

**KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK
SAAT PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN TIKALA
KOTA MANADO**

***PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS IN PUBLIC SERVICES
DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT TIKALA SUB-DISTRICT OFFICE
MANADO CITY***

Daddy Markus Nalle⁽¹⁾, Maria H. Pratiknjo⁽²⁾, Grace J. Waleleng⁽²⁾

1) Staf dan Peneliti Pemerintah Kota Manado/ASN

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

*Penulis untuk korespondensi: daddynalle23@gmail.com

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id : Selasa, 18 Mei 2021
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 Juli 2021

ABSTRACT

This study aims to find out and examine in depth about the performance of civil servants in public services at the Tikala Sub-District Office during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is descriptive qualitative research method. Sources of data used in this study are divided into two types, namely primary data and secondary data. The steps used in data analysis techniques are editing, data classification, then drawing conclusions. The results showed that the performance of civil servants at the Tikala sub-district office was not as expected, because the service during the pandemic was not the same as before the Covid-19 pandemic. Working from home during the Covid-19 pandemic did not go as expected, because the service activities at the Tikala District office were work that had to be completed at the office, not at home.

Keywords : performance; civil servants; public services; covid-19

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji secara mendalam tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Tikala. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Langkah-langkah yang digunakan dalam teknik analisis data yaitu *editing*, klasifikasi data, kemudian penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil di kantor kecamatan Tikala belum sesuai yang diharapkan, karena pelayanan saat pandemi tidak sama dengan sebelum dilanda pandemi Covid-19. Kegiatan bekerja dari rumah selama masa pandemi Covid-19 tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena kegiatan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Tikala merupakan pekerjaan yang harus diselesaikan di kantor bukan di rumah.

Kata kunci : kinerja; pegawai negeri sipil; pelayanan publik; covid-19

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah ujung tombak pelayanan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. PNS tentunya harus memiliki etos kerja dan disiplin dalam waktu yang tinggi. Tentunya sesuai dengan sumpah dan janji dari seorang PNS, maka sudah sepantasnya sebagai abdi Negara harus memiliki disiplin kerja yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas yang diemban dengan kinerja yang produktif dan efisien waktu maka akan menghasilkan pelayanan yang maksimal yang tentunya sangat diharapkan oleh instansi maupun masyarakat sebagai pemilih negeri ini.

Lemahnya kinerja PNS, dapat berpengaruh buruk terhadap kualitas pelayanan, bahkan akan terus berpengaruh terhadap tingkat kehadiran dari para pengabdian masyarakat dan Negara. Bagaimana mungkin seorang PNS dapat menjalankan tugasnya dengan baik ketika yang bersangkutan tidak mampu menyediakan kualitas layanan yang baik, bahkan tidak memiliki program kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi. Persoalan yang ada di Kecamatan Tikala Kota Manado masih ditemukan ada PNS yang kurang menyadari kalau dirinya telah melanggar aturan

dan secara tidak sadar tidak memiliki komitmen untuk sesegera mungkin memperbaiki kinerja yang bersangkutan. Tentunya seorang PNS yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan berusaha untuk menghasilkan kinerja yang baik karena waktu dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kesadaran ini kiranya dapat dicapai dengan komitmen yang tinggi terhadap kepentingan organisasi agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan. Salah satu kebijakan Pemerintah Kota Manado yaitu dengan memberikan tambahan tunjangan bagi PNS. Akan tetapi masih ditemukan ada PNS yang terkadang tidak hadir tanpa pemberitahuan ataupun ijin yang jelas, sehingga produktifitas dari PNS yang ada di Kantor Kecamatan Tikala belum sesuai yang diharapkan.

Kecamatan Tikala merupakan satu dari 11 Kecamatan yang ada di Kota Manado. Sejak dimekarkan 17 Agustus 2012 silam, kantor Kecamatan Tikala tetap memiliki eksistensi dalam hal pelayanan kepada masyarakat Kota Manado khususnya yang ada di wilayah Tikala. Penyelenggaraan pemerintahan yang maksimal dapat terwujud apabila para aparaturnya memahami dengan baik tentang pelayanan serta hak-hak sipil dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari organisasi pemerintahan.

