

**PROFESIONALISME KINERJA KEPALA LINGKUNGAN DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WENANG
DI MASA PANDEMI COVID 19**

***PERFORMANCE PROFESSIONALISM OF THE HEAD OF THE NEIGHBORHOOD IN
PUBLIC SERVICES IN WENANG DISTRICT DURING THE COVID-19 PANDEMIC***

Steven W. Mongkau⁽¹⁾, Agustinus B. Pati⁽²⁾, Evelin J. R. Kawung⁽²⁾

1) Staf dan Peneliti Pemerintah Kota Manado/ASN

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

*Penulis untuk korespondensi: stewe1330@gmail.com

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id	: Kamis, 17 Juni 2021
Disetujui diterbitkan	: Rabu, 28 Juli 2021

ABSTRACT

This study aims to determine the professionalism of the neighborhood head in public services in Wenang District, Manado City, North Sulawesi Province during the Covid-19 pandemic. The data in this study were obtained by conducting observations and interviews and documentation with predetermined informants. The results showed that the unprofessional performance of the neighborhood head in Wenang District during the Covid-19 pandemic could be seen from several things, namely the lack of responsiveness, creativity and innovation of the neighborhood head in Wenang District. This is due to several factors, namely changes in work patterns during the COVID-19 pandemic, mastery of basic tasks and functions that are not optimal, leadership, education, mastery of technology and transportation, compensation and welfare and evaluation in terms of measurable performance.

Keywords : professionalism; performance; head of neighborhood; public service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profesionalisme kerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik di Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara di masa pandemi Covid-19. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara dan dokumentasi dengan informan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum profesionalnya kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang di masa pandemi Covid-19 dapat dilihat dari beberapa hal yakni kurangnya responsifitas, kreatifitas dan inovasi kepala lingkungan di Kecamatan Wenang. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor yaitu perubahan pola kerja dimasa pandemi covid-19, penguasaan tugas pokok dan fungsi yang belum optimal, kepemimpinan, pendidikan, penguasaan teknologi dan transportasi, kompensasi dan kesejahteraan dan evaluasi dalam hal kinerja yang terukur.

Kata kunci : profesionalisme; kinerja; kepala lingkungan; pelayanan publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Arus globalisasi sangat berpengaruh dan semakin membuka cakrawala baru bagi Pemerintah untuk semakin berperan aktif dalam masyarakat yang semakin maju dan modern. Setiap individu semakin dituntut untuk semakin Profesional dalam berpikir dan bertindak dalam mengerjakan segala sesuatu. Profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi dan skil personal dan karakter yang bertanggungjawab. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pada tanggal 11 Maret 2020 Organisasi kesehatan dunia secara resmi mengumumkan bahwa wabah *Corona Disease 2019* (Covid-19) merupakan Pandemi yang berdampak secara global dan penetapan status darurat kesehatan berskala Internasional (Kemenkes.go.id). 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.

Salah satu implikasi pandemi Covid-19 adalah pemberlakuan aturan bahwa setiap Instansi Pemerintah dan non Pemerintah wajib melaksanakan *Physical Distancing*, yang berarti menjaga jarak secara fisik dengan orang lain dan juga sangat diharapkan untuk mengurangi aktifitas diluar rumah dan tidak berada di tempat kerumunan dan keramaian dalam rangka menjaga keselamatan diri dari Covid-19. Di beberapa daerah diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar yang disingkat PSBB yang diberlakukan di setiap daerah yang di kategorikan zona merah, sehingga menimbulkan suatu kebijakan dari pemerintah untuk menerapkan *Work From Home* (WFH) sesuai dengan Surat edaran menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 sebagai pengganti surat edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020.

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan Publik dilakukan Oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, memperoleh kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintahan dan administrasi publik. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keakaragaman kepentingan dan tujuan. Karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Sesuai dengan tentunya untuk menyesuaikan kualitas pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19 haruslah memikirkan terobosan dan inovasi terbaru yang bisa mempertahankan kualitas pelayanan publik ditengah masa Pandemi Covid-19.

Sesuai dengan Visi Dan Misi Kota Manado sebagai Kota Cerdas, Pemerintah Kota Manado berupaya merespon keinginan masyarakat seiring dengan laju perkembangan Kota Manado sangat meningkat pesat. Perkembangan penduduk dan perkeonomian semakin bertambah. Pemerintah kecamatan yang wilayah kerja didalamnya termasuk kelurahan mempunyai peran yang sangat signifikan dalam masyarakat, karena pemerintah kecamatan dan kelurahan diwajibkan untuk melayani masyarakat dalam berbagai kebutuhan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam masyarakat.

