

**PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI KELURAHAN BAHU KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO**

***PUBLIC SERVICES DURING COVID-19 PANDEMIC  
IN BAHU SUB-DISTRICT MALALAYANG DISTRICT MANADO CITY***

**Ehebri Wulandira Biu Mairi<sup>(1)</sup>, Stefanus Sampe<sup>(2)</sup>, Leviane Jacklin Hera Lotulung<sup>(2)</sup>**

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: diramairi0@gmail.com

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id : Senin, 3 Mei 2021  
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 Juli 2021

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine public services during the Covid-19 pandemic in Bahu Sub-District, Malalayang District, Manado City, and also to find out how the Bahu Sub-District government strategy in providing services to the community during the Covid-19 pandemic. The research method used is qualitative research methods. The data is poured descriptively and collected through observation, documentation and in-depth interviews with the Head of the Sub-District, the Secretary of the Sub-District, the Head of the Public Service Section and several communities. The results showed that public services during the Covid-19 pandemic in the Bahu Sub-District, Manado City were still provided directly to the community by implementing a service shift system for village employees. Services to the community have been carried out based on components of public service standards but have not been maximal in service mechanisms, handling complaints and suggestions and implementing health protocols. The Bahu Sub-District government in serving the community must further maximize services in terms of service mechanisms and implementing health protocols through socialization and education to the public as a step to avoid the spread of Covid-19 and make health protocols a new normal habit. In addition, it utilizes communication information technology to provide information to the public and pay more attention to the media that has been provided to respond to complaints, suggestions and input from the public regarding the services provided.*

*Keywords : public service; covid-19 pandemic*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik terhadap masyarakat pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang, Kota Manado, dan juga untuk mengetahui bagaimana strategi pemerintah Kelurahan Bahu dalam memberi pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Data dituangkan secara deskriptif dan dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara secara mendalam dengan Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan beberapa masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kota Manado masih diberikan secara langsung kepada masyarakat dengan memberlakukan sistem *shift* pelayanan terhadap pegawai kelurahan. Pelayanan kepada masyarakat sudah dijalankan berdasarkan komponen standar pelayanan publik tetapi belum maksimal dalam mekanisme pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan serta penerapan protokol kesehatan. Pemerintah Kelurahan Bahu dalam melayani masyarakat harus lebih memaksimalkan pelayanan dalam hal mekanisme layanan dan penerapan protokol kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sebagai langkah menghindari penyebaran Covid-19 dan menjadikan protokol kesehatan sebagai kebiasaan normal baru. Selain itu memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk memberi informasi kepada masyarakat serta lebih memperhatikan media yang telah disediakan untuk menanggapi pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : pelayanan publik; pandemi covid-19

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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 Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. 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. Kelurahan sebagai organisasi pemerintah dan merupakan penyelenggara layanan yang paling dekat dengan masyarakat seharusnya wajib memberi pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Yuningsih (2016) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di kota Palu belum sepenuhnya maksimal.

Rukayat (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu”. Dalam penelitian tersebut

menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Marande (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Faelan (2013) dengan judul “Studi tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada konsumen/ masyarakat sudah cukup baik, walaupun di dalam pelayanannya masih kurang ramah, tegas dan belum penuh perhatian terhadap masyarakat/pengunjung.

Mohi dan Mahmud (2018) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagaian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan

publik Desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik Desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik Desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

Lauma, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governace* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel *good governance* secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variable efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian tersebut.

Arief (2011) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)”. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar belum maksimal, dimana penilaian negatif dari penumpang lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif berupa tampilan fisik bandara, baik dari interior maupun eksterior, penampilan petugas, kesejukan dan kapasitas terminal serta kecukupan jumlah *trolley*. Begitupun dari kualitas pelayanan dalam bidang keterampilan petugas, kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan dalam pelayanan pemeriksaan keamanan serta *check in* dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan. Penilaian negatif berupa penggunaan bandara sebagai sarana promosi dan pemasangan iklan, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik

seperti toilet, parkir, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam menangani masalah yang dihadapi penumpang, kemudahan mendapatkan informasi, layanan bus bandara dan pelayanan non formal yakni calo dan angkutan liar di bandara.

Perbedaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu waktu pelaksanaan penelitian, dimana penelitian yang penulis lakukan dilaksanakan pada masa pandemi Covid-19.

Pelayanan publik berasal dari kata dasar “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Karena pada dasarnya semua manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela.2010:3). Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah 2011:12) Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik ialah 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.

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau melayani kepentingan atau keperluan orang lain atau organisasi yang juga mempunyai keperluan dan kepentingan pada organisasi tersebut berdasarkan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan dan ditujukan dalam rangka memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan terhadap keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan dan juga bentuk jasa pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah.

Empat unsur yang penting dalam proses pelayanan publik menurut (Barata. 2003:11), yakni :

- a. Penyedia layanan, merupakan pihak yang memberikan pelayanan kepada konsumen, baik pelayanan berupa bentuk penyediaan jasa-jasa (*services*) atau penyerahan barang (*goods*).

- b. Penerima layanan, atau yang disebut konsumen (*customer*). Konsumen adalah yang menerima pelayanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, merupakan layanan yang diberikan pada pihak yang membutuhkan layanan oleh penyedia layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Dalam memberi layanan, kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberi penyedia layanan.

Kasmir (2006:34) menyebutkan ciri-ciri dari pelayanan publik yang baik harus mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedianya karyawan yang baik.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- d. Mampu berkomunikasi.
- e. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).
- i. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 1) Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan dalam membantu pelanggan.
- 3) Empati (*emphaty*), adalah syarat untuk peduli dalam memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 4) Keyakinan (*assurance*), adalah kemampuan, kesopanan dan pengetahuan pegawai mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, kenyamanan atau "confidence".
- 5) Berwujud (*tangible*), adalah peralatan, penampilan fasilitas fisik, media komunikasi dan personel.

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan sebagai pedoman yang harus ditaati serta dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan juga menjadi pedoman bagi semua penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Dalam PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Komponen standar pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur didalam UU Nomor 25 Tahun 2009, komponen pelayanan publik dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- a. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur merupakan proses yang harus dilalui dan penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

3) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tariff

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi.

6) Penanganan pengaduan, saran masukan.

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang dapat digunakan antara lain, penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, penyediaan petugas penerima pengaduan.

- b. Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) :

1) Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

- 2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yaitu fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan, termasuk fasilitas dan peralatan pelayanan bagi kelompok rentan.

- 3) Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi keahlian, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan.
- 4) Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 5) Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 6) Jaminan pelayanan, kepastian dalam memberikan pelayanan dan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pandemi adalah epidemi yang sudah menyebar ke beberapa negara dan benua dengan jumlah penularan yang massif (Tahrus, 2020). Pandemi atau wabah *covid-19* yang mewabah di Indonesia, masuk dalam kategori bencana non alam karena memberi dampak bagi kehidupan dan juga mempengaruhi penghidupan masyarakat.

*Covid-19 (Coronavirus Disease 2019)* adalah jenis penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan corona virus, yaitu *Severe Acute Respiratory Syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)* yang juga disebut virus corona. Virus corona merupakan jenis virus yang masuk dalam kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada manusia atau hewan. Masa inkubasi virus tersebut rata-rata 5 sampai 6 hari dan masa inkubasi terpanjang yaitu 14 hari.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, selanjutnya dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian yaitu bagaimana pelayanan publik pada masa pandemi *covid-19* di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah proses pelayanan publik sesuai dengan komponen standar pelayanan publik pada masa pandemi *covid-19* di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

#### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah :

- a. Manfaat teoritis yaitu bagi keilmuan khususnya dalam pengembangan ilmu yang berkaitan terhadap pelayanan publik di masa Pandemi *Covid-19*.
- b. Manfaat Praktis yaitu bagi penyelenggara Pemerintahan khususnya Pemerintah di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang, Kota Manado dapat dijadikan sebagai kontribusi dan kajian ilmiah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan naturalistik. Pendekatan naturalistik bertujuan untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus (Moleong 2017:5). Sedangkan menurut (Sugiyono 2017:8) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Pada penelitian ini penulis mencoba membuat sebuah deskripsi mengenai Pelayanan Publik pada masa pandemi *covid-19* di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

##### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan dalam waktu kurang lebih satu bulan setelah usulan penelitian ini disetujui dan dilaksanakan pada Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

##### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada Pelayanan Publik di masa pandemi *Covid-19* di Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang, Kota Manado yang berdasarkan pada komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tariff
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### **Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Rincian informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Lurah Kelurahan Bahu : 1 Orang  
Sekretaris Kelurahan Bahu : 1 Orang  
Pegawai Kelurahan : 1 Orang  
Masyarakat Kelurahan Bahu : 3 Orang

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai (data primer). Pengertian data primer yaitu data yang diperoleh dari sumbernya, baik orang-orang yang ditetapkan sebagai informan ataupun sesuai kondisi riil yang didapatkan langsung dilokasi penelitian baik dengan cara observasi, wawancara langsung dengan informan maupun dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu :
  - a. Observasi yakni dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di Kelurahan Bahu. Informasi yang diperoleh dalam observasi tersebut antara lain ruang (tempat), kegiatan, waktu, pelaku dan sarana prasarana.
  - b. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seluruh informan guna mendapatkan informasi serta data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
  - c. Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.
2. Studi Pustaka merupakan pengumpulan data dengan menelaah literatur dengan cara membaca buku, dokumen, karangan dan catatan lainnya yang berhubungan atau relevan dengan penulisan. Dalam studi pustaka data sekunder merupakan data yang dapat menjadi pelengkap yaitu melalui suatu dokumen ataupun catatan resmi lainnya yang diperoleh dan dibuat oleh sumber-sumber yang memiliki wewenang dan memiliki kaitan langsung dengan objek penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan ke orang lain. Dalam analisis data mencakup tiga tahap :

- a. Reduksi data  
Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting.
- b. Penyajian data  
Penyajian data adalah tahap setelah reduksi data dilakukan, tahap ini disebut juga dengan tahap mendisplay data atau menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya sehingga memudahkan untuk memahami dan mengetahui apa yang terjadi.
- c. Verifikasi  
Verifikasi merupakan tahap akhir dari analisis data yang merupakan tahapan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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.

Kelurahan Bahu berada di Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan jumlah Kepala Keluarga 2204 KK. Jumlah Penduduk 7270 jiwa dengan rincian menurut jenis kelamin laki-laki sebanyak 3647 jiwa dan perempuan sebanyak 3623 jiwa.

Dari hasil penelitian yang telah penulis dapatkan di lapangan, penulis mendeskripsikan hasil penelitian mengenai proses pelayanan publik (*service delivery*) yang ada di Kelurahan Bahu pada masa pandemi *Covid-19* yang berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan meliputi komponen sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan

Setiap penyelenggara pelayanan wajib menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan standar dan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Persyaratan merupakan hal yang mutlak untuk memperoleh suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bersangkutan. Di Kelurahan Bahu, untuk memperoleh pelayanan seperti, pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan penduduk, dan surat keterangan lainnya, masyarakat yang bersangkutan harus memiliki kelengkapan persyaratan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat pengantar dari kepala lingkungan terkait. Kelengkapan dokumen dalam hal ini menjadi syarat yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kelurahan Bahu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di kantor Kelurahan Bahu persyaratan menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan untuk mendapatkan pelayanan. Selain untuk tertib administrasi juga untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Bagi masyarakat yang belum memiliki KTP diwajibkan untuk membawa *fotocopy* kartu keluarga sebagai bukti warga masyarakat Bahu dan berhak mendapatkan pelayanan dari pihak Kelurahan. Pada masa pandemi *Covid-19* tidak ada persyaratan yang ditambah atau dikurangi untuk mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Bahu.

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan tersebut tertuang dalam sebuah Standar Operasional Pelayanan (SOP). Setiap instansi memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanan yang diberikan. SOP sendiri merupakan prosedur atau tahapan pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Tujuan dari SOP itu sendiri tidak lain, yaitu sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan, sebagai informasi tahap pelayanan, dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. masyarakat atau pemohon datang ke kantor Kelurahan membawa dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan lalu kemudian diberikan kepada petugas kelurahan, apabila

dokumen yang dibawa belum lengkap petugas akan mengembalikan dokumen dan meminta pemohon untuk melengkapinya. Adapun prosedur pelayanan masyarakat di Kelurahan Bahu bagi pemohon yang membawa persyaratan lengkap akan segera dilayani, petugas akan segera melakukan proses pengetikan surat yang dimaksud. Setelah pengetikan, penanda tangan oleh Sekretaris Kelurahan ataupun Lurah dan seterusnya pemberian nomor surat dan cap oleh petugas kelurahan. Tahap pemberian nomor dan cap selesai selanjutnya surat atau dokumen diberikan kepada pemohon atau masyarakat.

#### 3. Jangka Waktu Pelayanan

Dalam pelaksanaan dan pemberian layanan jangka waktu pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Waktu diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. Waktu pelayanan sangat berkaitan dengan prosedur pelayanan karena pelayanan yang cepat ditentukan dari prosedur yang tidak berbelit-belit dan efisiensi waktu. Jangka waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar efisien, terlebih pada masa pandemi saat ini untuk mencegah rantai penyebaran *Covid-19* yang sedang mewabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan penelitian, waktu pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Bahu dimulai dari jam delapan pagi hingga jam setengah lima sore pada hari senin hingga kamis dan pada hari jumat pelayanan dimulai dari jam delapan pagi hingga jam dua siang. Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kelurahan Bahu kepada masyarakat sudah cukup cepat karena pelayanan dapat dilaksanakan dalam waktu yang tidak lama hanya membutuhkan waktu sekitar lima hingga sepuluh menit untuk menyelesaikan pekerjaannya.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan ongkos yang dikenakan terhadap penerima layanan yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau terhadap masyarakat yang telah melakukan pengurusan, besarnya biaya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat itu sendiri dan penyelenggara pelayanan. Di Kelurahan Bahu, untuk setiap pelayanan dalam hal ini pengurusan surat-surat, disampaikan oleh informan bahwa tidak ada pungutan biaya yang ditetapkan ketika memperoleh pelayanan dari pihak kelurahan. Adapun masyarakat yang setelah memperoleh pelayanan dengan sukarela memberikan *tips* kepada petugas, sesuai dengan pengamatan yang penulis dapatkan dilapangan hal tersebut beberapa kali terjadi dan dari pihak pemohon dalam hal ini masyarakat tidak merasa

keberatan memberikan ongkos kepada petugas, hal tersebut merupakan salah satu bentuk ucapan terimakasih dari pemohon kepada petugas kelurahan untuk pelayanan yang diberikan dengan cepat.

#### 5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan dan juga diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Kepada Masyarakat Selama Masa Pandemi di Kelurahan Bahu (Maret-Oktober 2020)

NO	Jenis pelayanan	Jumlah
1.	Pengantar KTP/KK	0
2.	Surat Keterangan Penduduk	0
3.	Surat Keterangan Domisili	454
4.	Surat Keterangan Kelahiran	6
5.	Surat Keterangan Kematian	6
6.	Surat Keterangan Pindah	0
7.	Surat Keterangan Kesaksian Kelahiran	0
8.	Surat Keterangan Kesaksian Perkawinan	3
9.	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	67
10.	Surat Keterangan Kelakuan Baik	2
11.	Surat Keterangan Usaha	362
12.	Surat Keterangan Belum/Pernah Menikah	0
13.	Surat Keterangan Ijin Tetangga (HO)	0
14.	Surat Keterangan IMB	0
15.	Surat Keterangan Umum	0

Sumber : Buku Registrasi Surat Kelurahan Bahu

Penyelenggara pelayanan dalam hal ini memberikan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dan ditetapkan. Produk layanan yang dimaksudkan adalah jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat yang dihasilkan dari setiap tahap-tahap pelayanan. produk-produk pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Kelurahan Bahu selama masa pandemi. Jumlah surat yang dikeluarkan sejumlah 919 surat yang terdiri dari 454 surat keterangan domisili, 6 surat keterangan kelahiran, 6 surat keterangan kematian, 3 surat keterangan kesaksian perkawinan, 67 surat keterangan ekonomi lemah, 21 surat keterangan berkelakuan baik, dan 362 surat keterangan usaha.

#### 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk mengelola setiap pengaduan dari masyarakat serta menerima masukan saran ataupun kritikan. Dari hasil wawancara yang didapatkan, informan menjelaskan bahwa sejauh ini belum ada pengaduan atau keluhan dari masyarakat terkait dengan proses dan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Meskipun demikian, sebagai

penyelenggara pelayanan pihak kelurahan tetap memberikan fasilitas berupa kontak *WhatsApp* (WA) Lurah, Sekretaris Kelurahan dan petugas Kelurahan kepada masyarakat sebagai salah satu cara penanganan apabila ada keluhan dan keperluan lain dari masyarakat. Salah satu bentuk pengelolaan yang juga harus dilaksanakan yaitu menyediakan kotak saran atau pun kotak pengaduan, website, portal pengaduan, sms ataupun petugas yang bersedia menerima pengaduan dari masyarakat. Penyediaan media-media tersebut merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### Strategi Pelayanan oleh Pemerintah Kelurahan Bahu pada Masa Pandemi Covid-19

Munculnya *Covid-19* menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan. peran dan respon Pemerintah Kelurahan Bahu terhadap munculnya *Covid-19* menjadi hal yang penting khususnya dalam pemberi layanan kepada masyarakat. Setiap masyarakat memiliki keperluan yang berbeda-beda terhadap pemerintah di Kelurahan Bahu sehingga dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada masa pandemi sekarang ini dibutuhkan strategi pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah Kelurahan Bahu. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang prima saat ini mendapat tantangan seiring dengan munculnya wabah virus *Covid-19* yang membuat seluruh kegiatan dan aktifitas sosial dibatasi secara besar-besaran atau yang kita kenal dengan sebutan 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.

Pemberlakuan PSBB oleh Pemerintah sejak beberapa waktu lalu dalam penanganan *Covid-19* telah memberikan dampak pada kinerja Pelayanan Publik. Hal tersebut disebabkan oleh berubahnya sebagian prosedur pelayanan karena alasan untuk mematuhi protokol kesehatan dan untuk meminimalisir resiko penyebaran *Covid-19*.

Berdasarkan hasil penelitian, di Kelurahan Bahu pada masa pandemi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah diupayakan oleh pemerintah Kelurahan Bahu agar tetap berjalan. Kebutuhan pengurusan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat berupa pelayanan administrasi seperti

pembuatan surat-surat. Untuk tetap melayani keperluan tersebut di tengah pandemi pemerintah Kelurahan Bahu memberlakukan sistem *shift* bagi pegawai kelurahan yakni sebagian pegawai masuk *shift* satu pada pukul delapan pagi hingga pukul dua belas siang dan sebagian *shift* dua yakni dari jam satu siang hingga jam setengah lima sore. Pelayanan tersebut berlaku dari hari senin hingga hari kamis dan pada hari Jumat pelayanan di berikan dari pukul delapan pagi hingga pukul dua belas siang dan pukul dua belas siang hingga pukul empat belas siang. Pemberlakuan tersebut dilakukan dengan harapan dapat meminimalisir resiko penyebaran *Covid-19* di lingkungan Kelurahan Bahu. Selain itu, dari pihak kelurahan juga memfasilitasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi media komunikasi yakni memberikan kontak *WhatsApp* dari pihak Kelurahan untuk dapat digunakan dalam membantu komunikasi dengan masyarakat tanpa harus datang ke kantor kelurahan secara langsung. Meskipun telah difasilitasi melalui penyediaan kontak *WhatsApp*, masih banyak masyarakat yang datang secara langsung dan mengantri di kantor kelurahan untuk mengurus.

Untuk mempercepat pelayanan agar masyarakat yang datang tidak membuat kerumunan di lingkungan kantor kelurahan pegawai segera memberi pelayanan. Dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang secara langsung di kantor Kelurahan Bahu pada masa pandemi sekarang ini, menandakan bahwa pegawai kelurahan dituntut untuk lebih mampu memanfaatkan teknologi dalam pelayanan dan juga mensosialisasikan pelayanan yang dapat dilakukan melalui *WhatsApp* kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan pihak kelurahan menyediakan kontak *WhatsApp* Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Petugas Kelurahan kepada masyarakat sebagai salah satu cara untuk mempermudah pelayanan ditengah pandemi.

#### **Penerapan Protokol Kesehatan dalam Pemberian layanan di Kelurahan Bahu**

Untuk mengurangi dan meminimalisir penyebaran *Covid-19*, pemerintah menganjurkan untuk selalu mematuhi protokol kesehatan mulai dari penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dengan orang lain. Penyediaan media yang mendukung pelaksanaan protokol kesehatan harus benar-benar disediakan dan diperhatikan guna untuk meminimalisir dan menekan angka penyebaran *Covid-19*. Media yang dimaksudkan adalah tempat cuci tangan, sabun, *tissue*, *hand sanitizer* hingga tempat duduk atau kursi. Penyediaan dan penyusunan jarak tempat duduk pun harus diperhatikan.

Dalam masa pandemi, pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat di Kelurahan Bahu belum sepenuhnya memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya fasilitas penunjang protokol kesehatan seperti kurangnya tempat duduk yang tersedia, media cuci tangan yang sudah rusak sehingga tidak dapat lagi digunakan ataupun bahkan penyediaan *hand sanitizer* sebagai pengganti air dan sabun untuk cuci tangan sementara masyarakat yang datang di Kantor Kelurahan cukup banyak.

Petugas kelurahan dalam pemberian layanan harus berperan aktif dan memperhatikan fasilitas dan mengedukasi masyarakat yang datang di Kelurahan sehingga tidak menjadi kluster penyebaran *Covid-19* dan masyarakat yang datang pun merasa aman dan nyaman dengan proses dan pelayanan yang diberikan pada masa pandemi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan uraian pembahasan yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa proses pelayanan publik pada masa pandemi *Covid-19* di Kelurahan Bahu sudah dijalankan berdasarkan komponen standar pelayanan publik akan tetapi belum maksimal terutama dalam hal masih adanya pungutan liar yang dianggap sebagai ungkapan terimakasih dari masyarakat, penanganan pengaduan saran dan masukan hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya perhatian pihak kelurahan terhadap fasilitas yang disediakan untuk menampung masukan-masukan maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu penerapan protokol kesehatan pada mekanisme pelayanan oleh pihak kelurahan juga kurang diperhatikan. Hal tersebut dapat dilihat pada kurangnya himbauan dan teguran dari petugas kelurahan untuk tetap mengingatkan masyarakat yang datang untuk menjaga jarak. Kemudian fasilitas yang menunjang pelaksanaan protokol kesehatan seperti penyediaan tempat cuci tangan yang sudah rusak, tidak ada penyediaan *hand sanitizer* sebagai pengganti cuci tangan dan juga jumlah kursi yang disediakan bagi masyarakat yang sedang menunggu antrian.

### **Saran**

Saran yang dapat penulis berikan yaitu pemerintah Bahu harus meningkatkan pelayanan yang bersih dari pungutan liar terhadap masyarakat. Memperhatikan fasilitas seperti kotak saran yang

disediakan untuk menampung masukan maupun kritikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menerapkan dan mempertegas pelaksanaan protokol kesehatan dalam proses dan mekanisme pelayanan yang dilakukan dengan cara mendisiplinkan masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi sebagai langkah mencegah penyebaran *Covid-19* dan menjadikan protokol kesehatan sebagai kebiasaan normal baru kemudian menyediakan atau memperbaiki fasilitas yang telah rusak dalam hal ini media cuci tangan, menyediakan tempat duduk yang memadai bagi masyarakat yang sedang antre dengan mengatur jarak kursi yang disediakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Jurnal ACADEMICA Fisip Untad* VOL.03 No. 02. Hlm 729-740. ISSN 1411- 3341.
- Barata A, A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Covid19.manadokota.go.id. 2020. *Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial Kota Manado*. Diakses senin 12 oktober 2020.
- Faelan, R. 2013. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. *eJournal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 1. Hlm 56-69.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitass Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : KencanaPrenada Media Group.
- Lauma, R. Pangemanan, S. Sampe, S. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Eksekutif*. Volume 3 (3). Hlm 1-9.
- Marande, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie* Volume : 8 Nomor : 1. Hlm 33-39.
- Mohi, W. K. Mahmud, I. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume 6 Nomor 2. Hlm 102-110. ISSN:2301-573X E-ISSN : 2581-2084.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya 410.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).
- PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Rukayat, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI*.Hlm 56-65.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.;Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif* .Bandung: Alfabeta 334 hal.
- Tahrus, H. Z. 2020. Dunia dalam Ancaman Pandemi: Kajian Transisi Kesehatan dan Mortalitas Akibat Covid-19. *Researchgate*. 10.13140/RG.2.2.36367.53922.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yuningsih, R. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *e Jurnal Katalogis*, Volume 4 (8).hlm 175-183.
- Zeithaml, V.A.,Parasuraman, A. Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.