

**Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 Di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota
Manado**

Frisillia Ratuhanrasa

Joyce J. Rares

Femmy Tulusan

ratuhanrasaf@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang ingin di teliti yaitu bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado. Yang mana bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik di Masa Covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian yang diperoleh langsung dari lapangan yang di sesuaikan dengan teori Richard M. Steers (1985) yaitu : pada masa covid-19 adanya bantuan dari pemerintah untuk di berikan ke masyarakat yang kurang mampu tapi pegawai kelurahan memberikan bantuan tersebut kepada masyarakat yang masih mampu, sangat sedikit bagi masyarakat yang kurang mampu mendapatkan bantuan tersebut sehingga masyarakat merasa aparat dan pegawai kelurahan belum baik dalam melayani masyarakat, maka masyarakat belum puas dengan pelayanan aparat kelurahan. Sarana dan prasarana yang ada di kelurahan singkil dua juga masih perlu diperbaiki. Dari hal tersebut maka pelayanan public belum efektif. Kelurahan singkil dua sudah menerapkan aturan protocol kesehatan pada saat masyarakat ingin mendapatkan pelayanan. Proses pelayanan public pada Kelurahan Singkil Dua sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat.

Abstract

The problem that wants to be examined is how the Effectiveness of Public Services during the Covid-19 Period at the Singkil Dua Village Office, Manado City. Which aims to determine the effectiveness of public services during the Covid-19 period. In this study using a qualitative descriptive method. The results of the research obtained directly from the field were adjusted to Richard M. Steers' 1985 theory, namely: during the Covid-19 period, there was assistance from the government to be given to underprivileged communities, but village officials provided such assistance to people who were still able, very a little for people who are less able to get this assistance so that people feel that the village apparatus and employees are not good at serving the community, so the community is not satisfied with the services of the village apparatus. The existing facilities and infrastructure in Singkil Dua sub-district also still need to be improved. From this, public services have not been effective. Singkil Dua Village has implemented health protocol rules when people want to get services. The public service process in Singkil Dua Village has followed the rules in accordance with the distribution of systems and mechanisms that have been determined so that it can make it easier for employees to serve the community.

PENDAHULUAN

WHO menyatakan penyakit virus corona (covid-19) sebagai pandemi dan mulai masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020. Tidak hanya di Indonesia, tetapi seluruh dunia merasakan dampaknya. Akibat wabah ini, banyak industri pariwisata dan sektor lain mengalami kesulitan. Untuk menghindari dampak pandemi ini, pemerintah dengan ini bekerja keras untuk menutup semua kegiatan di luar ruangan, dan mereka yang ingin bepergian harus mematuhi peraturan 3M, yaitu memakai masker, cuci tangan pakai sabun dan menjaga jarak, sehingga agar penyebaran covid-19 bisa diminimalisir (Sarmigi, 2020). Masyarakat banyak yang kehilangan mata pencaharian akibat pandemi covid-19 dan dituntut untuk banyak melakukan adaptasi dalam kehidupan sehari-hari.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M Steers 1980:1). Untuk itu pelayanan public dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ialah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun kenyataannya, kondisi pelayanan publik saat ini, menurut pengalaman, selama ini kurangnya pemberian pemahaman kepada masyarakat mengenai aplikasi peduli lindungi kepada masyarakat yang umur berkelanjutan. Terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, dan bantuan dari pemerintah untuk masyarakat yang kurang mampu mereka tidak mendapatkan bantuan tersebut.

Pelayanan public tersebar di berbagai daerah, salah satunya seperti pelayanan di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado. Dengan adanya covid-19 masyarakat diharuskan untuk tetap menjaga jarak agar tetap bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan di Kelurahan Singkil Dua Kota Manado selama adanya pandemic masih menerapkan system manual dan masyarakat yang datang ke kelurahan diwajibkan untuk menggunakan masker dan wajib mencuci tangan dan pengecekan suhu badan sesuai dengan protocol kesehatan yang ada guna untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19.

Keberhasilan efektivitas pelayanan public ditentukan oleh factor standar pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado, dimana standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, singkat, cepat dan memuaskan, dimana pelayanan terhadap masyarakat dalam yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Menurut Gibson (1984) dalam Karawuan, mengemukakan bahwa terdapat lima hal utama yang menjadi tolak ukur efektivitas, yakni :

1. Produksi, mengacu pada ukuran output utama organisasi baik menyangkut jumlah ataupun berupa kualitas keluaran yang dibutuhkan oleh organisasi.
2. Efisiensi, yaitu mengacu pada ukuran dimana organisasi telah optimal dalam penggunaan sumberdaya yang dimiliki.
3. Kepuasan, dalam hal ini menunjukkan tingkat dimana organisasi memenuhi kebutuhan karyawan/anggotanya.
4. Adaptasi, merupakan tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal maupun eksternal atau mengacu pada tingkat kemampuan manajemen, merasakan perlu adanya perubahan dalam organisasi.
5. Pengembangan, dalam hal ini merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya yang dimiliki dalam kepentingan menghadapi tuntutan lingkungan atau mengukur apa yang menjadi tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapabilitas bahkan potensi untuk berkembang.

