**

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa**

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 2, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

**Julio G. Tewuh1, Marthinus Mandagi2, Steven V. Tarore3**

**123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:******Implementation of Public Services, Kabupaten Minahasa Service quality.***Accepted: 23 April 2024Revised : 28 April 2024Published: 30 April 2024  |  | ***This study aims to find out how the implementation of public services in West Tompaso District. In this research, the researcher used a qualitative research method with a descriptive approach. Based on the research that has been done, the results are: 1. The implementation of services in West Tompaso District is still not optimal because the sub-district government is less responsive in services, especially in complaint services or community reports regarding land disputes. 2. there are still obstacles related to land dispute management services, namely services that are slow and convoluted and not in accordance with existing SOPs, apparatus work not in accordance with the fields assigned or assigned, lack of resources who are good at computers, or competent in their respective fields. 3. The implementation of services is still not optimal because Tompaso Barat District still has a large shortage of employees or human resources, especially in the field of tantrib which handles land dispute services, as well as a lack of facilities such as computers so that service delays often occur.*** |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**Implementasi Pelayanan Publik, Kabupaten Minahasa, Kualitas Pelayanan |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik di Kecamatan Tompaso Barat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil: 1. Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tompaso Barat masih belum optimal karena pemerintah kecamatan kurang tanggap dalam pelayanan terutama dalam pelayanan pengaduan atau laporan masyarakat mengenai sengketa tanah. 2. Masih terdapat kendala terkait pelayanan pengurusan sengketa tanah yaitu pelayanan yang lambat dan berbelit-belit serta tidak sesuai dengan SOP yang ada, aparat bekerja tidak sesuai dengan bidang yang ditugaskan atau ditugaskan, kurangnya sumber daya yang menguasai komputer, atau berkompeten di bidangnya masing-masing. 3. Pelaksanaan pelayanan masih belum optimal karena Kecamatan Tompaso Barat masih banyak kekurangan pegawai atau sumber daya manusia khususnya pada bidang tantrib yang menangani pelayanan sengketa pertanahan, serta kurangnya fasilitas seperti komputer sehingga sering terjadi keterlambatan pelayanan. |

# **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1] .

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah ( pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kebupaten/kota, dan pemerintah kecamatan ) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan lagi pada masyarakat sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, birokrasi pemerintah berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan maupun desa yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Pelayanan kepada publik dapat dikategorikan efektif apabila mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan atau pihak yang dilayani dalam hal ini masyarakat merasakan kepuasan. Dalam hal ini kantor Kecamatan Tompaso Barat sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan di bidang pelayanan publik.

Berdasarkan tinjauan awal peneliti yang dilakukan di kantor Kecamatan Tompaso Barat, pelayanan publik di kantor kecamatan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Pasal 1 PP No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya terlihat dari pelaksanaan pelayanan di bidang ketentraman dan ketertiban umum. Terdapat permasalahan yaitu pengurusan sengketa tanah masyarakat. Dalam pengurusan sengketa tanah tersebut, pegawai yang diberi tugas dan fungsi masih terdapat kelemahan dalam pelakasanaan pelayanan. kelemahan yang terjadi yaitu pelayanan kepada masyarakat cenderung berbelit-belit dan penyelesaian persoalan tentang sengketa tanah memakan waktu yang lama.

Pelaksanaan pelayanan yang belum baik juga terlihat dari pegawai di bidang tersebut tidak tepat waktu saat datang di kantor. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah, tidak terpenuhi.

Masalah selanjutnya juga yaitu masyarakat belum mengetahui jelas prosedur pelayanan pengurusan sengketa tanah di kantor kecamatan, sehingga ketika masyarakat melihat pelayanan di kantor kecamatan khususnya pelayanan di bidang ketentraman dan ketertiban umum dalam hal pengurusan masalah masyarakat dalam sengketa tanah prosesnya memakan waktu yang lama, masyarakat langsung pindah mengurus di kantor polisi. Yang seharusnya pengurusannya harus di kantor kecamatan karena masih menyangkut hukum perdata.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa”.

# **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yang di dalamnya mengutamakan pendeskripsian secara analisis suatu peristiwa atau proses sebagaimana adanya dalam llingkungan yang alami untuk memperoleh arti yang mendalam dari proses penelitian itu.

78

Menurut Sugiyono yang di maksud dengan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi [2].

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini difokuskan pada Pelaksaaan Pelayanan di kantor Kecamatan Tompaso Barat.

Moleong berpendapat bahwa cara terbaik yang ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertahankan teori substantif, pergi dan jejakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berbeda dilapangan. Keterbatasan geografi, waktu, tenaga, perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian [3].

Berdasarkan penjelasan diatas maka lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa.