Wilayah Kecamatan Wenang terletak di posisi yang sangat strategis dengan pusat perdagangan dan pertokoan. Dengan dinamika masyarakat yang sebagian besar adalah pelaku usaha, masyarakat di Kecamatan Wenang menuntut pengurusan administrasi yang serba cepat, salah satu contoh dalam hal pengurusan administrasi perizinan usaha. Masyarakat juga sering mengeluhkan tentang masalah kebersihan dan keamanan di wilayah pusat kota dan sekitarnya.

Mencermati kondisi yang terjadi saat ini sangat dituntut profesionalisme kinerja pemerintah yang didalamnya kepala lingkungan adalah aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik di masyarakat yang bisa cepat merespon dan

mengatasi permasalahan masyarakat setempat. Dalam menjalankan peran kepala lingkungan 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 pemerintah masih dianggap belum maksimal padahal pada masa sekarang ini dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, serta tidak berbelit-belit sehingga menjadi tantangan bagi kepala lingkungan untuk merubah orientasinya dengan cara menguatkan manajemen sumber dayanya dalam pelayanan publik.

Di masa pandemi Covid-19 pemerintah pusat dan pemerintah daerah berupaya memberikan bantuan dan kesejahteraan bagi masyarakat yang terdampak Covid-19. hal ini menjadi tugas ekstra bagi pemerintah kecamatan dan kelurahan. Kepala lingkungan harus bisa membantu kelurahan untuk membuat masyarakat tenang dan selalu mengikuti aturan pemerintah dimana masyarakat dihimbau saranakan untuk tetap berada di rumah dan tidak bisa melakukan aktivitas yang bisa merugikan diri sendiri dan orang lain, dan tetap menjaga jarak dan melakukan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah.

Saat ini di Kecamatan Wenang masih ada keluhan masyarakat tentang kinerja kepala lingkungan yang belum maksimal, baik yang dilaporkan secara lisan dan tertulis, dan bahkan ada yang langsung melaporkan ke lembaga yang terkait dan ke media masa dan media elektronik. Ketidakmampuan kepala lingkungan menjalankan perannya di wilayah kerjanya masing masing, termasuk didalamnya masalah ketidakpahaman terhadap tupoksi dan penguasaan teknologi termasuk mengolah data dan informasi serta banyak kendala dan permasalahan dari kinerja kepala lingkungan yang terjadi di Kecamatan Wenang Kota Manado di Provinsi Sulawesi Utara.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profesionalisme kerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik di Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara di masa pandemi Covid-19.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perkembangan pengetahuan dan keilmuan khususnya dalam memahami profesionalisme kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan.

2. Manfaat Praktis

penelitian ini dapat diharapkan menjadi saran dan bahan masukan untuk kemajuan Pemerintah Kota Manado dalam hal peningkatan kualitas kinerja kepala lingkungan di Kota Manado.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Wenang dan kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Wenang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Waktu penelitian dimulai setelah usulan penelitian ini disetujui dari bulan Oktober 2020 sampai selesai.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana satu produser penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau sebuah tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam konteks tertentu yang dikaji dalam sudut pandang yang utuh, komperhensif, dan holistik (Bogdan dan Taylor, dalam Wiratna Sujarweni 2014:6). Penelitian kualitatif adalah penelitian mengenai riset yang sifatnya deskriptif dan biasanya cenderung menggunakan analisis dan menonjolkan proses dan makna (perspektif subjek).

Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini melalui pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi yang jelas dan relevan yang sesuai dengan tujuan dari permasalahan yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling* meliputi :

1. 1 orang Pimpinan Kecamatan Wenang
2. 1 orang Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wenang
3. 1 orang Kepala Seksi Pemberdayaan

Masyarakat (PMK) Kecamatan Wenang

4. 1 orang staf Kecamatan Wenang
5. 6 orang Lurah
6. 2 orang THL Kecamatan Wenang
7. 12 orang Kepala Lingkungan
8. 2 Orang LPM Kelurahan
9. 1 Orang tokoh agama
10. 2 orang tokoh masyarakat
11. 1 orang kepala Puskesmas Wenang
12. 10 orang warga masyarakat

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber, yaitu informan yang merespon dan menjawab pertanyaan dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari pihak lain yang sebelumnya lebih dahulu untuk mengolahnya.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian tentang profesionalisme kepala lingkungan dalam pelayanan publik di Kecamatan Wenang pada masa pandemi Covid-19 ini diarahkan dan lebih ditekankan kepada teori Siagian (2000), yaitu :

