



**Efektivitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara**

Oleh:

**Marselino Geri Hontong<sup>1</sup>**  
**Sarah Sambiran<sup>2</sup>**  
**Sofie E.Pangemanan<sup>3</sup>**

Abstrak

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan mengenai kinerja pemerintah pemerintah Desa dalam pelaksanaan pelayanan public di masa pandemic terlihat berkurang dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, selain itu banyak masyarakat yang belum memahami secara pasti mengenai pelayanan di desa pada masa pandemic di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut bagaimana efektivitas pelayanan publik di masa pandemi covid-19 di desa towuntu timur kecamatan pasan kabupaten minahasa tenggara. Hasil penelitian didapati Efisiensi pelayanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pada masa covid-19 di desa Towuntu Timur lebih efisien dari sebelumnya. Daya tanggap aparat pemerintah desa Towuntu Timur dalam memberikan pelayanan pada masa covid-19 tetap terjaga dengan baik. Keberadaan sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan pada masa covid-19 mengalami perubahan dimana pada masa covid-19 penggunaannya yang jarang sehingga tak gampang rusak. Semangat kerjasama dan loyalitas selama masa covid 19 di desa Towuntu Timur tetap terjalin dengan baik.

***Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan, melainkan juga pada kondisi sosial dan ekonomi. Secara langsung juga mempengaruhi aktivitas pemerintahan baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah hal tersebut buntut dari pembatasan social dan pembatasan kerumunan orang dalam satu ruangan. Instansi pemerintah wajib menjadi contoh dari peraturan pemerintah tersebut guna memutus mata rantai penyebaran covid 19.

Dalam rangka menstabilkan pelayanan public oleh pemerintah, maka pemerintah mengeluarkan surat edaran Dalam Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 58 Tahun 2020 tentang sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru, diimbau agar setiap instansi pemerintah melakukan beberapa hal, seperti melakukan penyederhanaan proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Beberapa kebijakan yang bisa dilakukan antara lain pengurangan jam pelayanan tatap muka, layanan tatap muka hanya diberikan untuk pelayanan yang bersifat darurat atau mendesak, penyediaan *drop box* untuk penyampaian dokumen persyaratan yang harus disampaikan dalam bentuk fisik, dan pengalihan pelayanan konsultasi atau informasi yang diarahkan menggunakan media elektronik digital.

Selain itu, instansi pemerintah juga wajib memastikan kualitas yang dihasilkan dari produk layanan, baik secara daring maupun tatap muka, sesuai standar yang ditetapkan. Karenanya, diperlukan birokrasi yang baik, bersih, sederhana, fleksibel, serta didukung oleh proses tata kelola yang cepat dan sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas sehingga menghasilkan pelayanan publik yang prima. Intinya, pelayanan publik tetap harus optimal dan tidak boleh kendur. Pandemi tidak boleh dijadikan alasan keterbatasan dalam pelayanan publik. Perubahan situasi dan kondisi, seperti munculnya bencana nonalam, harus direspons dengan cepat dan akurat.

Desa Towuntu Timur merupakan salah satu Desa yang ada di Kabupaten Minahasa Tenggara yang juga menyelenggarakan pelayanan public dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi, pelayanan yang dilaksanakan di Desa berupa, Pengelolaan pembangunan desa, pemberdayaan, Surat Keterangan Domisili, Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga, Pengantar Pembuatan akte, pengukuran tanah serta pelayanan lainnya yang dilimpahkan pemerintah kecamatan dan pemerintah Kabupaten untuk masyarakat. Dari fakta tersebut terlihat bahwa Desa merupakan organisasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pada masa pandemic covid 19 terhitung sejak bulan maret 2020,

pelayanan di kantor Desa Towuntu Timur telah membatasi pelayanan kepada masyarakat terlebih dengan adanya pembatasan dan kegiatan bekerja dari rumah, dimana pegawai yang datang berkurang, hal tersebut praktis mengurangi kuantitas dari pelayanan di Desa.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan mengenai kinerja pemerintah pemerintah Desa dalam pelaksanaan pelayanan public di masa pandemic terlihat berkurang dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, selain itu banyak masyarakat yang belum memahami secara pasti mengenai pelayanan di desa pada masa pandemic di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di masa pandemi covid-19 di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara?