Efektivitas memiliki berbagai kriteria khusus sebagai tolak ukur pengukurannya, berikut adalah penjabaran dari kriteria efektivitas. Menurut Gibson dkk (1997) dalam Annas (2017:76) efektivitas memiliki tiga tingkatan yakni :

1. Efektivitas individu didasarkan pada sebuah pandangan dari segi individu yang di mana menekankan pada hasil karya sumberdaya dalam hal ini karyawan atau anggota dari organisasi.
2. Efektivitas kelompok adanya pandangan dimana pada kenyataannya individu akan saling bekerjasama dalam suatu kelompok. Efektivitas kelompok terdiri

dari kontribusi yang diberikan oleh semua anggota kelompoknya.

3. Efektivitas organisasi yaitu terdiri dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok.

Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (dalam Sinambela, 2010:3).

Pelayanan public pada dasarnya tidak bias terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan public tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan public adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (dalam Nurgroho, 2017:21).

Jenis, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau public dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan public yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau public antara lain :

1. Pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Standar pelayanan menurut KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993 : 7) efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya.

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi

mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu social, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers 1985 : 1).

Public Substansi pelayanan public selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan public ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan.

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sitematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers 1985:4-7).

Moenir (2000:vii) megatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dengan melihat konsep tentang pelayanan public yang telah di uraikan di

atas, bahwa pelayanan public adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Konsep Pandemi Covid-19

Sebagaimana di kutip dari <https://www.kemkes.go.id> bahwa corona virus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Berat/ Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS).

Covid-19 dapat menyebabkan gejala ringan termasuk pilek, sakit tenggorokan, batuk, dan demam. Seseorang dapat terinfeksi dari penderita Covid-19, penyakit ini dapat menyebar melalui tetesan kecil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat batuk atau bersin. Droplet tersebut kemudian jatuh pada benda disekitarnya.

Orang yang tinggal atau berpergian di daerah di mana virus Covid-19 bersirkulasi sangat mungkin beresiko terinfeksi.

Beberapa cara yang bias dilakukan untuk mencegah tertularnya virus ini adalah :

1. Menjaga kesehatan dan kebugaran agar stamina tubuh tetap prima dan system imunitas/kekebalan tubuh meningkat.
2. Ketika batuk dan bersin, tutup hidung dan mulut anda dengan tisu atau lengan atas bagian dalam (bukan dengan telapak tangan).
3. Hindari kontak dengan orang lain atau berpergian ke tempat umum.

4. Hindari menyentuh mata, hidung dan mulut (segitiga wajah).
5. Gunakan masker penutup mulut dan hidung ketika anda sakit atau saat berada di tempat umum.
6. Buang tisu dan masker yang sudah digunakan ke tempat sampah dengan benar, lalu cucilah tangan anda.
7. Menunda perjalanan ke daerah/Negara dimana virus ini ditemukan.
8. Hindari berpergian ke luar rumah saat anda merasa kurang sehat.
9. Selalu pantau perkembangan penyakit Covid-19 dari sumber resmi dan akurat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah metode yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (sugiyono, 2001). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini yang menjelaskan bahwa untuk mengukur efektivitas pelayanan public menurut Steers (1985) terdiri dari 3 indikator yaitu :

1. Pencapaian Tujuan
pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya yang dilakukan oleh organisasi dan dipandang sebagai suatu proses.
2. Integrasi
Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan bentuk-bentuk sosialisasi, pengembangan dan komunikasi yakni dalam penyelenggaraan pelayanan public.
3. Adaptasi
Adaptasi yakni kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Informan Penelitian

1. Lurah kelurahan singkil dua (1 orang)
2. Sekertaris kelurahan singkil dua (1 orang)
3. Pegawai dan staf kelurahan singkil dua (1 orang)
4. Kepala lingkungan (1 orang)
5. Masyarakat kelurahan singkil dua (1 orang)

Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan factor sangat penting yang menjadi pertimbangan dalam bentuk penentuan metode pengumpulan data. Sumber data adalah subjek penelitian tempat data menempel (Sangadji & Sopiah, 2010 : 44). Ada dua jenis sumber data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu

benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan-catatan, arsip-arsip dan dokumen-dokumen lain pelayanan public yang ada di kantor tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrument utama (Moleong, 2012). Oleh karena itu dalam pengumpulan data/informasi digunakan metode/teknik sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan terhadap para informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan focus penelitian.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pendukung data primer hasil wawancara. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen yang telah tersedia di Kelurahan Singkil Dua Kecamatan Singkil Kota Manado.

3. Observasi

Observasi dilakaukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empiric tentang focus penelitian. Teknik observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena yang diamati.

Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen 1982 (dalam Moleong, 2012:248) analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah tersedia dari berbagai sumber, yaitu pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen, wawancara, foto dan sebagainya. adapun penjelasan lebih rinci sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data dijelaskan melalui proses data yang diperoleh di lapangan penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci berdasarkan masalah dan teori yang ada.

2. Penyajian dan Interpretasi Data

Penyajian data (display of data) yaitu kegiatan menggambarkan secara keseluruhan dan penelitian sebagaimana focus yang ada.

