

## **Kualitas pelayanan publik pasca kekosongan jabatan pada pemerintah daerah kota Manado**

Marhany V.P. Pua, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136181&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pemerintahan, kepemimpinan pada setiap jenjang organisasi, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan publik akibat kekosongan kepemimpinan puncak di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Manado. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif. Data diperoleh dari hasil survei dan wawancara mendalam dengan informan kunci. Hasil survei dianalisis secara deskriptif dan hasil wawancara dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, sajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintah pasca kekosongan kekuasaan cenderung kurang efektif dan kurang stabil karena sering terjadi konflik internal dalam proses pengambilan kebijakan. Kepemimpinan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Manado bersifat legal formal, karena lebih banyak diselenggarakan berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari unit kerja. Peran kepemimpinan di tingkat unit kerja cukup menonjol dalam terselenggaranya pelayanan publik, sehingga kekosongan pimpinan tingkat atas tidak akan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja dari pelayanan publik pada masing-masing lembaga. Budaya organisasi yang terbentuk di dalam organisasi Pemerintah Daerah Kota Manado adalah budaya birokrasi formal yang cenderung kaku.

Inisiatif individu dan toleransi resiko berada pada tingkat yang rendah atau tidak berkembang. Dalam kondisi ini, rutinitas menjadi nilai yang dipegang dan dijunjung tinggi. Sementara terkait dengan kondisi kualitas pelayanan publik pasca kekosongan jabatan secara umum tidak ada hambatan. Masyarakat umumnya menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Manado kualitasnya memuaskan, baik menyangkut dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka perlu peningkatan kompetensi kepemimpinan di masing-masing instansi pemerintah daerah kota Manado agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Pemerintah Daerah Kota Manado juga perlu mengembangkan sistem koordinasi antar instansi yang dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas koordinasi di tiap-tiap lingkungan instansi. Selain itu, juga perlu pembenahan infrastruktur jalan untuk menopang kelancaran aktivitas ekonomi masyarakat dan percepatan pembangunan Kota Manado.

<hr>

The objective of this research is to analyzed the government implementation, leadership in each organizational level, organizational culture, and public service quality after the absence of top leadership in the Local Government of Manado City. The research using quantitative-descriptive and qualitative approach. The data obtained from survey and in depth interview with key informant. The survey result

analyzed descriptively and interview result analyzed qualitatively through data reduction, data display, and conclusion stages.

The result of this research showing that the government implementation after the absence of top leadership tend to not effective and not stable. It is caused by often occur the internal conflict in decision making process. The leadership in the Local Government of Manado City characterized by legal formal, because more implemented based on basic task and function from work unit. The eldership role in the work unit level more dominant in implementation of public service, so that the absence of top leadership not affected significantly to public service performance at each institution. The organizational culture that was formed in the Local Government of Manado City is formal bureaucracy culture that more rigid.

Individual initiative and risk tolerance on the bottom level or not growth. In this condition, routinely to be the value that hold and upheld by officer. While relate to public service quality after the absence of top leadership generally not have the obstacle. Public in generally assessed that public service quality implemented by the Local Government of Manado City is satisfied, as well as relate to tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Based on this research result, then needed to improvement the leadership competence in each local government institution at Manado City, so that can accomplishing the task effectively and efficient. The Local Government of Manado City also need to developing the coordination system among the agency. Beside that, needed to improvement the road infrastructure to support the public economy activity and accelerate the development of Manado City.