Sejak akhir tahun 2019, Indonesia mulai terjangkit dengan wabah Covid-19, termasuk Kota Manado didalamnya. Hingga saat ini jumlah pasien yang terindikasi positif Covid-19 terus bertambah bahkan warga yang ada di Kecamatan Tikala pun ada beberapa orang yang terkena dampak tersebut. Edaran Walikota Manado pun dikeluarkan guna mencegah penyebaran virus tersebut, termasuk memerintahkan untuk seluruh PNS di Kota Manado melaksanakan tugas dari rumah (*Work From Home*) dengan menggunakan sistem piket di setiap perangkat daerah yang ada.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya

birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Menurut Tangkilisan (2005) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji secara mendalam tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Tikala.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Akademik
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi dan memperkaya pengembangan kualitas khususnya dalam memahami Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Tikala.
2. Secara Praktis
Temuan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menyusun kebijakan Pemerintah Kota Manado dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Pegawai Negeri Sipil yang ada di tingkat kecamatan guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yang dimulai dari bulan Oktober sampai Desember 2020. Tempat penelitian di Kecamatan Tikala Kota Manado.

Metode Penelitian

Penulisan ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian menurut Sugiyono (2013) adalah: “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”. Sedangkan menurut Nazir (2013) bahwa: “Metode memandu si peneliti tentang urutan bagaimana penelitian di lakukan. Jadi metode penelitian adalah urutan-urutan dalam mendapatkan data untuk tujuan tertentu dengan menggunakan cara ilmiah”.

Metode penelitian deskriptif menggambarkan keadaan, permasalahan, fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang ada di lapangan kemudian hasil penelitian tersebut disusun dan dirumuskan secara sistematis, faktual dan akurat serta dianalisis secara ilmiah dan disajikan secara terperinci. Dengan demikian, metode penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tentu saja metode ini dipandang relevan karena peneliti ingin mendeskripsikan, mencatat dan menginterpretasikan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Tikala.

Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah:

1. 5 orang perwakilan dari setiap Kelurahan.
2. 5 orang Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Tikala.
3. 1 orang Pimpinan Kecamatan Tikala

Dengan demikian, para informan yang ada dalam penelitian ini berjumlah 11 orang informan

Sumber Data

Sumber data penelitian ini terbagi dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan. Dalam hal ini merupakan perolehan data melalui aktivitas penelitian langsung ke tempat penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai

dengan masalah yang diteliti atau data yang dikumpulkan dari tangan pertama dan diolah oleh organisasi dan perseorangan dan dapat dikatakan data primer merupakan pendapat yang sifatnya obyektif dari responden karena merupakan persepsi pribadi dan disampaikan langsung.

2. Data Sekunder

Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari pihak lain mengenai suatu organisasi atau perusahaan yang tentunya sudah dikumpulkan maupun diolah. Tentunya data tersebut diperoleh dari catatan-catatan ataupun dokumen- dokumen mengenai objek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado yang berkaitan dengan:

1. Produktivitas Kerja, dalam kaitannya dengan pelayanan publik.
2. Kualitas Pelayanan, dalam kaitannya dengan pelayanan publik.
3. Responsivitas, dalam kaitannya dengan pelayanan publik.
4. Responsibilitas, dalam kaitannya dengan pelayanan publik.
5. Akuntabilitas, dalam kaitannya dengan pelayanan publik.

Teknik Pengumpulan Data

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

a. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.

b. Observasi

Observasi dalam pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lainnya. Sutrisno Hadi *dalam* Sugiyono (2013) mengungkapkan bahwa: “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

c. Dokumentasi

Merupakan suatu kegiatan pencarian data yang berasal dari majalah, notulen rapat, transkrip, catatan dan lain-lain. Dengan menggunakan metode ini, tidak begitu sulit yang artinya ketika ada kekeliruan, maka sumber datanya tidak akan berubah, karena yang diamati merupakan benda mati.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data untuk melakukan suatu penelitian memiliki banyak teknik, akan tetapi dalam penulisan ini, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Editing, yaitu proses perolehan data mentah yang diperoleh saat penelitian, kemudian data-data itu direduksi, dirangkum, dipilih, disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Klasifikasi Data, yaitu memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian, kemudian mencari tema untuk memberikan gambaran yang lebih tajam terhadap pengamatan, serta mempermudah pencarian sewaktu-waktu, atau dengan kata lain diklasifikasikan sesuai dengan masalah yang diteliti.
3. Penarikan Kesimpulan. Peneliti berusaha mencari makna data yang dikumpulkan dengan melihat pola, tema, hubungan, persamaan dan hal-hal yang sering timbul untuk mengambil suatu kesimpulan. Untuk memperdalam kesimpulan yang diambil dilakukan langkah verifikasi atau pengumpulan data terbaru selama penelitian dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran Tentang Kecamatan Tikala