1. Kreatifitas, kemampuan kepala lingkungan untuk menghasilkan gagasan, ide yang pada dasarnya merupakan hal baru yang berupa kegiatan imajinatif atau sintesis pemikiran yang hasilnya bukan hanya rangkuman.
2. Inovasi, kemampuan kepala lingkungan dalam memproses sesuatu hal untuk mewujudkan, mengkombinasikan suatu gagasan atau ide yang selanjutnya disesuaikan untuk mendapat nilai baru suatu jasa, proses atau produk.
3. Responsivitas, kepekaan kepala lingkungan dalam melaksanakan arahan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Estenberg dalam Sugiono (2017) menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dan topik tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang barang yang tertulis dan dalam melaksanakan dokumentasi penulis menyelidiki benda tertulis seperti buku buku dan majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan lain sebagainya. Menurut Sugiono (2017), dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

d. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti sedang mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik yang diperoleh peneliti. Berdasarkan hal tersebut teknik triangulasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengukuran data dengan observasi dengan pengecekan data dengan observasi dan wawancara, guna mencapai keabsahan data yang benar kredibel.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif eksploratif, maka sesuai dengan jenis penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah dalam analisis yang digunakan yaitu :

1. Pengumpulan data, yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian
2. Reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak pokok yang penting, di cari tema dan polanya. Dengan demikian data-data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila di perlukan.
3. Penyajian data, penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya, atau dilakukan penyajian data dengan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dari data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran Tentang Kecamatan Wenang

Kecamatan Wenang merupakan salah satu dari 11 kecamatan yang ada di Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan pemekaran

kecamatan di Kota Manado Pada Tahun 2001 dari 5 kecamatan menjadi 9 kecamatan, dimana Kecamatan Wenang dimekarkan menjadi 2 kecamatan yaitu Kecamatan Wenang dan Kecamatan Tikala sampai saat ini sebagai hasil pemekaran Kecamatan Wenang memiliki 12 Kelurahan dan 56 Lingkungan.

Kecamatan Wenang memiliki luas wilayah 308.5 hektar atau kurang lebih 20% dari luas Kota Manado dengan jumlah penduduk Kecamatan Wenang 28.692 jiwa, dengan perincian jumlah penduduk laki-laki 15.146 jiwa dan perempuan 13.546 jiwa. Batas-batas wilayah Kecamatan Wenang adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singkil.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Wanea dan Kecamatan Sario
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Teluk Manado
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tikala.

Hasil Wawancara

Setelah melakukan wawancara oleh peneliti dari informan yang berhasil diwawancarai dan berdasarkan indikator profesionalisme menurut Siagian (2000), yaitu kreatifitas, inovasi dan responsifitas dapat dipaparkan seperti berikut ini :

1. Profesionalisme Kinerja Kepala Lingkungan di Kecamatan Wenang Kota Manado Sebelum Masa Pandemi Covid-19.

Secara umum jabatan kepala lingkungan adalah anugerah pemberian Tuhan yang sangat terhormat di mata masyarakat. Jabatan kepala lingkungan adalah merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi kepala lingkungan karena menurut mereka tidak semua orang yang mampu berbakti kepada nusa dan bangsa di Negara Republik Indonesia dengan bekerja sebagai kepala lingkungan. Mereka sangat berkomitmen akan pekerjaan ini karena ini juga adalah pekerjaan utama mereka untuk menghidupi keluarga mereka. Meskipun kesejahteraan yang sudah diberikan pemerintah dianggap masih belum maksimal bagi biaya hidup dan pengeluaran mereka saat bekerja dengan tupoksi kerja yang bervariasi dan tidak mengenal waktu, komitmen mereka didasari kesadaran bahwa mereka ingin membangun kampung halaman mereka sendiri, dan yang mereka pimpin sebagian besar adalah kerabat dan saudara dekat mereka bahkan masyarakat masih ada yang memberikan imbalan sebagai anggapan balas jasa sebagai ungkapan terima kasih kepada kepala lingkungan karena kepala lingkungan dianggap ramah dan sopan dan tidak bertele-tele dan cepat dan tepat membantu

masyarakat. Tetapi sebagian kecil masyarakat masih ada yang belum puas mengenai kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang.

1. Kendala dan Hambatan yang Mempengaruhi Profesionalisme Kinerja Kepala Lingkungan di Kecamatan Wenang dalam Masa Pandemi Covid-19

Faktor yang banyak mempengaruhi keberhasilan kinerja kepala lingkungan adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan termasuk integritas dan loyalitas dalam bekerja. Kepala lingkungan masih belum terlalu mengerti dan memahami dengan tupoksi kepala lingkungan itu sendiri. Sebaiknya kepala lingkungan harus ada pembantu atau wakil kepala lingkungan untuk mebagi tugas dan pekerjaan kepala lingkungan. Penguasaan teknologi dan keterbatasan sarana dan prasarana yang disediakan juga menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja kepala lingkungan, apalagi di masa pandemi Covid-19 semua pekerjaan didasarkan kepada teknologi, untuk menghindari kontak langsung antar dan dengan masyarakat.