Sumber data merupakan sebagai bahan mentah yang didapatkan peneliti dan penelitiannya, bisa juga berupa fakta maupun keterangan yang dapat juga digunakan sebagai dasar untuk analisis. Data dapat berfunsgi sebagai bukti dan petunjuk tentang adanya sesuatu. Menurut lofland (dalam Moleong, 2006:157) data adalah tulisan – tulisan atau cetakan – cetakan mengenai segala sesuatu yang didengar, dilihat, dialami dan bahkan yang dipikirkan oleh peneliti selama kegiatan pengumpulan data dan menrefleksikan kegiatan tersebut ke dalam suatu etnografi [3]. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Camat dan Pegawai Kantor Kecamatan Tompaso Barat dan sebagian masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tompaso Barat

Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut: Metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Setelah pengumpulan data maka peneliti melakukan pengujian data dengan teknik-teknik triangulasi data, yaitu: uji credibility (validasi internal), transferability (validasi eksternal), dependability (rehabilitas), dan confirmability (objektifitas) [2]

Tahap selanjutnya yang peneliti lakukan setelah dilakukannya pengujian data yaitu menganalisi data, data yang telah di uji dianalisis melalui proses: *Data collection*, *Data condensation*, *Data display, Conclusion drawing/ verifying* [4]*.*

Informasi dapat mengisi sebagai bukti dan tanda tentang adanya sesuatu. Seperti yang ditunjukkan oleh Lofland komposisi atau cetakan tentang semua yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan secara mengejutkan oleh analis selama latihan pengumpulan informasi dan mencerminkan latihan ini ke dalam etnografi [5].

# **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, birokrasi pemerintah berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dwiyanto yang menyatakan bahwa pelayanan public adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public,seperti dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan yang lainnya [6].

Menurut Moenir 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 direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah [7].

Pelayanan kepada publik dapat dikategorikan efektif apabila mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan atau pihak yang dilayani dalam hal ini masyarakat merasakan kepuasan. Dalam hal ini kantor Kecamatan Tompaso Barat sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas

79

kewenangan di bidang pelayanan publik.Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tompaso Barat tentunya ditemukan berbagai masalah dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peneliti telah melaksanakan penelitian dengan melakukan waancara dengan masyarakat serta pemerintah kecamatan yang merupakan informan penelitian untuk memperoleh informasi dan data terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan tompaso barat

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Terkait dengan layanan pengaduan masyarakat tidak berjalan dengan baik hal ini dikarenakan pemerintah kecamatan tompaso barat lamban atau kurang responsif terhadap laporan atau pengaduan yang ada, hal ini juga dipengaruhi oleh sikap dan kedisiplinan aparat kecamatan yang seri8ng terlambat dan tidak ada di kantor saat jam kerja.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi baik itu pemerintahan maupun swasta memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai Negeri Sipil atau lazimnya disingkat PNS adalah sebagai unsur aparatur Negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk memberikan output yang baik dalam rangka memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas terhadap Publik [12]

Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tompaso Barat masih belum optimal dikarenakan kinerja pegawai yang lamban dimana hal ini disebabkan karena pegawai yang datang terlambat serta tidak ada ditempat saat jam kerja, kurang tanggap atau responsif, serta kurang cakap dalam melakukan pekerjaan. Faktor yang mempengaruhi mereka yaitu tidak disiplin waktu dikarenakan mereka mendahului pekerjaan mereka di rumah dan ini berarti mereka tidak bisa mengatur jam mereka. Disiplin ditinjau dari aspek ketepatan dan kepatuhan setiap aparat terhadap waktu yang telah ditentukan pada setiap hari kerja.

1. Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta pemenuhan hak-hak masyarakat atas barang, jasa bahkan pelayanan administrasi yang desediakan oleh pemerintah. Dalam pasal 1 Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dwiyanto (Dwiyanto, 2005) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau masyarakat yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik [6].

Menurut Mokat bahwa “Eksekusi adalah derajat pelaksanaan pelaksanaan yang dapat dilakukan oleh seorang individu, unit atau divisi dengan memanfaatkan kemampuan yang ada dan menetapkan batas-batas untuk mencapai tujuan otoritatif” [8].

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tompaso bahwa kualitas pelayanan pengurusan sengketa lahan lamban dan berbelit-belit serta tidak sesuai dengan SOP yang ada, aparat bekerja tidak sesuai dengan bidang yang di tugaskan atau ditempatkan, kurangnya pegawai atau SDM yang bertugas, serta kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan cenderung lamban

1. Sarana dan Prasarana Penunjang

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya masyarakat sangat mengarapkan pelayanan yang baik dan efektif serta efisien dalm hal ini diberikan kemudahandalam akses pelayanan publik .

A.R. Dilapanga mengatakan pada prinsipnya pembuat suatu kebijakan cenderung memberikan adanya penjelasan yang sifatnya mengambang, tidak begitu kokoh dan

80

kurang dalam memberikan argumentasi yang memberikan orientasi kepada “mutual benefit” diantara pihak yang membuat suatu kebijakan dengan pihak yang menerima kebijakan [9]

Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas maka pelayanan yang ada harus didukung dengan saranaa, prasaraana atau fasilitas yang menunjang yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dilihat dari kenyamanan tempat pelayanan, peralatan pelayanan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hal diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus memperhatikan hal-hal diatas khususnya ketersediaan saranan dan prasaranan yang menunjang pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan tetapi pada kenyataan pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tompaso Barat masih belum sesui dengan harapan masyarakat hal ini dikarenakan masih belum tersedianya sumber daya yang berkompeten, serta fasilitas yang menunjang pelayanan, berdasarkan hasil penelitian menunjukan dalam pelaksanaan pelayanan khususnya terkait sengketa lahan yang menjadi kendalam yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan tidak berjalan sesuai dengan SOP yang ada karena aparat yang ada bekerja tidak sesuai dengan bidang yang di tugaskan atau ditempatkan, kemudian masih banyak kekurangan pegawai di bidang yang mengurus pelayanan tersebut, pegawai tidak masuk sakit atau ada urusan keluarga saat ada pelayanan tersebut, fasilitas yang masih kurang seperti komputer, sehingga sering terjadi keterlambatan pelayanan.

# **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan telah dilakukan dan diuraikan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa: Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tompaso Barat masih belum optimal dan belum sesuai dengan harapan hal ini dikarenakan pemerintah kecamatan kurang responsif dalam pelayanan khususnya dalam layanan pengaduan atau laporan masyarakat terkait sengketa lahan yang lamban untuk di proses hal ini disebabkan karena aparat pemerintah kebanyakan tidak berada ditempat serta kurangnya sumber daya manusia atau pegawai serta fasilitas penunjang pelayanan lainnya sehingga hal ini berdampak pada pelayanan yang lamban, pegawai yang kurang disiplin. Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Tompaso Barat dilihat dari kualitas pelayanan bahwa masih ada kendala-kendala terkait dengan pelayanan pengurusan sengketa lahan yaitu pelayanan yang lamban dan berbelit-belit serta tidak sesuai dengan SOP yang ada, aparat bekerja tidak sesuai dengan bidang yang di tugaskan atau ditempatkan, kurangnya sumber daya yang menguasai komputer dengan baik, atau yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Pelaksanaan pelayanan masih belum optimal dikarenakan Kecamatan Tompaso Barat masih banyak kekurangan pegawai atau SDM khususnya di bidang tantrib yang mengurus pelayanan sengketa lahan, serta kurangnya fasilitas seperti komputer sehingga sering terjadi keterlambatan pelayanan.

# **DAFTAR PUSTAKA**

[1] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik*. 2009.

[2] P. D. Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif,dan R&D*. 2016.

[3] L. J. Moleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007.

[4] A. M. S. J. Miles, M.B; Huberman, *Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook,* Edittion 3. USA: Sage Publication, 2014.

[5] J. Langkay, *Kebijakan Publik*. malang: CV. Seribu Bintang, 2020.

[6] Dwiyanto, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar,” 2005.

[7] A. s. Moenir, “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. bumi aksara,” 2002.

81

[8] J. E. H. Mokat, “The Role of Leadership in Academic Services,” 2020. doi: 10.2991/assehr.k.201014.023.

[9] J. G. Sumual, A. R. Dilapanga, and J. M. Dame, “Implementasi Kebijakan Tunjangan Kinerja Pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Minahasa Utara,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.*, vol. 2, no. 2, pp. 15–24, 2021, doi: 10.36412/jan.v2i2.2512.

[10] M. M. Mandagi and J. Mantiri, “Sub-Theme : Leadership and Crisis Implementation of Smart Governance in Realizing Tomohon Smart City,” pp. 437–448.

[11] M. R. Hoar, I. S. Kurniawan, and J. Herawati, “Kinerja Karyawan: Peran Kualitas Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi,” *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 6, no. 2, p. 475, 2021, doi: 10.33087/jmas.v6i2.260.

[12] I. Pangkey, “Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Pada FIS UNIMA di Era Pandemi Covid-19,” *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. dan ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 2, pp. 42–44, 2021, doi: 10.53682/administro.v3i2.2799.

[13] Subhan et al, “Pengaruh Locus Of Control Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Makassar,” *J. Ecosyst.*, vol. 19, no. 3, pp. 1242–1250, 2019.

[14] M. R. Muis, J. Jufrizen, and M. Fahmi, “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 1, no. 1, pp. 9–25, 2018, doi: 10.36778/jesya.v1i1.7.

[15] I. Ariani, H.M & Harum, “Kepemimpinan , Komitmen dan Budaya Organisasi Mempengaruhi Kinerja Karyawan Studi Kasus : PT.SUMRE1CON DI BALIKPAPAN,” *J. GeoEkonomi*, vol. 12, no. 2, pp. 32–44, 2021.

82