

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DIMASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR PEMERINTAH KECAMATAN LANGSA TIMUR

¹Sehun Madani Viras Firta, ²Mardiansyah

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

²Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

Email : mardiandian948@gmail.com

ABSTRACT

The current Covid-19 pandemic demands changes in the public service bureaucracy. In the implementation of public services carried out by the government, they are still faced with ineffective services and inadequate quality of human resources. This can be seen from the number of complaints from the public either directly or indirectly. The sub-district head has a function in carrying out community services, to carry out this, all sub-district governments and their employees are required to have high loyalty in order to achieve the goals set previously and seek to improve their services to the community. This study aims to determine the impact of Covid-19 on the quality of public services at the Langsa Timur District Office. This study used descriptive qualitative method. The data in this study were carried out using observation, interview and documentation techniques. The results of this study indicate that the impact of Covid-19 does not hamper employees in providing public services because public services at the Langsa Timur District Office still apply one-stop service with strict health protocols. Public services at the Langsa Timur District Office have implemented the dimensions of tangibility (tangibility), reliability (reliability), responsiveness (response), assurance (guarantee), empathy (empathy) with all the indicators.

Keywords : Quality, Public Service, covid-19

PENDAHULUAN

Pandemik Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Pada penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada

pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Camat memiliki fungsi dalam melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah Kecamatan beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayanan publik (Public service) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparat pemerintah Kantor Camat Langsa Timur. Dari uraian tersebut tergambar bahwa implementasi pelayanan publik di Kantor Camat Langsa Timur pada masa pandemik covid-19.

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur

kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat Langsa Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Langsa Timur yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang optimal pada akhirnya akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal.

Saat ini wabah covid-19 juga menjadi faktor lain yang menghambat pelayanan publik dikarenakan berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Untuk Kota Langsa penyebaran covid-19 tidak terlalu luas sehingga para ASN masi dapat melakukan aktivitas administrasi di kantor dengan menerapkan protokol kesehatan.

C. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan yang terdiri dari :

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan

penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pada dasarnya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa prinsip yang harus dipegang. Beberapa prinsip tersebut adalah :

- a. **Keterbukaan** Pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
- b. **Kesederhanaan** Pelayanan publik diselenggarakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat.
- c. **Kejelasan** Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan kejelasan dari setiap kegiatan apapun. Keteraksesan
- d. **Keamanan** Proses dan produk pelayanan publik haruslah dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima layanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yang dimana akan menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengeni fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini berlokasi di kantor Camat Langsa Timur, Kota Langsa yang terletak

di Jalan Pautua Salimin, No. 1, Gampong Seuneubok Antara, Kode 2441, Langsa.

Teknik pengumpulan data pada penelitian menggunakan teknik:

- a. Observasi : merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Camat Langsa Timur. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Wawancara : penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Langsa Timur yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat.
- c. Dokumentasi : dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif seperti Reduksi Data, Penyajian Data serta Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Langsa Timur saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Langsa Timur.

A. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Ketika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Langsa Timur namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Langsa Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Pada Kantor Kecamatan Langsa Timur pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun begitu juga sebaliknya
3. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Langsa Timur.
4. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dengan sikap disiplin yang tinggi pasti dapat mempermudah pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan mampu mengerjakan tugas dengan cepat.

5. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer dan mesin print. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.
6. Penerapan protokol kesehatan karena dimasa pandemik covid-19 ini berbagai upaya telah dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona. Salah satunya adalah penerapan protokol kesehatan.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Langsa Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Standar pelayanan yang jelas : Kecamatan Langsa Timur sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Terbitnya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Langsa Timur terbentuk pada Januari 2015. Dengan 32 jenis pelayanan dan standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan.
2. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan.
3. Kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Dimensi *Responsiveness* (Respon) yaitu kesadaran dan keinginan pegawai dalam membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat

menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan. Indikator sebagai berikut :

1. Respon pegawai dalam menanggapi keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Langsa Timur sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.
2. Proses pelayanan dilakukan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan-raguan. Dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Jaminan bahwa pelayanan dilakukan tepat waktu, Pegawai di Kantor Kecamatan Langsa Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu.
2. Standar biaya dalam pelayanan yang di berikan pada anggaran Kementerian PPN/Bappenas. Sehingga kepada pengguna layanan tidak di pungut biaya.

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang di berikan kepada pengguna layanan. Dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.
2. Pegawai melayani pengguna layanan dengan ramah dan pegawai

pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.

3. Faktor pendukung pelayanan publik sangat penting apabila dari salah satu faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat terasa kurang maksimal.
4. Faktor penghambat pelayanan publik.

F. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Langsa Timur

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

1. **Tangible (Berwujud)** : Pelayanan publik di Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. **Reliability (Kehandalan)** merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Pelayanan publik di Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan dimensi ini Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. **Responsiveness (Respon)** merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Pelayanan publik di Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan dimensi ini beserta indikatornya. Dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai

melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

4. **Assurance (Jaminan)**, Pelayanan publik di Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan dimensi ini beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
5. **Empathy (Empati)**, Pelayanan publik di Kecamatan Langsa Timur sudah menerapkan dimensi ini beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, yaitu keterlambatan jaringan atau pemadaman listrik sangat menghambat proses pelayanan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan, dengan adanya fasilitas yang

membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Langsa Timur adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Langsa Timur sudah memenuhi indikator dari lima dimensi, yaitu :

- a. Tangible (berwujud), dengan indikator penampilan petugas layanan rapi, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelayanan, dan juga penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Reliability (kehandalan), dengan indikator kecermatan petugas, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan ketelitian petugas dalam menggunakan alat bantu.
- c. Responsiveness (respon), dengan indikator merespon setiap pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat.
- d. Surance (jaminan), dengan indikator pegawai memberikan jaminan dengan tepat waktu dan standar biaya dalam pelayanan.
- e. Emphaty (empati), dengan indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.

Faktor penghambat pelayanan publik dikantor Kecamatan Langsa Timur yaitu para Kasie yang sedang tidak berada dikantor ketika hendak meminta tanda tangan dan juga mati listrik yang menyebabkan terhambatnya pekerjaan para pegawai dalam membuat surat-surat rekomendasi dari pengguna layanan. Selanjutnya Faktor pendukung pelayanan publik dikantor Kecamatan Langsa Timur adalah sumber daya manusia yang berpotensi, alat bantu seperti komputer beserta printer dan kerja sama pegawai yang baik sangat mendukung agar pekerjaan dapat segera selesai. Serta Kepuasan masyarakat dikantor

Kecamatan Langsa Timur terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan, secara umum kualitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Langsa Timur sudah baik dengan semua indikator dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

REFERENSI

- Ahmad Ainur Rohman, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.
- Harif, Nurcholis. 2007. Pemerintah Dan Otonomi Daerah. Jakarta : Garsido.
- Moenir, H.A.S., 1995, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sinambela, L.P., Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Triguno, 1997, Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, Jakarta : Golden Teravon Press.