Pembahasan

Setelah melakukan wawancara tentang profesionalisme kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik di Kecamatan Wenang di masa pandemi Covid-19, maka untuk profesionalisme dapat dilakukan pembagiannya dalam beberapa aspek berikut ini :

1. Aspek Responsifitas

Sangat berpengaruh dan terkait dengan kinerja dan kemampuan dari para aparatur itu sendiri dalam beradaptasi dan menyesuaikan dengan keadaan perubahan dalam lingkungan dalam masyarakat dan menjabarkan semua program kegiatan dalam masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tentang responsifitas kepala lingkungan dalam menjawab kebutuhan dari masyarakat dalam penelitian ini, secara umum masyarakat merasa cukup puas dengan kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang, yang bekerja tanpa mengenal waktu dalam menjaga dan melayani kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Wenang. Tetapi masih ada saja beberapa masyarakat yang masih menganggap bahwa kepala lingkungan masih terkesan lalai dalam bertugas dan masih cenderung berbelit-belit dan lambat dalam pengurusan surat, dan dalam memberikan bantuan di masa pandemi Covid-19 tergolong pilih kasih dan masih mengutamakan keluarga kepala lingkungan itu sendiri. Kepala lingkungan belum biasa

menyampaikan Informasi yang tepat dan bahkan ada yang dianggap masyarakat menyebarkan informasi yang *hoax* tentang Covid-19 di tengah masyarakat. Untuk tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri dapat dilihat dalam keterlibatan masyarakat itu sendiri dalam membantu program pemerintah ikut berpartisipasi dalam kegiatan proklamasi dan kegiatan kerja bakti di wilayah, disaat pandemi Covid-19 ada beberapa masyarakat yang membantu Satgas Covid-19 baik secara langsung dan lewat media sosial yang ada.

2. Aspek Kreatifitas

Dalam aspek ini, kepala lingkungan dituntut untuk bisa lebih cerdas dan tanggap dalam melakukan berbagai perubahan yang bisa membantu peningkatan tugas dan kinerja dari kepala lingkungan itu sendiri dan memberikan hasil yang nyata di masyarakat. dari hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, kepala lingkungan masih selalu menunggu petunjuk dari pimpinan, dalam hal ini baik Camat maupun Lurah. Hal ini sangat mempengaruhi faktor terciptanya kreatifitas dari kepala lingkungan itu sendiri dalam bekerja. Memang faktor loyal terhadap atasan sangat diperlukan dalam bekerja, tetapi dalam keadaan situasional tertentu sangat diperlukan kreatifitas dari kepala lingkungan itu sendiri. Dalam Teori proses kreatif, maka disusunlah tabel observasi ketersediaan data yang terkait dengan kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang di masa pandemi Covid 19 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Administrasi Lingkungan Di Kecamatan Wenang Bulan Desember 2020

Kelurahan	Buku	
	Administrasi Lingkungan	Keterangan
Tikala Kumaraka	Lengkap	-
Mahakeret Timur	Lengkap	-
Mahakeret Barat	Lengkap	-
Teling Bawah	Lengkap	-
Wenang Utara	Belum Lengkap	Lingkungan 3,4,5 belum memasukan
Wenang Selatan	Belum Lengkap	Lingkungan 3 belum memasukan
Pinaesaan	Lengkap	-
Calaca	Lengkap	-
Istiqlal	Lengkap	-
Lawangirung	Lengkap	-
Komo Luar	Lengkap	-
Bumi Beringin	Belum Lengkap	Lingkungan 4 belum memasukan
Jumlah		5 Lingkungan belum memasukan

Sumber: Kantor Kecamatan Wenang, 2020

Data administasi ini meliputi buku wajib yang harus dimasukan sampai akhir tahun dan biasanya dilaporkan setiap bulan kepada Camat melalui kepala seksi pemerintahan dan sekretaris kecamatan. Pada pada tahun ini memang menjadi kendala dari para kepala lingkungan di masa situasi pandemi Covid-19. Berdasarkan data dari tabel diatas yang bersumber dari kepala seksi pemerintahan Kecamatan Wenang, kepala lingkungan yang belum memasukan data dikarenakan wilayahnya termasuk di wilayah yang cukup rawan Covid-19. Kepala Lingkungan masih belum bisa melakukan pendataan karena harus memperhatikan resiko dan keselamatan dan ada juga yang baru selesai isolasi mandiri. Untuk 16 buku wajib yang dimasukan itu antara lain :

1. Surat Masuk dan Surat Keluar
2. Surat Pengantar KTP
3. Surat Pengantar KK
4. Surat Keterangan dan Kesaksian Kelahiran
5. Surat Keterangan dan Kesaksian Kematian
6. Surat Pindah/Datang
7. Surat Keterangan dan Kesaksian Perkawinan
8. Surat Keterangan Tidak Mampu.
9. Surat Keterangan Usaha
10. Surat Pengantar SKCK
11. Surat Belum/Pernah Menikah
12. Surat Ijin Tetangga (HO)
13. Surat Keterangan IMB
14. Surat Tanah
15. Surat Keterangan Waris
16. Surat Keterangan Biasa Lainnya (Ijin Keramaian, Surat Keterangan Untuk Pensiun, keterangan salah penulisan nama dan lainnya)

Untuk pengurusan surat masyarakat itu sendiri berdasarkan data yang masuk dari Kelurahan yang ada di Kecamatan Wenang, terjadi penurunan yang besar dari tahun-tahun sebelumnya karena masyarakat masih merasa takut untuk mengurus surat, kecuali memang dalam keadaan mendesak untuk surat yang sangat penting.

3. Aspek Inovatif

Inovasi merupakan perwujudan dari kecakapan yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dengan mengandalkan suatu kreatifitas dalam menciptakan pola kerja yang baru untuk mempermudah dalam penyelenggaraan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini memberikan solusi terkait tentang permasalahan dan kendala yang terjadi dalam pekerjaan. Lebih jauh lagi sebagian besar inovasi mengandalkan penggunaan kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat saat ini. Hal ini sangat mendukung suatu perubahan dalam menambah wawasan para aparatur pemerintah dan juga

masyarakat dalam merespon perubahan yang terjadi dalam suatu wilayah. Memang kompleksitas yang dinamis yang dialami administrasi publik, dengan berbagai dimensi yang dibutuhkan dan *multilevel governance*, menyebabkan dituntut cara-cara yang baru untuk menyelesaikan masalah publik yang berbeda antara tempat dan waktu.

Berdasarkan data dari website resmi pemerintah kota Manado (www.Manadokota.go.id) yang sesuai dengan visi dan misi Kota Manado menuju kota cerdas 2021. Kota Manado telah memperoleh penghargaan termasuk dalam rating kota cerdas di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa faktor inovasi merupakan senjata yang ampuh dalam merubah pola kerja di jajaran Pemerintah Kota Manado dalam pelayanan publik. Respon positif yang luar biasa dari masyarakat memacu kinerja dari para aparat pemerintah lebih ditingkatkan karena harus bisa menyesuaikan dengan kemajuan teknologi yang sedang dijalankan. Sejak Tahun 2016 Pusat Kendali Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) yang dinamakan Cerdas Command Center yang biasanya disingkat C3 hadir di Kota Manado dengan berbagai layanan dan aplikasi. Semua organisasi perangkat daerah dan jajaran didalam lingkup pemerintah Kota Manado terlibat langsung didalamnya, termasuk kecamatan dan kelurahan. Salah satu contoh adalah Call Center Manado Siaga 112 sesuai dengan data dari situs resmi Pemerintah Kota Manado pernah mendapatkan medali emas pada ajang International Contact Center World dengan kategori The Best Emergency Center. Ada juga layanan pengaduan publik berbasis android yang dinamakan qlue. Semua laporan masyarakat langsung dan transparan bisa diakses ke pemerintah dan diharapkan mampu ditindak lanjuti secara cepat oleh pemerintah dari tingkat lingkungan sampai berjenjang sampai ke dinas dan badan yang terkait. Kepala lingkungan merupakan ujung tombak dan garda terdepan yang terlibat dalam program pemerintah Kota Manado ini. Semua kepala lingkungan diwajibkan untuk menggunakan handphone android dan wajib diaktifkan dalam 1 x 24 jam. Undangan rapat koordinasi, distribusi tugas, pelaksanaan tugas dan evaluasi hasil pekerjaan menggunakan handphone dengan aplikasi Whatsapp. Masyarakat yang mengurus administrasi tinggal mengirimkan data lewat foto dan digunakan tanda tangan secara virtual.

Di Kecamatan Wenang sendiri terdapat suatu kanal pengaduan yang dinamakan LAPAL (Lapor Pala). Kanal pengaduan ini sangat membantu masyarakat dalam melaukan pengaduan. Lebih khusus di masa pandemi Covid-19 sangat bermanfaat

bagi masyarakat dan kepala lingkungan itu sendiri. Satgas Covid-19 bisa melaporkan perkembangan tentang situasi mengenai Covid-19 di wilayah Kecamatan Wenang lewat grup Whatsapp, lengkap beserta data, foto dan video yang terbaru. Whatsapp sangat membantu, karena sudah dibuatkan grup khusus Tripika yang didalamnya sudah termasuk kepala lingkungan. Pelaksanaan rapat dan evaluasi menggunakan aplikasi Zoom Meeting, sehingga tanpa memandang waktu dan tempat bisa langsung dilakukan. Sistem kerja WFH pun tetap berlangsung tanpa mengurangi efektifitas dan profesionalisme dalam bekerja. Hal ini pun salah satu yang memacu peningkatan kinerja aparat pemerintah dalam menjawab dan menindaklanjuti pelayanan dalam masyarakat.

Memang belum semua kepala lingkungan di Kecamatan Wenang yang bisa menyesuaikan dengan teknologi. Ada beberapa kepala lingkungan yang belum bisa mengoperasikan komputer dan juga handphone. Data yang dikelolapun masih manual. Hal ini cukup ironis, karena di era digital ini hampir semua inovasi yang dibuat adalah melalui pemanfaatan teknologi. Faktor lainnya adalah sarana dan prasarana penunjang masih terbatas dengan jumlah ASN. Di Kecamatan Wenang khususnya di kelurahan-kelurahan masih kurang jumlah pegawai. Masih ada beberapa posisi kepala seksi yang masih kosong dan untuk jumlah staff masih kurang. Hal ini juga berdampak bagi kelancaran untuk administrasi di kelurahan. Berdasarkan Hal-hal tersebut diatas maka aspek inovasi dari kepala lingkungan di Kecamatan Wenang masih harus ditingkatkan. Berikut adalah data kepala lingkungan yang bisa memanfaatkan teknologi dan kendaraan bermotor roda dua.

Tabel 2. Kemahiran Kepala Lingkungan Menggunakan Alat Transportasi Dan Teknologi

Kelurahan	Jumlah Lingkungan	Mahir Mengendarai Sepeda Motor	Mahir Komputer	Mahir Smartphone
Tikalaka	5	2	3	5
Kumaraka				
Mahakeret Timur	4	1	1	4
Mahakeret Barat	6	4	2	5
Teling Bawah	7	7	5	7
Wenang Utara	6	3	2	6
Wenang Selatan	4	3	3	4
Pinaesaan	4	3	3	4
Calaca	3	1	1	3
Istiqlal	3	2	1	3
Lawangirung	6	5	6	6
Komo Luar	3	3	1	3
Bumi Beringin	5	5	1	4
Jumlah	56	39	29	54

Sumber: Kantor Kecamatan Wenang, 2020

Berdasarkan data dari tabel diatas, kepala lingkungan di Kecamatan Wenang sudah lebih baik dalam aspek inovatif. Kepala lingkungan sudah bisa untuk memaksimalkan waktu dan mengurangi resiko dalam bertatap muka langsung dengan masyarakat dalam melakukan pengurusan surat karena sudah sebagian besar untuk distribusi dan pengelolaan surat sudah menggunakan smarthphone dan media yang ada saat ini. Setiap ada kegiatan selalu dilaporkan kepala lingkungan di grup WhatsApp Kecamatan Wenang dan di akun Facebook dari masing-masing kepala lingkungan dan langsung dilihat masyarakat dan para pimpinan. Dari faktor ini dapat dilihat sebagian kepala lingkungan sudah mulai menampakkan profesionalismenya dalam bekerja, walaupun masih dalam masa pandemi Covid-19 ada beberapa kepala lingkungan yang berusaha melakukan pendataan dengan mempergunakan teknologi dan prasarana yang ada.

Faktor-faktor yang Menyebabkan Belum Profesionalnya Kepala Lingkungan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wenang di Masa Pandemi Covid-19

Kecamatan Wenang yang terdiri dari 12 kelurahan dan memiliki 56 lingkungan, adalah tergolong wilayah yang cukup besar dan luas. Peran kepala lingkungan sangat penting dalam melaksanakan program dan kegiatan pemerintah dalam kehidupan masyarakat. Dalam hal ini maka sangat pentingnya peningkatan profesionalisme kinerja dari kepala lingkungan itu sendiri dalam rangka percepatan pembangunan dan pelayanan publik yang optimal di wilayah Kecamatan Wenang dalam meningkatkan tujuan pemerintahan yang *Good Governance*. Berdasarkan penelitian mengenai profesionalisme kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang dalam pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 maka didapati faktor-faktor yang menyebabkan belum profesionalnya kepala lingkungan, antara lain :

(1) Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data dari Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Wenang dan dari data Kecamatan Tahun 2020 dari 56 kepala lingkungan di wilayah Kecamatan Wenang sebanyak 52 orang dengan tingkat pendidikan SMU dan 4 orang dengan pendidikan sarjana (2 orang S1 dan 2 orang D3). Hal ini sangat berpengaruh terhadap profesionalisme kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang dalam pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Sesuai dalam tahapan seleksi kepala lingkungan dalam pemasukan berkas untuk persyaratan

administrasi sudah disampaikan bahwa pendidikan terakhir kepala lingkungan di Kota Manado minimal SMU dan sederajat.

(2) Penguasaan Tugas Pokok dan Fungsi.

Hampir sebagian besar dari kepala lingkungan di Kecamatan Wenang masih belum mengetahui tupoksi mereka dalam bekerja. Ini dibuktikan pada saat peneliti menayakan tentang alur mekanisme kerja di kelurahan masing-masing kepala lingkungan banyak yang menjawab secara berbeda-beda walaupun tujuan kerjanya sama. Karena Itu sangat perlu untuk dilaksanakan bimbingan teknis ataupun sosialisasi secara berkala mengenai penguasaan tupoksi dari kepala lingkungan itu sendiri agar kepala lingkungan bisa mengerti tugas dan fungsi mereka berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku dan mengaplikasikannya saat menjalankan tugas

(3) Kepemimpinan

Menurut Siagian (1986) menjelaskan ada 5 Fungsi dari kepemimpinan, yaitu:

- (a) Pemimpin selaku penentu arah yang akan ditempuh dalam usaha pencapaian tujuan.
- (b) Wakil dan juru bicara organisasi dalam hubungan dengan pihak-pihak diluar Organisasi.
- (c) Pimpinan selaku komunikator yang efektif
- (d) Mediator yang andal, khususnya dalam hubungan kedalam, terutama dalam menangani situasi konflik.
- (e) Pimpinan selaku integrator yang efektif, rasional, objektif dan netral.

Peran kepemimpinan sangat mendominasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam suatu pemerintahan. Belum terciptanya sinergitas dan koordinasi yang baik antara Camat dan Lurah dan hubungan antara Camat dan kepala lingkungan secara langsung. Ada beberapa Lurah yang masih kurang berkoordinasi dengan Camat dan bahkan melakukan tindakan sendiri dan tidak berkoordinasi dengan Camat. Hubungan antara Camat dan kepala lingkungan masih terasa belum maksimal, karena ada beberapa kepala lingkungan yang masih merasa sungkan untuk berkoordinasi secara langsung dengan Camat. Dalam hal ini Lurah harus bisa menata dan mengambil peran yang strategis pada kepala lingkungan dalam melakukan pekerjaan guna mencapai hasil kerja yang maksimal. Di beberapa kelurahan kepala lingkungan mengatakan bahwa ada beberapa Lurah yang belum dapat membaaur dekat dengan kepala lingkungan. hubungan kerja

mereka masih terdapat jarak yang mebatasi untuk saling keterbukaan. Koordinasi dan komunikasi masih belum tercipta dengan baik, sehingga ada hal-hal tertentu kepala lingkungan masih cenderung belum bisa bereksplorasi dan berinovasi dengan baik karena harus menunggu arahan dan petunjuk para Lurah. Di sisi yang lain para Lurah enggan memberikan petunjuk kepada para Kepala Lingkungan. Hal ini sangat mempengaruhi dinamika pekerjaan dalam sistem pemerintahan yang ada.

(4) Pola Kerja yang Baru.

Di masa pandemi Covid-19 banyak terjadi penyesuaian dalam pekerjaan. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah, maka pola kerja berubah. Pelayanan masyarakat dilakukan dengan menjalankan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah. Di awal-awal masih ada kepala lingkungan di Kecamatan Wenang yang takut melayani masyarakat dengan alasan takut tertular virus Covid 19. Setelah terbiasa dengan pola kerja yang ada akhirnya mereka mulai menyesuaikan dengan keadaan dalam bekerja.

(5) Penguasaan Teknologi

Teknologi adalah sesuatu yang sangat berkembang pesat saat ini. Alat komunikasi baik itu handphone dan sebagainya adalah fasilitas yang sangat menunjang dalam pekerjaan apalagi di masa pandemi Covid-19 saat ini. Di masa pandemi Covid-19 ini pola kerja menggugurkan aplikasi. Di kelurahan masing-masing sampai ke tingkat atas laporan pekerjaan dari kepala lingkungan dan semua pihak pemerintah menggunakan grup Whatsapp dalam handphone android. Di Kecamatan Wenang masih ada kepala lingkungan yang belum memiliki handphone android dan ada juga yang tidak biasa menggunakannya.

(6) Transportasi dan Fasilitas

Transportasi sangat penting dalam menunjang pekerjaan kepala lingkungan. Di Kecamatan Wenang rata-rata kepala lingkungan menggunakan kendaraan roda 2 dalam bekerja. Tapi ada kepala lingkungan yang tidak bisa mengendarai kendaraan bermotor. Hal ini menjadi salah satu penghambat dalam bekerja, karena seringkali ada beberapa kegiatan di jam yang bersamaan sehingga kepala lingkungan tersebut

tidak dapat maksimal mengikuti kegiatan tersebut. Fasilitas kantor juga mejadi faktor kunci keberhasilan suatu pekerjaan. Di beberapa kantor lurah masih ditemukan komputer yang tidak berfungsi dengan baik. Bahkan ada yang terkendala dari terhambatnya ATK dan tinta printer. Hal ini sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan publik dalam masyarakat.

(7) Kompensasi

Berdasarkan Peraturan Walikota nomor 1 Tahun 2020 yang menyangkut tentang kepala lingkungan, honor kepala lingkungan masih belum bisa menjamin kesejahteraan kepala lingkungan dengan tugas kerja mereka yang tidak mengenal waktu dan resiko. Dari penelitian mengenai profesionalisme kinerja kepala lingkungan yang dilakukan di Kecamatan Wenang, semua kepala lingkungan mendambakan kenaikan untuk honor kepala lingkungan.

(8) Evaluasi Kinerja

Sebagaimana Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Harian Lepas (THL) maka setiap sebulan sekali dilakukan evaluasi penilaian kinerja untuk meningkatkan kompetensi kinerja untuk lebih baik lagi. Masih ada kepala lingkungan yang hasil kinerjanya masih berubah-ubah setiap bulannya, kadang meningkat dan kadang menurun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang terkait dengan perumusan masalah dan tujuan dari penulisan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Belum profesionalnya kinerja kepala lingkungan di Kecamatan Wenang di masa pandemi Covid-19 dapat dilihat dari aspek berikut:
 - a. Kurangnya responsifitas dan kretifitas dari kepala lingkungan sehingga pelayanan publik di Kecamatan Wenang masih belum maksimal dalam masyarakat.
 - b. Masih belum maksimalnya inovasi dan penguasaan teknologi kepala lingkungan di Kecamatan Wenang, karena masih ada beberapa kepala lingkungan yang belum bisa membuat terobosan dan belum menggunakan teknologi dalam komunikasi.

2. Faktor-faktor yang menyebabkan belum profesionalnya kepala lingkungan dalam pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 antara lain:
 - a. Tingkat Pendidikan
 - b. Penguasaan Tugas Pokok dan Fungsi dalam Pekerjaan
 - c. Kepemimpinan
 - d. Pola Kerja yang baru di masa Pandemi Covid-19
 - e. Penguasaan Teknologi
 - f. Transportasi dan fasilitas
 - g. Kompensasi dan Kesejahteraan.
 - h. Evaluasi kinerja.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang diatas, berikut adalah beberapa saran yang perlu disampaikan:

1. Perlu adanya Diklat dan bimbingan teknis khusus mengenai tugas pokok dan fungsi kepala lingkungan, dan bisa dilakukan secara berkala dan terus di evaluasi dan dibenahi yang menjadi kekurangan dari kinerja kepala lingkungan apalagi di masa pandemi Covid 19 ini.
2. Kepala lingkungan harus didorong untuk mampu mengolah dan menyediakan data kependudukan dan data penting lainnya, baik dalam bentuk manual dan digital sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Kepala lingkungan harus diajarkan mengenai manajemen kearsipan dan penataan administrasi dari masing masing kepala lingkungan.
3. Kepala lingkungan harus bisa dan menguasai tentang cara memberikan sambutan kepada masyarakat baik diacara sukacita maupun duka cita. Kepala lingkungan harus bisa menyampaikan program pemerintah dengan jelas khususnya saat ini di masa pandemi Covid 19, kepala lingkungan harus bisa meyakinkan masyarakat tentang himbauan maupun program pemerintah dalam penanggulangan dan pengendalian pandemi Covid-19 di wilayah masing masing.
4. Kepala lingkungan harus cerdas dan hebat dalam menguasai teknologi, baik dari handphone berbasis android, komputer dan sarana dan prasarana lainnya yang menunjang kinerja kepala lingkungan dari aspek

teknologi saat ini. Di masa pandemi Covid 19 ini kepala lingkungan harus mampu berkoordinasi dengan satuan tugas Covid 19 dan memberikan data yang tepat dengan menggunakan informasi yang jelas dan terpercaya dari sumber resmi pemerintah dengan menggunakan sosial media yang terpercaya.

5. Perlunya kendaraan roda dua untuk masing masing kepala lingkungan dalam menunjang kinerja kepala lingkungan.
6. Kotak saran dan kanal pengaduan di media sosial dan perlunya nomor telepon khusus mengenai laporan dan kinerja kepala lingkungan yang langsung dipantau pimpinan dan diawasi langsung oleh masyarakat.
7. Untuk kedepannya nanti perlu diperhatikan untuk tingkat pendidikan pada saat penerimaan seleksi kepala lingkungan.
8. Perlunya koordinasi yang baik dan factor keterbukaan dan hubungan yang baik antara kepala lingkungan dan lurah dan semua ASN di kelurahan dan hubungan yang baik dan saling terbuka antara kepala lingkungan dan Camat dan ASN di jajaran Kecamatan.
9. Tanda pengenal dan seragam khusus untuk kepala lingkungan untuk dapat dikenal masyarakat dan meningkatkan kewibawaan kinerja kepala lingkungan.
10. Perlunya kenaikan insentif kesejahteraan kepala lingkungan dan jaminan kesehatan dan jaminan ketenagakerjaan yang jelas dari pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2000. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta Gunung Agung
- Sujarweni, Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah di pahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.