Topografi Kecamatan Tikala berbentuk daratan dan perbukitan. Rata-rata ketinggiannya 7 mdpl. Pada tahun 2012 tentang perubahan atas Perda No. 5 Tahun 2000 tentang pemekaran Kelurahan dan Kecamatan di Kota Manado, Kecamatan Tikala dimekarkan menjadi 2 (dua Kecamatan) yakni Kecamatan Tikala itu sendiri dan Kecamatan Paaldua. Pemekaran Tikala sebagai Kecamatan diresmikan pada tanggal 17 Agustus 2012 oleh Walikota Manado Bapak G. S. Vicky Lumentut. Kecamatan Tikala didalamnya terdapat 5 (Lima) Kelurahan dan 28 Lingkungan.

Batas Wilayah Kecamatan Tikala yaitu:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Paaldua.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Minahasa.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Minahasa.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wanea/Kecamatan Wenang.

Gambaran Umum PNS Kecamatan Tikala

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan mengatakan bahwa Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat. Dalam tugasnya, camat dibantu oleh 1 orang Sekretaris, dan 5 orang Kepala Seksi. Kecamatan Tikala sendiri memiliki 41 PNS.

Gambaran keadaan PNS yang ada di Kantor Kecamatan Tikala, termasuk dengan golongan pangkatnya dapat juga dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Gambaran PNS di Kantor kecamatan Tikala

Pangkat	Golongan	Status	Jumlah
Pengatur Muda	II/a	PNS	1
Pengatur	II/c	PNS	1
Pengatur Tkt. I	II/d	PNS	3
Penata Muda	III/a	PNS	6
Penata Muda Tkt. I	III/b	PNS	7
Penata	III/c	PNS	13
Penata Tkt. I	III/d	PNS	8
Pembina Utama Muda	IV/b	PNS	1

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Kantor Camat Tikala, Tahun 2020

Informan RS

Informan RS, PNS berumur 40 tahun, pendidikan Sarjana, yang bersangkutan sudah 11 tahun menjadi PNS. Sebagai kepala seksi di kecamatan tikala, ketika ditanya dalam pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP yang ada, yang bersangkutan menyampaikan:

“seluruh kegiatan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan”.

Ketika terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas pelayanan, yang bersangkutan memilih menghubungi kepala lingkungan setempat untuk konfirmasi dengan masyarakat untuk diperbaiki sebagaimana mestinya.

Informan sering mendapat keluhan dari masyarakat. Hal ini dikarenakan yang bersangkutan memiliki pelayanan kebersihan di Kecamatan Tikala. Oleh karena itu ketika keluhan itu diterima, maka langsung ditindaklanjuti untuk segera diselesaikan oleh para petugas kebersihan yang ada. Untuk administrasi pelayanan di kantor kecamatan, informan mengakui:

“sudah sesuai dan benar adanya”.

Informan menambahkan:

“masih jauh dari harapan untuk fasilitas penunjang yang ada, seperti halnya setiap seksi belum memiliki ruangan khusus yang memadai”.

Hal ini tentunya sangat berpengaruh untuk pelayanan umum dari masing- masing seksi yang ada. Informan sangat siap untuk mempertanggung jawabkan pelayanan yang diberikan. Dan untuk masalah WFH (*Work From Home*) pada masa pandemic ini, informan mengatakan:

“Tidak pernah bekerja dari rumah, karena khusus pelayanan kebersihan tidak ada kata berhenti”.

Kurang adil, dikarenakan banyak PNS yang bekerja dari rumah yang membuat beban kerja sebenarnya tidak kelihatan dibandingkan mereka yang setiap hari masuk kerja. Bekerja dari rumah sebenarnya kurang tepat bagi kantor yang berhadapan dengan masyarakat secara langsung.