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, berangkat dari rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti. Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif. Jenis data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar.

## **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Adapun dalam pengukuran efektifitas akan diukur dengan pendekatan pengukuran yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), bahwa terdapat 3 pendekatan pengukuran efektifitas, yakni pendekatan Sumber (*resource approach*), Pendekatan Proses (*process approach*), dan Pendekatan Sasaran (*goal approach*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Proses (*process approach*) yang terlebih dahulu ditentukan indikatornya, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi dalam Pelayanan
2. Daya tanggap petugas
3. Sarana dan Prasarana
4. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja
5. Hubungan antara pimpinan dan bawahan

## **PEMBAHASAN**

Standar pelayanan pada masa pandemi masih belum diatur sehingga memberi dampak terhadap proses dan hasil pelayanan yang diberikan dan yang diterima oleh masyarakat seperti yang terjadi di Desa Towuntu Timur Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. Potensi terjadinya malpraktik pelayanan publik dapat berada di beberapa hal, pertama yaitu terbatasnya anggaran. Penyelenggara layanan perlu menyediakan fasilitas pengamanan kesehatan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19, untuk petugas yang melayani publik secara langsung. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan. Ini artinya jumlah petugas

yang melayani dan ruang tunggu layanan perlu ditingkatkan. Kedua, Pengaturan layanan online. Jika pelayanan publik didorong tetap dilaksanakan sesuai standar layanan prima dalam masa Covid-19 ini, maka pelayanan via online diperlukan. Hal ini paling tidak membutuhkan revisi aturan/dasar hukum yang jelas menyangkut semua tahapan pelayanan, tidak hanya soal anggaran dan waktu layanan, tetapi harus secara detail mengatur metode dan teknis pelayanan. Ketiga yaitu kecepatan layanan. Penggunaan media baru dalam pemberian layanan yang belum memiliki tolak ukur waktu layanan yang jelas, akan berakibat pada penyediaan waktu layanan yang beragam.

Dalam kondisi ini diskriminasi terhadap penerima layanan rentan untuk terjadi. Keempat yaitu Perilaku pemberi dan penerima layanan. Perubahan mekanisme layanan berpotensi memunculkan berbagai persoalan seperti : Kegagalan penggunaan media baru (teknologi) dalam layanan, ketakutan penyelenggara layanan terhadap dampak Covid-19 hingga masalah kedisiplinan mematuhi protokol pencegahan Covid-19 bisa membuat pelayanan tidak berjalan secara ideal. Desa sebagai organisasi pemerintah dan merupakan penyelenggara layanan yang paling dekat dengan masyarakat seharusnya wajib memberi pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Oleh sebab itu penelitian ini mengkaji mengenai efektivitas pelayanan public pada masa covid 19 di desa Towuntu Timur, berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang kompeten menjawab

pertanyaan penelitian, maka peneliti membahasnya menggunakan teori yang telah ditetapkan dalam focus penelitian yang dibahas sebagai berikut:

a. Efisiensi dalam Pelayanan

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses public terhadap sistim pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh public merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistim layanan birokrasi.

Birokrasi pelayanan public yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan public, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh public secara keseluruhan. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat

pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak public untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, telah lam dikenal istilah "tahu sama tahu" , yang berarti adanya toleransi dari pihak aparat birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik

Efisiensi dalam pelayanan dalam penelitian ini dilihat dari penerapan standar pelayanan yang diberikan pada masa covid kepada masyarakat di desa Towuntu Timur oleh pemerintah desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yakni pemerintah desa (hukum tua) dan juga masyarakat, maka peneliti melihat bahwa pelayanan pada masa covid lebih efisien karena menggunakan sedikit media, kalau dulu masyarakat harus datang ke kantor dan mengurus keperluannya, maka pada masa covid-19 masyarakat tidak perlu dating ke kantor, cukup dengna menghubungi pemerintah desa yakni kepala desa dan sekretaris desa atau juga bias melalui perangkat desa terdekat.

Kendala yang dihadapi pada awal covid adalah adaptasi masyarakat dan juga pemerintah dalam memberikan dan mengurus pelayanan, karena masih takut dan bingung dalam bertindak, karena aturan yang juga berubah-ubah sehingga masyarakat menjadi bingung.

b. Daya tanggap petugas

Adapun untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik pada masa pandemi karena tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin besar, maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut. Pertama, setiap penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan penyelenggaraan layanan publik sudah sesuai dengan amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu dipahami bahwa pada Pasal 2 UU 25/2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan layanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik. Sehingga jangan sampai pada kondisi pandemi saat ini, masyarakat terombang-ambing atas layanan yang seharusnya mereka terima. Oleh karena itu, perlu dipenuhi asas-asas pelayanan publik terutama dalam hal kepastian layanan, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kedua, memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan publik. Pemenuhan hak dan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mewadahi pelayanan publik agar sesuai asas-asasnya demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Adapun hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemenuhan sarana prasarana layanan publik, pengelolaan sarana pengaduan masyarakat, dan sebagainya. Sedangkan pemenuhan hak dan kewajiban bagi masyarakat selaku pengguna layanan publik adalah mendapatkan kepastian hukum atas pelayanan yang diterima, memelihara sarana prasarana pelayanan publik, dan berpartisipasi aktif dalam

mematuhi peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga, penyelenggara pelayanan publik perlu memenuhi komponen standar pelayanan seperti peraturan atau dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, sistem/mechanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian pelayanan, ada atau tidaknya biaya pelayanan, jenis produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, maklumat pelayanan, dan sebagainya. Hal tersebut perlu dipenuhi agar pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Terlebih, pelayanan yang dilakukan secara daring.

Keempat, optimalisasi pengelolaan pengaduan. Pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara daring perlu dibarengi dengan optimalisasi pengelolaan pengaduan. Hal tersebut untuk menuntun dan mempermudah masyarakat dalam penggunaan pelayanan daring. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Kelima, keterliatan pengawas pelayanan publik. Lembaga Negara pengawas pelayanan publik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan penuh dalam hal pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maupun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun pengawasan pelayanan publik dilakukan demi memperbaiki pelayanan publik dan mengawal penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas.

Daya tanggap dalam penelitian ini menilai bahwa respon dari perangkat desa dan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pada masa covid-19. Respon yang diberikan seharusnya tetap baik namun tetap waspada. Dari hasil wawancara dengan para informan masyarakat mengenai daya tanggap perangkat dan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dapat dilihat bahwa daya tanggap perangkat desa dalam memberikan pelayanan tetap baik dan terjaga karena diberikan instruksi dari pemerintah kecamatan dan desa bahwa pelayanan tetap harus berjalan dengan mengutamakan protocol kesehatan yang berlaku. Respon pemerintah juga dapat dilihat dari pemberian pelayanan melalui bantuan pemerintah seperti Bantuan langsung Tunai, bantuan social dan PKH di tengah masa pandemic, selain itu respon atau daya tanggap pemerintah juga terfokus pada penanganan dan pencegahan masuknya covid-19 di desa.

#### c. Sarana dan Prasarana

Salah satu fungsi utama pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan adalah pemberian layanan publik khalayak umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, badan usaha milik negara ataupun swasta kepada masyarakat untuk memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Menurut Agus Dwiyanto, Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Kelengkapan Sarana dan

prasarana menjadi prinsip penting lainnya dalam pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan teknologi informasi penunjang layanan adalah aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemudian prinsip yang terakhir adalah prinsip kejujuran dan kecermatan. Prinsip ini terkait dengan profesionalitas penyedia pelayanan publik. Penyedia layanan publik harus selalu menjunjung tinggi tata krama dan sopan santun dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Aparatur juga harus bersikap jujur kepada penerima layanan atau masyarakat sehingga dapat dengan mudah mengarahkan masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab serta selalu mengedepankan kualitas dalam menciptakan pelayanan yang professional.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus didasarkan pada standar pelayanan tertentu. Tujuan penyesuaian pelayanan publik dengan standar pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Dengan memiliki standar pelayanan yang jelas, pemerintah, masyarakat ataupun stakeholder terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan enam (6) standar dalam pelayanan publik yakni prosedur

pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi pemberi layanan.

Keberadaan sarana dan prasarana dalam pelayanan public pada masa covid 19 merupakan salah satu unsur yang penting, mengingat pada masa covid terjadi perubahan dalam penggunaan sarana dan prasarana contohnya penggunaan kertas yang semakin berkurang serta peralihan dari pelayanan manual ke pelayanan yang online.

Dalam penelitian ini juga di desa Towuntu Timur, berdasarkan hasil penelitian dan turun ke lapangan dengan melihat langsung, peneliti melihat bahwa penggunaan sarana dan prasarana pada masa covid mengalami perubahan dimana pada masa tersebut kantor desa banyak di tutup dan dialihkan ke rumah kepala desa atau juga sekretaris desa guna menghindari kerumunan.

Selanjutnya pada masa covid-19 banyak sarana penunjang pelayanan yang mengalami kerusakan karena jarang digunakan seperti printer dan computer sehingga harus di perbaiki. Peralihan instrument dari manual ke online juga berpengaruh terhadap penggunaan sarana dan prasana meskipun penggunaan peralatan tersebut tetap di butuhkan pada keadaan tertentu.

d. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja

Meskipun berada masa pandemi Covid-19 pelayanan kepada masyarakat masih tetap dibutuhkan dan wajib diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, berbagai upaya perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik guna menciptakan pelayanan yang

efisien, terjangkau dan terukur khususnya pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berdasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang prima saat ini mendapat tantangan besar seiring dengan munculnya wabah virus Covid-19 yang membuat seluruh kegiatan dan aktifitas sosial dibatasi secara besar-besaran atau yang disebut Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kegiatan yang melibatkan banyak orang untuk sementara harus dihindari termasuk pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang biasanya dilakukan dengan mengumpulkan orang dalam jumlah banyak.

Semangat kerja serta loyalitas merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan kepala desa dan perangkat desa dapat dilihat covid-19 tidak mempengaruhi semangat kerjasama dan loyalitas mereka kepada atasan, bahkan sebaliknya dengan adanya pandemic covid-19, maka kerjasama antara perangkat serta masyarakat semakin kompak karena ingin saling melindungi satu sama lain dengan memberikan pelayanan yang prima. Selain itu peran dari pimpinan juga turut andil dalam kerjasama dan loyalitas dimana kepala desa selalu memberikan semangat dan tanggungjawab kepada perangkat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan

Terkait dengan urusan

penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan yang prima dan profesional yang diberikan kepada masyarakat akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Kriteria pelayanan lainnya yakni competence dan courtesy. Kedua kriteria ini erat kaitannya dengan asas profesionalitas aparatur. Aparatur yang profesional merupakan aparatur yang mempunyai kapasitas dan latar belakang keilmuan yang memadai serta direkrut berdasarkan asas merit system. Competence berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan. Sedangkan Courtesy berkaitan dengan sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap terhadap keinginan konsumen. Kriteria pelayanan selanjutnya yakni credibility dan security. Credibility terkait dengan kemudahan untuk mengadakan upaya untuk kepercayaan masyarakat. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, hal yang harus dilakukan yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri melalui pembenahan di berbagai aspek pelayanan mulai dari aparatur, sarana dan prasarana, metode pelayanan dan lain sebagainya. Sedangkan kriteria security berkaitan dengan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau risiko.

Kompetensi dan sikap perilaku



dari aparat merupakan bagian penting dalam hubungan antara bawahan dan pimpinan dalam menjalankan tugas pemerintahan dan menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan akan membawa organisasi tersebut kepada kualitas yang baik. Sikap professional aparat, akan membentuk hubungan yang baik antara atasan dan bawahan.

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan informan kepala desa dan perangkat desa, terlihat bahwa hubungan antara atasan dan bawahan selama memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa covid-19 tetap berjalan dengan baik dan tetap professional dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan tugas pokok masing-masing bidang.

Hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan juga terlihat dari jalannya roda pemerintahan dimana melalui informasi dari informan masyarakat, bahwa perangkat desa memberikan sosialisasi dan juga patrol dalam rangka mencegah penularan covid-19 di desa sesuai dengan instruksi dari pemerintah desa yakni kepala desa.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui proses wawancara dan data pendukung dilapangan, maka peneliti menyimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

1. Efisiensi pelayanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pada masa covid-19 di desa Towuntu Timur lebih efisien dari sebelumnya dimana dalam masa covid-29 terjadi perubahan

mekanisme pemberian layanan terutama surat menyurat dimana penggunaan internet dan juga *paperless* semakin mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Namun permasalahannya adalah proses adaptasi dari pemerintah dan masyarakat yang harus membutuhkan waktu dan proses yang tidak mudah.

2. Daya tanggap aparat pemerintah desa Towuntu Timur dalam memberikan pelayanan pada masa covid-19 tetap terjaga dengan baik meskipun terjadi kebingungan baik masyarakat maupun aparat dalam memberikan dan mengurus pelayanan di kantor desa. Daya tanggap aparat juga dapat terlihat dari respon mereka dalam mensosialisasikan bantuan pemerintah serta penanganan covid-19 di desa.
3. Keberadaan sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan pada masa covid-19 mengalami perubahan dimana pada masa covid-19 penggunaan peralatan seperti computer dan printer jarang digunakan dan mengalami kerusakan karena pembatasan pelayanan.
4. Semangat kerjasama dan loyalitas selama masa covid 19 di desa Towuntu Timur tetap terjalin dengan baik dimana banyak pekerjaan yang dilakukan bersama oleh aparat desa dan kepala desa melalui kegiatan pelayanan kesehatan, pelayanan keamanan dan sosialisasi di masyarakat. Selain itu hubungan antara atasan dengan bawahan dalam memberikan pelayanan pada masa covid-19 tetap terjalin dengan baik.

Sesuai dengan kesimpulan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efisien, kedepannya pemerintah desa dapat memaksimalkan penggunaan teknologi yang lebih efektif, selain itu penguasaan teknologi juga penting bagi aparat desa dengan memberikan pelatihan bagi mereka untuk menggunakan computer, internet dan berbagai aplikasi dalam pelayanan masyarakat. Selain itu juga pemerintah dapat membuat survey kepuasan kepada masyarakat untuk mengetahui perkembangan pelayanan kepada masyarakat.
2. Disarankan pemerintah desa untuk tetap memberikan motivasi bagi aparat dalam bekerja serta melakukan pengawasan terhadap daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Peremajaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan penting untuk dilakukan mengingat, pelayanan masyarakat sekarang sudah mulai kembali ke tahap normal dimana masyarakat dapat datang ke kantor desa untuk melakukan prosedur pengurus berbagai pelayanan dari pemerintah desa
4. Pemberian semangat kepada aparat dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan baik melalui penghargaan dalam rapat internal maupun dengan memberikan imbalan kepada aparat yang berprestasi sehingga

memotivasi aparat yang lain dalam bekerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat, *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*.Airlangga, Jakarta 2008
- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Air Langga, Jakarta.
- Anggito, Albi, And Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cv Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Safrizal ZA, Danang Insita Putra, PhD, Safriza Sofyan, SE, AK, M.Com, Dr. Bimo MPH , *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*. Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, Jakarta 2020
- Djarwanto. 1994. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Liberty
- Effendy, O. U. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Gibson. 1984. *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur Proses*. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta
- Lubis & Husain, 1987. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad. Press
- Napitupulu, DR. Paimin, M.Si. 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumnii.

- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish, 2018.
- Sondang P.Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*.PT.Rineka,Jakarta 2002
- The Liang Gie,*Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi, Mandar Maju, Bandung, 2001
- Tjiptono,F. *Strategi Pemasaran*.Cetakan ke 4, Andy Offset,2017

#### **SUMBER LAINNYA**

- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/ Kep/ M.Pan/7/2003
- Republik Indonesia Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Republik Indonesia Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan sosial Berskala besar dalam rangka memutus penyebaran Virus Covid-19
- Surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah