

# Analisis Kualitas Pelayanan di Era Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kedaung Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan

(Analysis of Service Quality in the Covid-19 Pandemic Era in Increasing Community Satisfaction in Kedaung Village, Pamulang District, South Tangerang City)

Yuli Astika <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> astika.yulie@gmail.com

\* corresponding author : Yuli Astika

## ARTICLE INFO

### Article history

Received : January 2, 2025

Revised : January 8, 2025

Accepted : February 06, 2025

### Keywords :

Service Quality;  
Community Satisfaction;  
Covid-19 Pandemic;

### Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan;  
Kepuasan Masyarakat;  
Pandemi Covid-19;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

*This research was motivated by the problem of service quality, where the number of visits to the Kedaung sub-district decreased during the covid-19 pandemic due to faster changes in operating hours and new regulations that resulted in community dissatisfaction. This study aims to obtain feedback on the performance and quality of services provided to the community in order to improve the quality of services on an ongoing basis. The method used in this research is a qualitative method. This study took 7 (seven) respondents, consisting of 1 Kedaung Village Head, 3 Kedaung Village Employees, and 3 Kedaung Village Residents. Methods of data collection using interview techniques, observation, and documentation. The interview technique was carried out in an unstructured manner using interview guidelines. Analysis of research data is descriptive. The results of this study indicate that the quality of service by the Kedaung sub-district is generally carried out quite well based on the five dimensions of service quality according to (Moenir, 1992). However, the service still needs to be improved. Barriers [1] obstacles faced by employees in service include low understanding of technology, rarely participating in education and training activities, lack of ability and understanding of officers related to SOPs. The efforts made are providing opportunities to continue their education, involving officers in educational activities, training, seminars and workshops, recruiting officers according to their expertise, providing instructions, direction, and guidance.*

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah kualitas pelayanan, di mana jumlah kunjungan ke Kecamatan Kedaung menurun selama pandemi covid-19 karena perubahan jam operasional yang lebih cepat dan regulasi baru yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini mengambil 7 (tujuh) responden, terdiri dari 1 Kepala Desa Kedaung, 3 Pegawai Desa Kedaung, dan 3 Warga Desa Kedaung. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara. Analisis data penelitian bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan oleh Kecamatan Kedaung secara umum dilakukan dengan cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Moenir, 1992). Namun, layanan tersebut masih perlu ditingkatkan. Hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam pelayanan antara lain kurangnya pemahaman teknologi, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP. Upaya yang dilakukan adalah memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan, melibatkan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop, merekrut petugas sesuai keahliannya, memberikan instruksi, arahan, dan bimbingan.

## PENDAHULUAN

Sejak ditetapkan sebagai Pandemi oleh *World Health Organization* (WHO), *Corona Virus Disease* (Covid-19) membuat perubahan yang cukup drastis terhadap kehidupan seluruh masyarakat di dunia (chen, 2020) Kehadiran covid-19 tersebut telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan baik di dalam struktur masyarakat maupun dalam sistem pemerintahan (Syafri, 2020, pp. 495-508) Di Indonesia pada tanggal 5 April 2020 terdapat sebanyak 2.092 orang yang positif menderita Covid-19, 150 orang sembuh, dan 191 orang meninggal. Sedangkan 4 April 2020, Ikatan Dokter Indonesia (IDI) menyatakan bahwa terdapat 16 dokter meninggal karena tertular Covid19, angka-angka tersebut memosisikan Indonesia sebagai angka kematian tertinggi di Asia (Yulianto, 2020, pp. 36-45) Oleh karena itu, dampak penyebaran Covid-19 yang berakibat fatal pada kematian manusia harus menjadi objek rumusan kebijakan strategis pemerintah dalam rangka meminimalisir jatuhnya korban jiwa. Di Indonesia, dengan mengacu kepada Instruksi Presiden Joko Widodo pada awal maret lalu, maka Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengeluarkan Kebijakan yang tertuang pada Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (*Work from Home/WFH*) bagi Aparatur Sipil Negara, dengan tujuan meminimalisir penyebaran Covid-19 khususnya di lingkungan instansi pemerintah. Selain itu, melalui surat edaran tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan tugas dan fungsi masing- masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif dengan pencapaian kinerja yang baik serta memastikan pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif.

Menindaklanjuti instruksi presiden dan melihat penyebaran Covid-19 yang semakin berkembang, Pemerintah Walikota Tangerang Selatan akhirnya mengambil kebijakan yang tertuang dalam Surat Edaran (SE) Walikota Tangerang Selatan, Nomor 13 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Penanganan *Corona Virus Disease* 2019. Penyesuaian Sistem Jam Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Pemerintah Walikota Tangerang Selatan yang dikeluarkan pada 16 April 2020, dan telah mulai diterapkan di Kelurahan Kedaung sejak Senin, 20 April 2020 hingga waktu yang belum ditentukan. WFH yang diterapkan Kelurahan Kedaung ini menggunakan sistem shift, dengan mekanisme yakni pegawai tetap diwajibkan masuk kerja tetapi tidak full seminggu, melainkan bergantian setiap harinya. kemudian sisanya dikerjakan dari rumah/tempat tinggalnya (*work from home*). Adapun pembagian jadwal shift untuk ASN diserahkan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing sesuai kebutuhan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmudin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien dan juga senantiasa berorientasi kepada hasil yang memiliki kualitas yang baik. Menurut Joseph M. Juran dalam (Nasution, 2005, hal. 34) menyatakan bahwa “Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*Fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Sedangkan menurut Philip B. Crosby dalam (Nasution, 2005, hal. 3) menyatakan bahwa kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratan (*Conformance of requirement*). Meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Kepuasan itu suatu perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang ada karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan pada hasil pelayanan terhadap ekspektasi masyarakat. Terdapat rumus pada kepuasan masyarakat yaitu apabila kinerja petugas gagal memenuhi ekspektasi, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dan sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi masyarakat, maka mereka pun akan puas. Menurut Kotler bahwa kepuasan itu suatu

respons senang ataupun kecewanya seseorang terhadap ekspektasi atau kinerja yang mana tidak sesuai dengan harapannya (Prasetio, 2012).

Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

COVID-19 (CoronaVirus Diseases 2019) merupakan penyakit menular infeksi saluran pernafasan atas disebabkan jenis coronavirus SARS-COV-2 ditemukan sejak tahun 1965. Virus corona ditemukan ada 7 jenis virus pada manusia diantaranya yang menyebabkan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) pada tahun 2003 dan Middle East Respiratory Syndrome (MERS) ditemukan tahun 2012. Namun virus corona jenis ke 7 ditemukan di Wuhan ini jauh lebih mudah menular dan berbahaya. Badan Kesehatan Dunia (World Health Organization) menetapkan COVID- 19 sebagai wabah (pandemi) yang berskala global pada 11 Maret 2020. Corona virus merupakan kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Virus ini menular melalui percikandahak (droplet) dari saluran pernapasan misalnya ketika berada diruang tertutup yang ramai dengan sirkulasi udara yang kurang baik atau kontak langsung dengan droplet. Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan lockdown untuk mencegah penyebaran virus Corona. Pada banyak kasus virus ini sekedar menyebabkan infeksi pernapasan ringan seperti flu. Namun virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat seperti infeksi paru-paru (pneumonia).

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara detesistis dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui atau mencari gambaran tentang Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Kedaung. Bagaimanakah Pelayanan Staf atau Pegawai yang diberikan Kelurahan kedaung sudah baik atau belum. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana Ketepatan dalam pelayanannya dimasa Pandemi Covid-19. Dalam pemilihan informan, teknik yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan purposive sampling. Purpsive sampling merupakan salah satu bentuk penentuan atau pemilihan sample dengan menggunakan pertimbangan tertentu terhadap sesuatu yang diteliti sesuai dengan subjek dan objek penelitian (Sugiyono, 2019, p. 85) . Dimana suatu responden atau informan dipilih oleh peneliti secara cermat yang dapat memberikan berbagai informasi sesuai dengan kebutuhan dari peneliti. Peneliti mengambil informan secara acak sebesar 30% dari jumlah warga kelurahan kedaung yang berjumlah 52.000 Jiwa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2019) Observasi adalah kegiatan melihat atau mencatat suatu gejala atau peristiwa dengan menggunakan instrumen atau alat untuk merekam atau mencatat gejala atau peristiwa tersebut untuk tujuan ilmiah.

### 2. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2019) Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan

melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeteksikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeteksikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Menurut (Mardalis, 2007, p. 26) deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeteksikan informasi apa adanya sesuai dengan variable- variabel yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Akibat adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh negara termasuk Indonesia menyebabkan pengaruh signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (Social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (Work from home) meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Bagi pegawai yang bekerja di kantor tetap harus memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani secara langsung.

Adanya kebijakan untuk beraktivitas di rumah (*stay at home*) mulai dari bekerja di rumah sampaidengan belajar di rumah. Dalam Penyesuaian Sistem Jam Kerja Aparatur Sipil Negara Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Pemerintah Walikota Tangerang Selatan yang dikeluarkan pada 16 April 2020, dan telah mulai diterapkan di Kelurahan Kedaung sejak Senin, 20 April 2020 hingga waktu yang belum ditentukan. WFH yang diterapkan Kelurahan Kedaung ini menggunakan sistem shift, dengan mekanisme yakni pegawai tetap diwajibkan masuk kerja tetapi tidak full seminggu, melainkan bergantian setiap harinya. Kemudian sisanya dikerjakan dari rumah/tempat tinggalnya (*work from home*). Adapun pembagian jadwal shift untuk ASN diserahkan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing sesuai kebutuhan. Dalam pola kerja yang seperti ini, Kelurahan Kedaung harus tetap memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan agar tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsi masing- masing. Penerapan WFH dikalangan Aparatur Sipil Negara terutama yang bergerak pada pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi sedikit terhambat. Karena beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.

### 1. Kualitas Pelayanan di Era Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kedaung

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara. Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari Instansi yang paling rendah sampai kepala yang paling tinggi dalam bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat. Suatu pelayanan melibatkan masyarakat dan juga pemerintah yang diharapkannya mempunyai kepuasan dalam memberikan sebuah pelayanan ataupun penerima pelayanan. Hal tersebut tertera dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2000 Pembangunan Nasional yaitu tentang Pelayanan Publik, sehingga kualitas pelayanan itu mempunyai artian sebagai hubungan yang sejajar antara pemberian pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan di antara keduanya. Pelayanan ialah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain atau individu secara langsung.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis kualitas pelayanan di Era Pandemi Covid-19 dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kedaung Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan melalui 5 (lima) Dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* sesuai dengan penjelasan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Samosir, 2005). Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi *Reliability* (Keandalan), untuk pelaksanaan indikator petugas memberikan pelayanan yang benar dan tepat waktu. Dalam penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan kelurahan kedaung masih kurang tepat waktu dikarenakan kebijakan pandemicovid-19 yang mengharuskan jam pelayanan berkurang. Dari hasil observasi, diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Kedaung masih kurang optimal, masih adanya beberapa petugas yang terburu-buru dalam melayani masyarakat. Dari Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu sikap tanggap petugas dalam membantu masyarakat dan juga memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Dalam penelitian ini peneliti juga menilai bagaimana ketanggapan dari pemerintah atas seluruh harapan yang diinginkan masyarakat untuk kebutuhan mereka. Tanggap di sini dapat diartikan seperti bagaimana bentuk respons pelayanan terhadap konsumen dalam segala hal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan warga di Kelurahan Kedaung, diketahui bahwa pegawai atau staf kelurahan Kedaung sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan namun untuk cepat masih kurang optimal dalam melayani masyarakat, dan masih ada warga yang tidak puas akan kebijakan pemerintah di masa pandemi yang membuat pelayanan terasa menyusahakan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, penulis melihat bahwa masyarakat sangat terbantu oleh pelayanan yang diberikan staf atau pegawai kelurahan kedaung contohnya pelayanan sistem online yang dimana kebanyakan masyarakat tidak paham administrasi berbasis online yang membuat masyarakat tersebut merasa dipersusah, maka dari itu pegawai atau staf kelurahan membantu dengan tanggap mengenai yang dibutuhkan masyarakat. Dari dimensi *assurance* (jaminan), Definisi jaminan di sini ialah petugas yang memberikan rasa yakin dan aman kepada masyarakat. Memberikan atau menimbulkan rasa yakin ini dapat disebut seperti bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.

## **2. Hambatan-Hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di era pandemi covid-19 di Kelurahan Kedaung**

Dalam setiap pelayanan, memang akan terdapat suatu hambatan dalam perjalanannya, tetapi hal ini merupakan hal yang sangat tidak baik bagi penerima jasa pelayanan. Untuk mengetahui mengenai hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan di era pandemi covid-19 di Kelurahan Kedaung Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan diantaranya sebagai berikut :

- a. Rendahnya kualitas SDM petugas dan jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan
- b. Kurang siapnya dalam melaksanakan kebijakan yang baru dikarenakan pandemi covid-19 yang membuat proses pelayanan terhambat
- c. Kurangnya kerjasama dengan rekan kerja dan saling mengandalkan dalam melaksanakan tugasnya
- d. Masih rendahnya sikap disiplin petugas
- e. Kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan, kurangnya komunikasi dan pendekatan yang dilakukan petugas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan di Kelurahan Kedaung berupa rendahnya pemahaman dibidang teknologi, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, kurang siapnya dalam melaksanakan kebijakan di masa pandemi covid-19, kurangnya kerjasama dengan rekan kerja, rendahnya sikap dan disiplin, kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP.

## **3. Upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di era pandemi covid-19 di Kelurahan Kedaung**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan di era pandemi covid-19 dalam kepuasan masyarakat di kelurahan kedaung kecamatan pamulang Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia petugas melalui pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop dan merekrut sejumlah petugas agar dari segi jumlah dapat memadai.
- b. Memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dan menempatkan petugas sesuai dengan keahliannya.
- c. Memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan para petugas mengenai kebijakan pelayanan di era pandemi covid-19
- d. Meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas melalui penyelenggara pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kerjasama dengan rekan kerja.
- e. Memberikan bimbingan dan konseling secara rutin sehingga petugas memiliki moraitas dan disiplin yang tinggi.
- f. Meningkatkan kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan melalui pemberian merupakan aat serta sistem memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayan dengan baik. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam pelaksanaan tugas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat .

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan oleh Kelurahan Kedaung pada umumnya dilaksanakan sudah cukup dengan baik, Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini dalam pelaksanaan-pelaksanaan kualitas pelayanan dilaksanakan sudah cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Moenir, 1992). Namun pelayanan tersebut tetap harus ditingkatkan lagi.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi petugas dalam pelayanan meliputi rendahnya pemahaman teknologi, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan, kurangnya kerjasama dengan rekan kerja, rendahnya sikap dan disiplin, kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP.
3. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan petugas dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, seminar dan workshop, merekrut petugas, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kelurahan Kedaung lebih terfokus terhadap beberapa indikator yang masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan seperti pengetahuan mengenai teknologi, kualitas sumber dayamanusia, dan kerjasama antar rekan kerja agar tidak saing mengandakan satu sama lain.
2. Sebaiknya Kelurahan Kedaung lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan izin izin untuk melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan dalam berbagai kegiatan misalnya pendidikan, pelatihan, seminar, dan workshop sehingga hambatan-hambatan yang dihadapi dapat diminimalisir.
3. Sebaiknya Kelurahan Kedaung melakukan upaya agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas melalui pelaksanaan dimensi- dimensi kualitas pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan di era pandemi covid-19 dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilaksanaka noleh kelurahan kedaung dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

## **REFERENSI**

### **Buku :**

chen, a. e. (2020). Clinical characteristics and intrauterine vertical transmission potential of COVID-

- 19 infection in nine pregnant women: a retrospective review of medical records, *Articles. Clinical characteristics.*
- Dedy, M. (2008). *Studi Kebijakan Publim, dan Pelayanan Publik.* Bandung:ALFABETA.Drs. M.N. Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management. Cetakan Pertama.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.*Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardalis. (2007). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta:T BumiAksara.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis DataSekunder (Sampel halaman Gratis).* Jakarta: PT Raja GrafindoPersada
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia .* Jakarta:BumiAksara.
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta:CetakanPertama PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M. (2005). *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi Kedua.* Jakarta: GhaliaIndonesia.
- Nitisemito, A. S. (2000). *Manajemen Personalial: Manajemen SumberDayaManusia. Ed. 3.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Z. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.* Yogyakarta.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap KepuasanPelanggan. *Jurnal Analisis Manajemen, 2.*
- Rezha, F. R. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik TerhadapKepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)). Jurusan Administrasi Publik.* Malang: Universitas Brawijaya.
- S, S. (2020). *Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia.* SALAM: JurnalSosial Dan Budaya Syar-I.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi.*
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Jakarta: Mandar Maju.
- Sianipar. (2000). *Manajemen Pelayanan Masyarakat.* Jakarta: LembagaAdministrasi Negara.
- Sinambela. (2005). *Lajian Poltak, dkk Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta:PT BumiAksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Syafrida, S. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. SALAM. *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 495-508*
- Tangkalisan. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta: PT Gramedia Widayasarana Indonesia.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran dan penilaian Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Wirman, S. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik.* jakarta: Erlangga Cet.1.
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal . *Prosiding Seminar Stiarni, 7(2).*
- Jurnal:**
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal*

*Analisis Manajemen, 2.*

- S, S. (2020). *Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia*. SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I.
- Dasep Dodi Hidayah (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya) *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara e-ISSN 2614-2945 Vol. 7 No. 1*
- Surya Arfan<sup>1</sup> , Mayarni<sup>2</sup> , Mimin Sundari Nasution<sup>3</sup> (2021) Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid19 Pandemi, *Budapest International Research and Critics Institute- Journal (BIRCI-Journal) Vol. 4, No. 1,*
- Dhona Fitri Liawati Supriyanto<sup>1</sup>, Sana Prabowo<sup>2</sup>, Agus Setio Widodo<sup>3</sup>, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo<sup>4</sup> (2021) Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) Kabupaten Karawang) *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer Vol. 1 No.1*
- Rachman Rahardian (2017) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik Surabaya Vol. 3 No. 1*
- Yunruth Marande (2017) Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso, *Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 8 Nomor : 1*
- Suandi (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Vol.1*