Harapan informan: Bekerja dari rumah ditiadakan saja. Karena belum tentu bekerja dari rumah bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan, karena kebutuhan pelayanan yang harus bertatap muka dengan penerima layanan yaitu masyarakat itu sendiri.

Informan AJ

Informan AJ berusia 38 tahun, berpendidikan Sarjana, seorang PNS yang bekerja selama 15 tahun. Ditanya mengenai pelayanan sesuai dengan SOP, informan mengatakan:

“Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan standar yang ada. Kalaupun ditemui ada yang tidak sesuai dengan SOP, maka informan langsung mengarahkan untuk melengkapi kekurangan apa saja dalam pengurusan surat-surat di kantor Kecamatan”.

Informan mengakui seringkali terjadi kesalahan yang dilakukan, dan untuk memperbaiki hal itu maka langsung dirubah pada saat itu juga, dan pernah ada masyarakat yang sadar ketika sudah berada di rumah bahwa surat-surat yang ada ternyata salah, ketika dikembalikan maka langsung diperbaiki.

Ketika ditanya mengenai keluhan masyarakat, informan mengakui banyak menemui keluhan yang disampaikan masyarakat. Tindakan yang dilakukan langsung mengarahkan dan menjelaskan tentang kebutuhan dari para penerima layanan. Menurut informan bahwa seluruh administrasi sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini jelas ketika informan menyampaikan bahwa sangat siap untuk mempertanggung jawabkan setiap pelayanan yang sudah diberikan.

Informan MS

Informan MS berusia 45 tahun seorang Sarjana yang bekerja sebagai PNS selama 20 tahun. Ketika ditanya apakah tahu tentang SOP, informan mengatakan:

“Seluruh pelayanan yang dia lakukan sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.”

Ketika ditemukan ada pelayanan yang belum sesuai dengan SOP, maka akan langsung diarahkan untuk melengkapi syarat-syarat maupun memperbaiki alur yang seharusnya sesuai standar yang ada. Untuk masalah keluhan dari para penerima layanan, maka informan langsung menindaklanjuti untuk mengakomodir untuk diselesaikan. Informanpun siap untuk mempertanggung jawabkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan. Ketika ditanya mengenai pelayanan selama masa pandemic:

“Tidak ada kesulitan apapun, tapi terkadang ada beberapa warga yang membutuhkan pelayanan dari PNS tertentu oleh karena bidangnya, harus kembali lagi besok hari karena PNS tersebut bekerja dari rumah, hal ini sesuai dengan edaran Walikota Manado tentang WFH”.

Informan SL

Informan SL, berusia 48 tahun berpendidikan SMA, yang bekerja sebagai PNS sudah berlangsung selama 19 tahun. Ketika ditanya apakah tahu tentang SOP, informan mengatakan:

“Seluruh pelayanan yang dia lakukan sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan”.

Ketika ditemukan ada pelayanan yang belum sesuai dengan SOP, segera langsung diarahkan untuk melengkapi syarat-syarat maupun memperbaiki alur yang seharusnya sesuai standar yang ada. Ketika ditanya tentang keluhan dari para penerima layanan, maka informan langsung menindaklanjuti untuk mengakomodir untuk diselesaikan. Informanpun siap untuk mempertanggung jawabkan setiap bentuk pelayanan yang diberikan. Ketika ditanya mengenai pelayanan selama masa pandemic:

“Tidak ada kesulitan apapun, tapi terkadang ada beberapa warga yang membutuhkan pelayanan dari PNS tertentu oleh karena bidangnya, harus kembali lagi besok hari karena PNS tersebut bekerja dari rumah, hal ini sesuai dengan edaran Walikota Manado tentang WFH. Informan juga menyampaikan bahwa kegiatan WFH sebenarnya tidak adil bagi kami yang setiap hari masuk kantor karena ditempatkan di bidang kebersihan, disbanding dengan PNS lain yang melaksanakan WFH tapi tunjangan dibayarkan sama”.

Informan RW

Informan RW, PNS berusia 51 tahun pendidikan SMA, 21 tahun menjadi PNS. Sebagai seorang kepala seksi di Kecamatan Tikala, ketika ditanya dalam pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP yang ada, yang bersangkutan menyampaikan seluruh kegiatan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketikapun terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas pelayanan, yang bersangkutan memilih menghubungi kepala lingkungan setempat untuk konfirmasi dengan masyarakat untuk diperbaiki sebagaimana mestinya. Untuk administrasi pelayanan di kantor kecamatan, informan mengakui sudah sesuai dan benar adanya. Khusus di Kantor Kecamatan Tikala, informan mengakui bahwa masih jauh dari harapan untuk fasilitas penunjang yang ada, seperti halnya setiap seksi belum memiliki ruangan khusus yang memadai. Hal ini tentunya sangat berpengaruh untuk pelayanan umum dari masing-masing seksi yang ada. Dan untuk masalah WFH (*Work From Home*) pada masa pandemic ini, informan mengatakan:

“Sampai saat ini tetap melaksanakan kegiatan WFH. Menurut informan, bekerja dari rumah sebenarnya kurang tepat bagi kantor yang berhadapan dengan masyarakat secara langsung, karena sebenarnya tidak ada pekerjaan yang harus dikerjakan dirumah”.

Harapan informan, bekerja dari rumah ditiadakan saja. Karena belum tentu bekerja dari rumah bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan, karena kebutuhan pelayanan yang harus bertatap muka dengan penerima layanan yaitu masyarakat itu sendiri.

Informan RT

Informan RT Berusia 67 tahun, berpendidikan S2 merupakan tokoh masyarakat di Kelurahan Taas, ketika ditanya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tikala, informan mengatakan:

“Kurang baik. Hal ini terlihat ketika yang bersangkutan datang untuk mengurus surat Keterangan Ahli Waris, sudah langsung membawa persyaratan yang sudah menjadi SOP, karena memang terpampang jelas tentang alur pelayanan yang ada, tapi masih saja lama proses pelayanan”.

Untuk ukuran puas atau tidak, informan mengatakan bahwa untuk saat ini puas, karena memang keperluannya hanya sedikit, belum tentu dengan orang lain ketika mengurus suatu masalah. Ketika disinggung tentang keramahan para PNS, informan mengatakan disambut dengan baik dan ditanya tentang keperluan datang ke kantor kecamatan.

Tentang keluhan yang disampaikan juga, para petugas langsung dengan cepat memperbaikinya dengan berkoordinasi dengan PNS lain yang ada. Sedangkan untuk kegiatan WFH: Informan sangat tidak setuju, karena pernah suatu ketika informan ingin mengeluh tentang pengangkutan sampah dan retribusi tetapi tidak bertemu dengan PNS yang membidangi masalah itu, sehingga diharuskan kembali lagi besok harinya. Hal ini tentunya sangat membuat masyarakat untuk berpikir dua kali ketika harus kembali lagi, karena tanjakan kantor kecamatan yang terlalu tinggi, apalagi bagi mereka yang berusia lanjut.

Informan PP

Informan PP, berusia 60 tahun, masyarakat Kelurahan Tikala Ares, berpendidikan sarjana ketika ditanya mengenai kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Tikala, mengatakan:

‘Pegawainya kurang ramah, malah pernah di bentak oleh salah satu oknum pegawai’.

Memang diakui waktu pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris ada beberapa surat yang tidak lengkap, dimana tidak membawa bukti lunas PBB dan Retribusi Persampahan. Hal ini pun menjadi perhatian dari pimpinan Kecamatan karena langsung dilaporkan oleh informan. Informan pun mengakui tidak sempat membaca tentang SOP yang ada di kantor Kecamatan, dikarenakan SOP tersebut tidak terlihat jelas. Ketika ditanya mengenai keterbukaan informasi, informan mengakui sudah baik, dimana di setiap kesempatan seringkali diundang dalam kegiatan Musrenbang, yang juga sebagai media keterbukaan pembangunan yang ada di kecamatan Tikala.

Mengenai pelayanan selama masa pandemic ini, informan mengatakan tidak perlu ada pegawai yang harus bergiliran piket. Karena berdasarkan pengalaman yang bersangkutan pernah meminta data penerima lansia harus menunggu lagi besok karena pegawai yang menangani hal tersebut tidak berada di tempat karena bekerja dari rumah.

Informan WK

Informan WK berusia 53 tahun berpendidikan SMA, seorang tokoh masyarakat Kelurahan Banjer. Ketika ditanya mengenai bagaimana pelayanan di kantor Kecamatan Tikala: Informan mengakui sudah baik, tapi masih ada beberapa yang perlu diperbaiki, terutama papan informasi standar pelayanan harus terpampang dan terbaca jelas oleh masyarakat.

Apa yang dialami informan selama menerima layanan di kantor Camat Tikala memang diakui tidak pernah ada kendala, akan tetapi ada saja beberapa orang yang sering mengeluh tentang pelayanan yang terkadang berbelit-belit. Ketika disinggung mengenai hasil pelayanan yang mengalami kerusakan, informan mengatakan:

“Ada PNS yang mengerti langsung mengambil keputusan untuk diteruskan ke atasan, contohnya pengurusan keterangan waris, ada kesalahan tanda tangan di atas materai dan langsung diarahkan untuk perbaikan tanpa harus pulang dan kembali besok hari. Dan hal inipun yang terbentur ketika orang yang dicari sering tidak ada di kantor dengan alasan makan siang, tetapi jam yang menunjukkan sudah harus berada di kantor karena waktu istirahat siang sudah selesai”.

Pelayanan di masa pandemic Covid-19 inipun menjadi sorotan dari informan:

“Memang untuk mencegah penularan, maka tidak seluruh PNS yang masuk. Hal ini janggal menurut informan, karena pada saat normal sebelum pandemic, kantor camat sering kosong, apalagi ketika saat sekarang WFH, sehingga terkendala ketika masyarakat memerlukan PNS yang membidangi seksi tertentu yang dibutuhkan oleh para penerima layanan”.

Informan DP

Informan DP berusia 38 tahun, berpendidikan Sarjana, salah satu tokoh pemuda di Kelurahan Taas, ketika ditanya mengenai bagaimana pelayanan publik yang pernah informan rasakan, dikatakan bahwa:

“Pelayanan sudah cukup baik, tapi perlu di perhatikan tentang SOP harus terpampang dan terbaca jelas oleh warga yang datang. Ada beberapa PNS yang ketika melayani kami selalu merasa puas, kadang ada beberapa PNS yang agak lambat, mungkin belum menguasai SOP sehingga harus bertanya dan minta petunjuk kepada rekan lain ataupun pimpinan yang ada di kantor camat. Memang diakui ada beberapa laporan kepada saya bahwa seringkali pelayanan di Kantor Kecamatan mendahulukan warga yang tidak mengikuti antrian, entah karena kerabat ataupun kenalan sehingga didahulukan”.

Informan mengakui:

“Bahwa cara mereka menyambut kami sudah baik, sopan dan berwibawa, bahkan ketika tidak ada antrian, maka mereka langsung melayani dan menindaklanjuti apa yang kami butuhkan. Keterbukaan informasi sudah baik, hanya perlu lagi ditambah papan pengumuman/pemberitahuan agar supaya tanpa warga bertanya sudah bisa membaca dan mengetahui tentang informasi yang ada. Nah untuk pelayanan dimasa pandemic ini, informan mengakui sangat tidak puas, karena PNS yang ketika dicari tidak berada di tempat maka kemampuan ataupun kuasa mengambil keputusan tidak bisa diwakili oleh PNS yang lain, dan kamipun harus menunggu keesokan hari untuk bertemu dan meminta layanan dari yang bersangkutan, contohnya ketika hendak membayar retribusi persampahan yang harus menunggu PNS yang membidangi hal tersebut”.

Informan MS

Informan MS berusia 48 tahun berpendidikan Magister, seorang tokoh Agama di Kecamatan Tikala, yang memberikan keterangan

mengenai: Pelayanan di Tikala baik waktu informan mengurus surat keterangan pindah-datang. Tapi masih perlu ada sentuhan ide/kreatifitas dalam hal pemberian informasi maupun cara melayani warga. Contohnya SOP yang terpampang karena sudah terlalu tua balihonya, maka diusulkan lebih kreatif lagi ketika cara penyajian persyaratan itu di buat bingkai-bingkai ataupun di tampal di setiap sudut ruangan yang ada dengan memanfaatkan sampah plastik. Secara pribadi, informan mengakui:

“Ketika pelayanan yang diberikan kurang puas, maka saat itu juga akan disampaikan tentang kekurangan cara melayani bagi kami selaku penerima layanan. Kalau untuk oknum PNS yang menerima kami, masih perlu ada cara-cara yang lebih profesional tentang menyapa, senyum dan melayani yang biasanya kita jumpai di tempat-tempat swasta tidak ditemukan di kantor-kantor pemerintah. Untuk keterbukaan informasi sudah cukup, dan alangkah baiknya ketika ada sentuhan kekinian seperti yang sudah disampaikan di atas”.

Masa pandemic ini informan tidak merasa kalau ada yang berbeda pelayanan yang diberikan, karena untuk PNS yang ada di Kantor Kecamatan Tikala sama saja, dalam artian waktu masih normal, banyak PNS yang malas masuk kantor.

Informan AS

Selaku seorang pimpinan, informan menilai tentang pelayanan yang sudah diberikan oleh para PNS, sudah sesuai dengan yang diharapkan.

“Mereka semua memiliki kemampuannya masing-masing, yang tentunya sangat dibutuhkan dalam pelayanan, apalagi kami yang sehari-hari bertemu langsung dengan warga yang ada. Masalah kehadiran memang diakui sudah mulai menurun sejak wabah Covid- 19 yang melanda negeri ini, dimana yang melaksanakan piket seringkali datang tidak sesuai waktu yang ada”.

Ketika ditanya mengenai WFH, informan membeberakan secara terbuka:

“Dimana sebenarnya WFH masih jauh dari yang diharapkan. Karena WFH merupakan suatu kegiatan bekerja tapi tidak bertatap muka. Hal ini diakui bahwa untuk wilayah kecamatan sendiri, pekerjaan apa sebenarnya yang harus diberikan untuk dikerjakan dirumah? Belum lagi ketika para PNS harus membutuhkan biaya tambahan dalam hal ini kuota/data internet yang tentunya tidak dianggarkan untuk kegiatan tersebut”.

Harapan informan alangkah baiknya WFH ditiadakan saja, karena ada beberapa PNS yang dituntut harus masuk kantor setiap hari, contohnya teman-teman yang ada di seksi kebersihan harus setiap hari mengontrol kegiatan di lapangan. Begitu juga dengan absensi sidik jari untuk diaktifkan kembali untuk menertibkan kedisiplinan jam kerja dari PNS, setelah absensi langsung diarahkan untuk menggunakan hand sanitizer atau cuci tangan.

Pembahasan

Berdasarkan fokus utama dalam penelitian dan hasil penelitian mengenai Kinerja PNS Dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Tikala Kota Manado yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Produktivitas Kerja

Hasil penelitian di Kecamatan Tikala menunjukkan bahwa produktivitas kerja PNS masih relatif berbeda. Hal ini disebabkan karena faktor pendidikan dari PNS itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh informan MS 10 yang berharap PNS harus memiliki skill ataupun kreativitas pada saat pertama memberikan sambutan kepada penerima layanan sampai pada saat melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan. Senada dengan informan RT 06 yang mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tikala kurang baik.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tikala menunjukkan kurang maksimal kualitas layanan yang diberikan oleh PNS kepada masyarakat. Masih ada beberapa PNS yang masih mengedepankan kepentingan pribadi/kelompok dalam memberi pelayanan kepada masyarakat; begitu juga faktor kecermatan yang seringkali tidak diperhatikan dengan baik sehingga menciptakan kesalahan maupun kerusakan administrasi dan mengakibatkan masyarakat yang terlayani tidak puas. Pelayanan yang bersifat mempersulit juga masih ditemui di lapangan.

3. Responsivitas

Di Kecamatan Tikala ternyata masih ditemukan adanya beberapa keluhan dari masyarakat terhadap oknum PNS dalam memberikan pelayanan. Beberapa keluhan tersebut mengenai layanan pengurusan keterangan waris, serta persyaratan yang terkesan berbelit-belit, dilain kesempatan ditemukan ada beberapa warga yang tidak mengikuti SOP tetap dilayani dengan cepat. Keluhan tentang pelayanan administrasi

yang kadangkala untuk bertemu dengan PNS seringkali tidak berada di tempat sehingga membuat kebingungan masyarakat yang hendak memerlukan pelayanan administrasi.

