada Masa Pandemi Covid – 19 sebagaimana dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam meningkatkan kinerja Aparatur sipil negara sebagai kepala lingkungan didasarkan pada teori Robert I. Mathis dan John H. Jakson sehingga dapat menjawab permasalahan tentang Pelayanan dari kepala lingkungan dalam masyarakat dan mendapat kesimpulan dalam penelitian ini.

Adapun Pembahasan tentang peran aparatur sipil negara sebagai kepala lingkungan terhadap pelayanan masyarakat di kelurahan ranomuut di masa pandemi covid 19 yang didasarkan pada teori Robert I. Mathis dan John H. Jakson (2001), adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan kerja memiliki ukuran pokok diantaranya kemampuan untuk bersikap dimana dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai dan kepala lingkungan untuk bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kemampuan kerja dari seseorang sangat berpengaruh pada mutu kerja yang dicapai sehingga kemampuan untuk bekerja itu mengandung pengertian bahwa kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan. Kemampuan bekerja juga dapat dilihat dari berbagai potensi kecakapan, keterampilan, serta potensi lainnya yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Dalam kemampuan kerja seseorang dapat dilihat pada indikator- indikator berikut:

- a. Kesanggupan kerja, dimana seseorang akan merasa mampu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan apa yang menjadi tugasnya.
- b. Pendidikan, dimana seseorang akan bisa melakukan pekerjaannya dengan baik apabila

diimbangi dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang baik pengetahuan teori maupun keterampilan.

- c. Masa kerja, dimana seseorang akan bisa melakukan pekerjaannya dengan membutuhkan waktu.

Dari hasil penelitian mulai dari wawancara dengan informan, telah ditemukan bahwa kemampuan dari kepala lingkungan dalam pelayanan belum sesuai dengan tujuan dari prosedur pelayanan masyarakat yang ada karena masih banyak masyarakat yang telah menerima pelayanan dari kepala lingkungan tapi merasa tidak puas dan ada juga masyarakat belum bisa dilayani oleh kepala lingkungan dengan baik dikarenakan posisi tempat tinggal mereka berada di perbukitan. Dari sini dapat ditemukan bahwa penyebab dari pelayanan tidak baik adalah kemampuan dari kepala lingkungan yang masih belum bisa di maksimalkan.

Dari hasil wawancara yang ditemukan peneliti bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kepala lingkungan belum maksimal dimana seperti pendapat dari NW bahwa setiap kepala lingkungan belum memiliki arsip administrasi kependudukan yang baik dikarenakan setiap kegiatan administrasi kependudukan kepala lingkungan tidak hadir dan pelaporan data belum rapih. Sehingga dapat ditemukan bahwa kemampuan dalam bidang pendidikan dan pelatihan tentang administrasi kependudukan dari kepala lingkungan itu tidak baik, padahal sangatlah penting apabila kepala lingkungan bisa mengembangkan kemampuannya lewat mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang administrasi kependudukan sehingga bisa memiliki Laporan yang sesuai dengan keadaan diwilayah.

Adapun informasi dari informan SS menyatakan bahwa kepala lingkungan memiliki kemampuan yang cukup baik. Sehingga dapat ditemukan bahwa kemampuan kepala lingkungan dalam hal keterampilan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan juga sudah lebih kreatif dalam perannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga bisa meningkatkan kinerja dalam pekerjaan. Begitu halnya dengan informasi dari informan JS dimana kepala lingkungan sudah memiliki kemampuan yang baik didasarkan dari pengalaman kerja yang mereka miliki dan harus lebih ditingkatkan lagi.

Dari data informan dapat dikemukakan bahwa kemampuan dari kepala lingkungan dapat terlihat dari banyaknya pelatihan yang diikuti oleh kepala lingkungan dan pengalaman kerja serta dapat

menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan prosedur pelayanan. Sehingga dapat menjadi dasar penilai kinerja dari aparatur sipil negara dalam hal ini kepala lingkungan yang berperan sebagai pemberi pelayanan. Sehingga peneliti menarik kesimpulan untuk peran kepala lingkungan dalam pelayanan masyarakat harus meningkatkan kinerja lewat kemampuan yang dia miliki dengan banyak mengikuti pelatihan-pelatihan yang bisa membuat wawasan lebih luas, kesanggupan kerja sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan lebih baik lagi.

2. Motivasi

Motivasi adalah suatu hal yang harus dimiliki oleh seseorang yang dalam hal ini kepala lingkungan dalam pemberian layanan kepada masyarakat dan juga sebagai ujung tombak pemerintahan dilingkungan kelurahan. Dalam motivasi kerja terdapat beberapa indikator – indikator sebagai berikut:

- a. Kebutuhan Fisiologi, dimana tingkat kebutuhan hidup yang diterima oleh aparatur sipil negara dalam hal ini kepala lingkungan.
- b. Kebutuhan rasa aman, dimana tingkat perasaan yang menyenangkan dari masyarakat terhadap kepala lingkungan dan tingkat suasana lingkungan kerja yang menyenangkan dengan masyarakat.
- c. Kebutuhan yang disukai, dimana tingkat perhatian kepala lingkungan terhadap masyarakat sebaliknya tingkat perhatian masyarakat kepada kepala lingkungan.
- d. Kebutuhan harga diri, dimana tingkat penghargaan dari kepala lingkungan kepada masyarakat dan sebaliknya tingkat penghargaan masyarakat kepada kepala lingkungan
- e. Kebutuhan pengembangan diri, dimana tingkat pengembangan diri dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat diterima oleh masyarakat.

Dari hasil penelitian di Kelurahan Ranomuut Kecamatan Paal Dua Kota Manado menunjukkan bahwa setiap kepala lingkungan memiliki motivasi kerjanya masing-masing sesuai dengan hasil wawancara dengan informan SS dimana setiap kepala lingkungan sudah memiliki motivasi kerja yang lebih kreatif dan inovatif dimana kepala lingkungan sudah bisa membantu pegawai kelurahan dalam pengetikan surat menyurat sehingga dapat ditemukan bahwa berdasarkan motivasi kerja dari kepala lingkungan sudah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan untuk mengembangkan diri mereka dalam membangun wilayah kerja. Dan menurut informan KA motivasi kerja dari sebagian kepala lingkungan sudah baik ini dapat ditemukan bahwa kepala lingkungan dalam perannya sebagai pelayan masyarakat sebagian sudah bisa

memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dengan baik dan sebagian lagi belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dengan baik sehingga dalam hal ini motivasi kerja dari kepala lingkungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan belum maksimal.

Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa dalam peran kepala lingkungan untuk memberikan pelayanan lewat motivasi kerja yang dimiliki kepala lingkungan masih harus ditingkatkan sehingga kebutuhan akan pelayanan dari masyarakat bisa tercapai dengan baik

3. Dukungan yang diterima

Dalam melakukan suatu pekerjaan tentulah sangat diperlukan yang namanya dukungan sehingga seseorang akan bisa melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa ada halangan dalam bekerja.

Dukungan yang diterima dari seseorang dalam beberapa hal seperti

- a. Dukungan social, dimana dukungan ini diperlukan oleh kepala lingkungan dalam melaksanakan tugas mereka dalam lingkungan karena dengan menerima dukungan dari masyarakat akan terasa ringan dalam meningkatkan kinerja dan kepala lingkungan juga akan merasa dihargai dan rasa diperlukan.
- b. Dukungan finansial, dimana dukungan ini diperlukan oleh kepala lingkungan dalam wilayah kerjanya karena untuk membuat wilayah kerja maju dan berkembang diperlukan dukungan masyarakat dalam segala hal terutama dalam bentuk finansial.

Dengan demikian dukungan yang diterima oleh seseorang sangatlah menunjang dalam peningkatan kinerja baik dukungan social dalam masyarakat ataupun dukungan finansial untuk membangun lingkungan. Menurut Sarafino (2006) dukungan social adalah kelompok atau individu yang menerima perhatian, penghargaan atau bantuan yang diberikan oleh orang lain yang mengacu pada kenyamanan.

Dari hasil penelitian di kelurahan ranomuut kecamatan paal dua ada sebagian kepala lingkungan yang mendapat dukungan baik social maupun finansial dan ada sebagian yang tidak mendapat dukungan sepenuhnya dari masyarakat dalam lingkungan kerjanya seperti yang di informasikan oleh informan KA bahwa ada kepala lingkungan yang sebagian masyarakat mendukung dengan kerja dari kepala lingkungan tetapi sebagian lagi tidak dikarenakan masyarakat mengeluh apabila di perlukan kadang tidak bisa dihubungi sehingga dapat ditemukan bahwa kepala lingkungan dalam perannya sebagai

pemberi pelayanan untuk masyarakat ada juga yang tidak bisa dilayani baik oleh kepala lingkungan.

Menurut informan FN dukungan untuk kepala lingkungan dapat dilihat dari adanya kerjasama antara masyarakat dan kepala lingkungan dalam hal kebersihan lingkungan dan keamanan lingkungan juga menurut Informan CW dukungan masyarakat terhadap kepala lingkungan dapat dilihat lewat program kerja dari kepala lingkungan dapat diterima dimasyarakat dan di kerjakan bersama-sama.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa dukungan dalam masyarakat bisa di dapatkan oleh kepala lingkungan baik dukungan social dan finansial apabila kepala lingkungan itu bisa melayani masyarakat dengan baik dengan cara terjalinnya komunikasi dan hubungan yang baik dari kepala lingkungan dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa dengan mudah dapat menghubungi kepala lingkungan apabila diperlukan. Dengan sendirinya peran kepala lingkungan dalam pelayanan berjalan baik dan kinerja bisa ditingkatkan.

4. Keberadaan Pekerjaan Yang Dilakukan

Keberadaan Pekerjaan Yang dilakukan oleh seseorang akan lebih memperjelas suatu tujuan yang akan dicapai untuk peningkatan kualitas pelayanan karena dengan adanya pekerjaan yang jelas yang sudah diatur dalam perundang-undangan akan menjadi tolak ukur dari penilaian suatu kapasitas kerja. Dalam hal ini kepala lingkungan dalam melaksanakan tugas sudah diatur dalam peraturan walikota dengan tujuan agar pelayanan yang mereka lakukan sesuai dengan aturan.

Dari hasil penelitian di kelurahan ranomuut kecamatan paal dua semua kepala lingkungan rata-rata sudah memiliki responabilitas yang baik dengan tugas dan fungsinya itu sesuai dengan informasi dari informan SS dimana kepala lingkungan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi tetapi belum maksimal perlu ada pembenahan dikarenakan setiap melakukan tugasnya dalam hal ini pendataan kadang masih terlambat seperti yang dinyatakan oleh informan NW dimana kepala lingkungan masih suka ikut campur dengan pekerjaan dari kepala lingkungan yang lain. Dan menurut informan DS bahwa semua tugas dan fungsi sudah dilakukan dengan baik dan hampir tidak ada komplain dan pengeluhan dari masyarakat. Lain dengan informan dari KS dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsi masih belum dilakukan dengan maksimal dikarenakan masih tergolong baru dengan tugas sebagai kepala lingkungan.

Dari informasi informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa kepala lingkungan dalam melaksanakan tugasnya sudah bisa bertanggungjawab dan bisa menyelesaikan dengan baik walaupun masih perlu pembenahan dikarenakan

ada yang masih belum memahami benar akan tugas dan fungsinya sebagai kepala. Dengan demikian kepala lingkungan harus bisa membenahi diri dalam hal memahami tugas dan fungsinya sehingga bisa menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dengan demikian peran dalam pelayanan dan kinerja bisa maksimal.

5. Hubungan Dengan Organisasi

Dalam melaksanakan tugas pelayanan masyarakat seseorang harus memiliki motivasi dan kemampuan dalam menjalin hubungan yang baik dengan semua organisasi baik yang ada dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja. Dengan adanya hubungan yang harmonis dalam lingkungan organisasi kerja akan tercipta suatu produktifitas kerja dan motivasi kerja yang baik. Dengan adanya hubungan kerja yang baik dengan organisasi tempat bekerja akan ada semangat dalam bekerja, dengan semangat bekerja dengan sendirinya akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaan.

Dari hasil penelitian di Kelurahan Ranomuut Kecamatan Paal Dua menunjukkan bahwa kepala – kepala lingkungan dalam melaksanakan pekerjaannya sangat bersemangat sesuai dengan informasi dari informan DS dimana hubungan dengan organisasi tempat bekerja terjalin baik dengan adanya koordinasi terus dalam bekerja dengan demikian dapat dikemukakan bahwa adanya hubungan yang baik dengan pimpinan dalam hal ini Lurah. Menurut informan KA dimana kepala lingkungan dengan pelayanannya yang maksimal otomatis bisa menjalin hubungan baik dengan organisasi yang ada diwilayahnya. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa kepala lingkungan menjalin hubungan baik dengan organisasi dimana dia bekerja dimana adanya rasa saling menghargai antara sesama kepala lingkungan dan juga kepala lingkungan dengan Lurah serta menjalin hubungan baik dengan organisasi masyarakat yang ada diwilayah. Sehingga dengan adanya hubungan organisasi yang baik terjalin maka peran dari kepala lingkungan dalam pelayanan bisa meningkat dan kinerja bisa baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan Pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja dalam Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara dalam hal ini Kepala lingkungan belum maksimal karena :

1. Kemampuan kerja dari kepala lingkungan yang masih kurang. Sedangkan kepala lingkungan dituntut untuk harus memahami tugas pokok dan fungsi bahkan memiliki keterampilan dalam

hal ini juga kepala lingkungan harus perlu ada pelatihan, pengalaman kerja dan rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu serta inovasi dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaannya karena kepala lingkungan adalah seorang pemimpin dalam lingkungan sehingga dibutuhkan kemampuan kerja yang baik.

2. Motivasi kerja dari kepala lingkungan yang relative kurang. Dapat dilihat bahwa ada sebagian kepala lingkungan yang sudah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dan ada yang belum. Sedangkan kepala lingkungan dibutuhkan untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan bisa merangkul masyarakat untuk bisa mengembangkan dan membangun lingkungan secara bersama- sama.
3. Dukungan yang diterima oleh kepala lingkungan masih kurang. Seperti yang diketahui bahwa sebagian kepala lingkungan mendapat komplain dari masyarakat karena susah dihubungi oleh masyarakat akan tetapi masyarakat tetap mendukung semua program kerja yang disampaikan oleh kepala lingkungan tersebut dan masih mau bekerja sama untuk membangun lingkungan.
4. Keberadaan kerja yang dilakukan oleh kepala lingkungan sudah jelas tetapi belum dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat bahwa kepala lingkungan sudah memahami tentang tugas pokok dan fungsi walaupun ada yang belum memahami benar karena masih tergolong baru sebagai kepala lingkungan tetapi bisa melaksanakan tugasnya dengan baik meskipun belum maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang belum dilayani dengan baik dan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. Hubungan dengan organisasi yang ada sudah baik. Seperti yang dilihat hubungan dengan atasan dan bawah antara kepala lingkungan dan lurah baik tercermin dari setiap tugas yang diberikan oleh lurah bisa dikerjakan oleh kepala lingkungan dan dapat diselesaikan karena adanya rasa menghargai dan rasa nyaman serta penghasilan yang baik dalam organisasi selain itu juga hubungan kepala lingkungan dengan organisasi yang ada dimasyarakat baik karena dapat membantu masyarakat secara bersama-sama dalam semua aspek.

Dari indikator diatas, peneliti berkesimpulan bahwa ada salah satu indikator yang dilakukan oleh kepala lingkungan dengan baik yaitu hubungan dengan organisasi, dimana ditemukan bahwa kepala lingkungan menjalin hubungan yang

baik dengan organisasi yang ada di dalam terbukti dengan kerja sama antara kepala lingkungan dengan pegawai dengan bisa terlayannya masyarakat dengan baik dan pegawai bisa membantu kepala lingkungan dalam hal penjelesan tentang kepengurusan administrasi kependudukan dan adanya hubungan yang baik dengan organisasi masyarakat dan organisasi keagamaan yang ada diwilayah sehingga bisa bekerjasama dengan kepala lingkungan dalam membangun dan mengembangkan lingkungan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, dimana pelayanan dari Aparatur Sipil Negara dalam hal ini Kepala Lingkungan belum maksimal di kelurahan ranomuut kecamatan paal dua, maka dianggap perlu dilakukan peningkatan kinerja dalam pelayanan, dengan demikian diperlukan :

1. Adanya peningkatan dalam kemampuan kerja oleh kepala lingkungan tentang bagaimana cara untuk meningkatkan semangat kerja agar bisa menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang ada di lingkungan terlebih dalam pelayanan dan juga pelatihan khusus untuk kepala lingkungan dalam hal kepemimpinan, social dan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Manado.
2. Adanya peningkatan motivasi kerja dalam bidang pelayanan oleh kepala lingkungan agar bisa membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dari kepala lingkungan dan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.
3. Adanya peningkatan hubungan yang baik dari kepala lingkungan dengan masyarakat sehingga masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik sehingga kepala lingkungan dapat didukung sepenuhnya oleh masyarakat yang ada di lingkungan tempat kerjanya.
4. Dalam pelaksanaan pemerintahan di lingkungan pemerintah kelurahan harus lebih memperdalam tingkat kepatuhan dan pelayanan masyarakat kepada kepala lingkungan dan perlu adanya pembinaan kepada kepala lingkungan mengenai tugas pokok dan fungsi dikarenakan tugas pokok dan fungsi dari kepala lingkungan tidak berjalan dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.
5. Adanya peningkatan mutu dalam hal membangun hubungan baik dengan organisasi baik dalam dan luar pekerjaan

Dengan demikian peneliti menyarankan bahwa dalam Peran kepala lingkungan dalam pelayanan

masyarakat harus meningkatkan Kinerja lewat kemampuan yang dimiliki dengan mengikuti pelatihan yang bisa membuat wawasan dari kepala lingkungan bertambah dan kesanggupan kerja sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat. Dan juga kepala lingkungan harus meningkatkan motivasi kerja yang dimiliki sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dalam pelayanan sehingga bisa mengimbangi dengan keadaan masyarakat sekarang ini, apabila motivasi kerja dari kepala lingkungan bisa meningkat maka otomatis akan bisa merangkul masyarakat untuk dapat bekerja bersama dalam membangun lingkungan. Selain itu juga kepala lingkungan harus lebih patuh dan memahami benar tentang tugas pokok dan fungsi yang ada dan melaksanakannya dengan tepat dan benar jangan ada lagi masyarakat yang merasa karena tidak ada kedekatan dengan kepala lingkungan maka pelayanan tidak sama serta kepala lingkungan dalam masa pandemi covid – 19 ini harus bisa mendapat dukungan masyarakat dalam hal menjaga lingkungan dengan terus bisa menerapkan protokol kesehatan walaupun harus beraktivitas seperti biasa dan tetap menjaga supaya wilayah kerja tetap aman dan nyaman dan juga kepala lingkungan harus terus meningkatkan hubungan dengan organisasi masyarakat dan organisasi keagamaan dengan maksimal untuk sama-sama mencegah penyebaran virus Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Kansil, C. S. T. 1988. Sistem Pemerintahan Indonesia.
- Poerwadarminta. W. J. S. 1993. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Robert I. Mathis dan John Jackson. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Sarafino, E. P. 2006. *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions. Fifth Edition*. USA: John Wiley & Sons.
- Situmorang V. dan Juhir J. SH. 1998. Aspek Hukum Pengawasan Melekat.