3. Verifikasi/Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan sejak awal penelitian berlangsung hingga penelitian berakhir.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Kata singkil berasal dari kata singkil yang artinya alat untuk menyebrang. Dahulu orang-orang yang akan datang berkebon di daerah singkil sering menyebut kata itu, sehingga dikenallah daerah ini dengan nama Singkil.

Pada jaman penjajahan Belanda karena masalah bahasa inggris penyebutan singkil berubah menjadi singkel oleh penjajahan Belanda dan akhirnya dengan seiring perkembangan akhirnya di kenal dengan nama Singkil.

Kelurahan Singkil Dua pada mulanya adalah hasil pemekaran dari kelurahan singkil yang di mekarkan pada tahun 2001 menjadi dua kelurahan yakni Kelurahan Singkil Satu dan Kelurahan Singkil Dua.

Kelurahan Singkil Dua mempunyai luas wilayah 123,00 Ha, secara geografis

mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Utara Kelurahan Sumompo/ Buha/Tuminting
2. Selatan Kelurahan Kombos Barat
3. Timur Kelurahan Kombos Timur
4. Barat Kelurahan Singkil Satu

Kelurahan Singkil Dua terdapat 5 lingkungan. Penduduk Kelurahan Singkil Dua berjumlah 9068 jiwa dengan jumlah KK (Kepala Keluarga) 2865 KK yang terdiri dari 4566 berjenis Laki-laki dan 4502 berjenis perempuan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan mengenai Efektivitas Pelayan Publik Masa Covid-19 di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Hidayat (1986) definisi dari Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan. Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya yang dilakukan organisasi dan dipandang sebagai suatu proses (Steers 1985). Di masa covid-19 aparatur kelurahan sudah wajib melaksanakan protocol kesehatan. Aparatur kelurahan sudah disiplin menajalankan tugas dan tanggung jawabnya karena selama dalam proses pelayanan aparatur kelurahan tidak mempunyai kendala dalam melayani masyarakat. Aparatur kelurahan sudah tepat waktu dan cepat dalam menyelesaikan surat menyurat yang diminta dari masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan bentuk-bentuk sosialisasi, pengembangan dan komunikasi yakni dalam penyelenggaraan pelayanan public (Richard M. Steers 1985). Aparatur kelurahan mensosialisasikan prosedur pelayanan yaitu dengan diawali melakukan protocol kesehatan terlebih dahulu kemudian menjalankan prosedur yang ada di kelurahan singkil dua seperti melengkapi terlebih dahulu berkas identitas masyarakat, maka akan dilayani. Aparatur kelurahan juga sudah sangat membantu masyarakat yang kesulitan atau tidak mengerti dalam mengurus administrasi yang diperlukan.

3. Adaptasi

Adaptasi yakni kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Richard M. Steers 1985). Di masa covid-19 aparatur juga meluangkan waktu dengan masyarakat dalam menjalankan gotong royong bersama masyarakat. Aparatur kelurahan juga membagikan bantuan kepada masyarakat di masa covid-19 dengan cara turun langsung di rumah masing-masing masyarakat yang menerima bantuan, dan semua kegiatan yang ada di dalam masyarakat juga dibatasi dan diawasi oleh pegawai atau staf di kelurahan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Organisasi kerja pegawai di kelurahan singkil dua belum baik dan belum berjalan dengan baik sesuai aturan pemerintah dan atasan.
2. Keberhasilan aparatur kelurahan tergolong belum baik karena setiap program yang dijalankan oleh pegawai belum tepat sasaran.

3. Jam kerja sudah tepat waktu dan aparatur kelurahan semenjak covid-19 mereka mengabsen datang dan pulang menggunakan APL SIP Manado.
4. Sarana dan prasarana yang ada di kelurahan singkil dua belum memadai dan perlu diperbaiki.
5. Aparatur kelurahan ikut menjalankan gotong royong bersama masyarakat.

Saran

1. Lebih bertanggung jawab dalam kinerja yang lebih baik.
2. Setiap program yang dijalankan harus lebih tepat sasaran.
3. Selalu memberikan arahan kepada pegawai dan masyarakat tentang adanya covid-19.
4. Aparatur kelurahan lebih lagi meningkatkan penjelasantentang aplikasi peduli lindungi kepada masyarakat yang sudah lanjut usia.

Daftar Pustaka

- Annas, A.2017. *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Makassar: Celebes Media Perkasa
- Barata A, A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira. Hardiyansyah. 2011. *Kualitass Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Gibson, dkk. 1997. *Organisasi dan manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T., Hani. 1993. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Madah University Pres. Yogyakarta
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : KencanaaPrenada Mediacx Group.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara

Moleong, L. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT Remaja

Sahya, A & Li, S. 2016. *Administrasi Pembangunan: Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.

Sangadji, E&M, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta:Andi.

Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.;Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Soekanto. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sondang P. Siagian. 2007.*Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, R.M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta:CV.Alfabeta.

Zeithaml, V.A.,Parasuraman, A. Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Sumber Lain :

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<https://www.kemkes.go.id>

<http://infeksiemerging.kemkes.go.id>