4. Responsibilitas

Prosedur pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun masih ada beberapa kelemahan dalam hal responsibilitas dari aparat kecamatan, yakni menyangkut waktu pelayanan dimana sering terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak yang memberikan amanah.

6. Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa, kegiatan bekerja dari rumah adalah langkah positif untuk mencegah penyebaran virus, tapi belum tentu menjadi solusi utama, dimana dari hasil wawancara beberapa informan mengakui bahwa kegiatan WFH menghalangi proses pelayanan, dimana PNS yang dibutuhkan tidak berada di tempat karena sedang bekerja dari rumah. Begitu juga ketidakadilan yang dirasakan oleh informan SL 04, dimana tunjangan yang dibayarkan sama tapi tidak sesuai dengan PNS yang tidak melaksanakan WFH atau setiap hari masuk kantor karena bekerja di seksi kebersihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Tikala belum sesuai yang diharapkan, karena pelayanan saat pandemic tidak sama dengan sebelum dilanda pandemic covid-19.
2. Ditinjau dari aspek Produktivitas kerja, kemampuan kerja PNS masih relatif berbeda-beda. PNS adalah seorang pelayan yang ada di Kantor Kecamatan Tikala. Oleh Karena itu kemampuan kerja sangat dibutuhkan dimana setiap individu dituntut harus memahami tugas dan fungsi sebagai PNS bahkan memiliki skill ataupun inovasi dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaannya.

3. Ditinjau dari aspek Kualitas Layanan, tingkat kecermatan masih rendah dalam melayani masyarakat. Seperti yang diketahui bahwa kecermatan yang baik bisa menekan tingkat kesalahan dan kerusakan pelayanan administrasi itu sendiri.
4. Ditinjau dari aspek Responsivitas PNS belum cukup baik, terkesan melaksanakan kegiatan pelayanan hanya menurut sudut pandang mereka sendiri, dalam hal ini PNS kurang peka terhadap keluhan-keluhan masyarakat khususnya mengenai respon dalam memberikan pelayanan administrasi dan belum terpenuhinya sarana dan prasarana seperti ruang kerja dari masing-masing seksi.
5. Ditinjau dari aspek Responsibilitas PNS sudah cukup baik dimana hal ini dilihat dari kejelasan prosedur pelayanan, namun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terkadang masih belum disiplin dalam masalah waktu kerja.
6. Ditinjau dari aspek Akuntabilitas PNS sudah baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dalam membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kegiatan pembangunan kepada masyarakat.
7. Kegiatan bekerja dari rumah selama masa pandemic Covid-19 tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena kegiatan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Tikala merupakan pekerjaan yang harus diselesaikan di kantor bukan di rumah.
3. PNS dalam memberikan pelayanan diharapkan memiliki ketenangan dan kehati-hatian untuk mencermati pelayanan administrasi bagi masyarakat.
4. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi PNS oleh Camat untuk mendukung terciptanya perangkat yang professional dan bertanggungjawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
5. PNS diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat sambil berprinsip bahwa kepentingan masyarakat umum adalah diatas segala-galanya.
6. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak pemerintah kecamatan secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan rambu-rambu yang sudah ditetapkan.
7. Pemerintah Kecamatan merupakan kantor pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat, oleh karena itu kegiatan bekerja dari rumah ditiadakan, namun protokol kesehatan tetap di jaga. Begitu juga dengan absensi sidik jari agar di aktifkan kembali, agar ketepatan waktu datang, istirahat dan pulang sesuai dengan jam kantor yang sudah ditetapkan, dan setelah selesai absen diarahkan untuk cuci tangan/menggunakan hand sanitizer.

DAFTAR PUSTAKA

- Saran**
- Berdasarkan hasil penelitian yang ada, dimana masih belum maksimalnya Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Tikala, maka dianggap perlu dilakukan peningkatan kinerja. Untuk itu diperlukan:
1. Pelayanan yang diberikan kepada publik harusnya tetap sama, tidak ada perbedaan pelayanan baik sebelum masa covid maupun selama masa covid.
 2. Adanya usaha meningkatkan kemampuan kerja PNS yang dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan berkaitan peningkatan skill, mengembangkan potensi diri. Penempatan PNS pada posisi yang sesuai dengan latar belakang ilmu.
- Nazir.Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. alfabeta, Bandung.
- Tangkilisan, Hessel N. S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo.