

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG KESEHATAN DI ERA NEW NORMAL

*Hamidah Rohadatul 'Aisy(mahasiswa)<sup>1</sup>, Khoirunnisa(mahasiswa)<sup>2</sup>, Tata Nurdiansyah(mahasiswa)<sup>3</sup>, Robby Darwis Nasution(Dosen pembimbing)<sup>4</sup>*

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [hamidahra10@gmail.com](mailto:hamidahra10@gmail.com)
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [khoirunnisaaa259@gmail.com](mailto:khoirunnisaaa259@gmail.com)
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo [ttnrdnsyh19@gmail.com](mailto:ttnrdnsyh19@gmail.com)
4. Universitas Muhammadiyah Ponorogo [robbydarwisnasution@gmail.com](mailto:robbydarwisnasution@gmail.com)

## ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic that hit various parts of the world unexpectedly with Indonesia, has caused changes from various aspects, many of the impacts caused by this pandemic, this virus requires the government to change the service system to the community as a form of support for the Covid-19 response. Especially in the health sector which is very influential, health programs are now focusing on dealing with Covid-19. And recently the government has issued a new policy, in which the government asks the public to "make peace" with Covid-19 with a new normal lifestyle or a new lifestyle. This study aims to analyze the changes in the form of public services in Indonesia during the Covid-19 pandemic. This study uses a descriptive qualitative research method. The data collection used is observation and document review. Data collection techniques using observation techniques. The results of the research, as has been done, are all about the effectiveness of public services in the health sector in an effort to realize public welfare during the Covid-19 pandemic. Even so, people's lives are not the same as life before Covid-19. Living in the new normal way mentioned here is back to normal life but with new regulations, new lifestyles that must implement health protocols. People are also resistant to having to get used to new habits such as washing hands, wearing masks, maintaining distance and maintaining strength in the body. Policies in the new normal era with the implementation of health protocols from the government as it is today, of course have an impact on access to public services which is limited to the community. That way the government can maximize public services by using an online system as is already happening today. But all of that must be assisted by discussion or socialization so that all people understand and can access this public service properly and correctly.*

**Keywords:** *New normal, Public service and Health.*

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang melanda berbagai belahan dunia tak terkecuali dengan Indonesia, telah menyebabkan perubahan dari berbagai aspek, banyak dampak yang telah disebabkan dengan adanya pandemi ini, virus ini menuntut kepada pemerintah untuk mengubah sistem pelayanan terhadap masyarakat sebagai bentuk dukungan dari penanggulangan Covid-19. Terutama pada bidang kesehatan yang sangat berpengaruh, program-program bidang kesehatan kini berfokus pada penanggulangan Covid-19. Dan baru-baru ini pemerintah telah mengeluarkan kebijakan baru, dimana pemerintah meminta kepada masyarakat agar “berdamai” dengan Covid-19 dengan gaya hidup *new normal* atau pola hidup baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya perubahan bentuk pelayanan publik yang ada di Indonesia pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan telaah dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi. Hasil penelitian sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektifitas pelayanan publik di bidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di masa pandemi Covid-19 ini. Meskipun begitu, kehidupan masyarakat tidak sama dengan kehidupan sebelum adanya Covid 19. Hidup dengan cara *new normal* yang disebutkan disini adalah hidup kembali seperti biasa tetapi dengan peraturan yang baru, pola hidup baru yang harus menerapkan protokol kesehatan. Masyarakat juga dituntut harus terbiasa dengan kebiasaan baru seperti mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak dan menjaga daya tahan pada tubuh. Kebijakan pada era *new normal* dengan adanya penerapan protokol kesehatan dari pemerintah seperti saat ini tentu saja berdampak pada akses pelayanan publik yang menjadi terbatas pada masyarakat. Dengan begitu pemerintah dapat memaksimalkan pelayanan publik dengan menggunakan sistem online seperti yang sudah terjadi saat ini. Tetapi semua itu harus dibantu dengan pembahasan atau sosialisasi agar semua masyarakat faham dan bisa mengakses layanan publik ini dengan baik dan benar.

**Kata kunci:** *New normal*, Pelayanan public dan Kesehatan.

### I. PENDAHULUAN

Penyakit Covid 2019 atau biasa disebut Coronavirus telah menjadi isu yang menjadi perhatian banyak orang di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Strategi terbaru pemerintah dengan meminta masyarakat secara umum "menghapus bersih" virus Corona dengan mengulangi gaya hidup Khas atau Cara Hidup Baru yang konon secara positif tidak bisa dibedakan dengan upaya yang telah dilakukan otoritas publik selama ini dalam mengelolanya. penyebaran virus Corona. Menurut Ketua Master Group Tim Percepatan Penanganan Virus Corona, Wiku Adisasmito, kebiasaan baru adalah penyesuaian perilaku untuk tetap menyelesaikan latihan biasa, namun dengan melaksanakan konvensi kesehatan untuk mencegah penularan infeksi. Mengingat studi College of Minnesota's Middle for Irresistible Sickness Exploration and Strategy (CIDRAP) yang berjudul *The Future of the Coronavirus Pandemic*, episode Coronavirus sebenarnya menghabiskan sebagian besar hari untuk ditangani dan tidak banyak tanda bahwa Coronavirus

akan benar-benar lenyap. Tinjauan tersebut menyatakan bahwa diperlukan 18 hingga dua tahun untuk tetap berhati-hati untuk menyiapkan langkah-langkah pengentasan krisis dengan alasan bahwa dalam jangka waktu tersebut masih ada kemungkinan episode Coronavirus. Bagi Indonesia, yang menghadapi ketegangan moneter yang luar biasa di samping darurat kesejahteraan umum, itu adalah masalah yang menindas, dengan strategi berdamai dengan Coronavirus daripada melanjutkan konflik melawan Coronavirus, tentu saja, otoritas publik telah memikirkannya dengan baik.

Kewenangan publik / Pemerintahan adalah perkumpulan atau pemegang orang perseorangan yang mempunyai kekuasaan dan yayasan yang menguasai urusan-urusan negara dan bantuan pemerintah dari orang perseorangan dan negara. Dalam melaksanakan kewenangan publik untuk bekerja pada kualitas seperti membantu pelaksanaan perubahan administrasi, UU No. 30 Tahun 2014 tentang Organisasi Pemerintah. Kehadiran undang-undang yang terdiri dari 89 pasal ini dimaksudkan untuk membentuk undang-undang, mencegah penyalahgunaan kekuasaan, memberikan jaminan yang sah kepada masyarakat pada umumnya dan penguasa pemerintahan serta menerapkan standar umum pemerintahan yang baik. Pekerjaan otoritas publik dalam mengembangkan administrasi kesejahteraan lebih lanjut terlihat dari instrumen pendekatan yang digunakan oleh legislatif terdekat. Pemanfaatan instrumen ini harus terlihat dari tugas besar otoritas publik dalam administrasi kesejahteraan tanpa campur tangan swasta. Elemen pendukung terdiri dari bantuan penuh untuk pembiayaan kantor klinis dan biaya fungsional klinik darurat, pedoman yang menyusun premis pekerjaan administrasi dan kunjungan pasien yang terus berkembang dari satu tahun ke tahun lain. Kualitas pelayanan daerah harus terus dipertahankan. Otoritas publik diperlukan untuk terus memberikan bantuan terbaik, meskipun sekali lagi harus melakukan kesepakatan konvensi kesejahteraan untuk keamanan bersama, kedua pemasok dan penerima manfaat administrasi dengan melakukan social distancing dan physical distancing.

## **II. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan jenis penelitian kepustakaan (library research). Penelitian adalah serangkaian latihan yang berhubungan dengan strategi untuk mengumpulkan informasi perpustakaan, membaca dengan teliti, dan mencatat serta menangani bahan penelitian (Zed, 2004). Kami menggunakan strategi ini dengan mengikuti, membaca, dan merekam berbagai penemuan terkait dengan pengaturan publik di masa

Coronavirus. Selain itu, kami mencari data melalui situs pemerintah yang sebenarnya dan tulisan yang berhubungan dengan pendekatan pemerintah.

### **III. STUDI KEPUSTAKAAN**

Pemberdayaan masyarakat merupakan upaya untuk lebih mengembangkan bantuan pemerintah dalam suatu bangsa karena keadaan ini menyiratkan keberhasilan di Indonesia. Dalam acara pergantian publik, hal itu diwujudkan dalam upaya peningkatan kesejahteraan. Selama masa pandemi, banyak perubahan yang terjadi, dua di antaranya mempengaruhi rutinitas reguler dan dalam kerangka kemajuan publik dan peningkatan kesejahteraan. Seperti yang tertuang dalam RPJP dan RPJMN sebelum 2020-2024, peningkatan kesejahteraan Virus Corona, dan selama Virus Corona. Untuk situasi ini, kita dapat memikirkan kembali pelaksanaan peningkatan kesejahteraan yang telah dilakukan selama pandemi Coronavirus. Slogan: pergantian peristiwa publik, peningkatan kesejahteraan, dampak Dinamis Coronavirus Perbaikan publik adalah upaya untuk lebih mengembangkan bantuan pemerintah di suatu negara, karena situasi ini menyiratkan keberhasilan di Indonesia. Di acara-acara publik, ada upaya peningkatan kesejahteraan. Selama masa pandemi, banyak perubahan yang terjadi, dua di antaranya berdampak pada rutinitas sehari-hari seperti halnya dalam kerangka kemajuan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan. Seperti yang diungkapkan dalam proyeksi RPJP dan RPJMN. studi literatur dengan pengumpulan data berupa pengisian rubric dan dengan melacak berbagai sumber data yang mengandung pembahasan terkait dengan fokus masalah yang diteliti atau biasa disebut studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Solusi pembelajaran dimasa pandemi ini adalah pembelajaran dengan media daring. Terdapat beberapa hambatan terkait penerapan pembelajaran daring pada saat pandemi, baik hambatan dari segi sarana dan prasarana pendukung hingga akses informasi yang tersedia.

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Perubahan Birokrasi di Era Pandemi Covid-19**

Pandemi Covid- 19 di Indonesia telah mengubah tatanan administrasi dan pola kerja di instansi pemerintah. Untuk mewujudkan physical distancing yang optimal, proses kerja bergeser dari bekerja di kantor sebagai bekerja dari rumah( work from home). Pengembangan proses pelayanan administrasi dan koordinasi berbasis online mulai diupayakan semaksimal mungkin di daerah

masing- masing instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Menanggapi pelaksanaan administrasi pemerintahan di masa pandemi Covid- 19. Di tengah kedaruratan pandemi virus corona, banyak kesulitan baru yang muncul di berbagai bidang, termasuk domain administrasi yang tidak mampu dipisahkan dari perubahan. Salah satu kondisi biasa yang baru adalah adanya perubahan regulasi dasar dari organisasi yang selama ini menggunakan cara manual dan terus berkreasi hingga saat ini, menyesuaikan dengan perubahan inovasi data yang masih berorientasi pada hasil. Pemanfaatan inovasi data telah membawa perubahan positif yang sangat besar terhadap cara hidup dan cara pandang bagi State Common Mechanical Assembly( ASN), apalagi mengingat sebagian besar wilayah pendampingan telah mengubah contoh penyelenggaraan yang saat ini sedang dilakukan. secara wujud, dari dekat dan pribadi, melalui inovasi terkomputerisasi.

Menanggapi berbagai kecenderungan baru tersebut, Ulama Perubahan Manajerial dan Regulasi, untuk situasi ini, telah memberikan Surat Putaran Pendeta Perubahan dan Perubahan Administratif No 58 Tahun 2020 tentang Tata Kerja Perwakilan Majelis Mekanik Umum Negara di New Ordinary Request, salah satu strateginya mengontrol pelaksanaan perubahan work from home work framework( WFH) serta work from office( WFO) bagi ASN untuk menjamin penyelenggaraan pemerintahan di daerah tetap berjalan di tengah pandemi. Sesuai dengan strategi tersebut, LAN RI bereaksi dengan menyesuaikan teknik pembelajaran di organisasi( on web) dengan memberikan Surat Bundaran No 10/ K1/ HKM. 02. 3/ 2020 tentang Ketentuan Khusus Pelaksanaan Persiapan Dalam Keadaan Sakit Covid( Virus Corona) Pandemi. Digitalisasi regulasi adalah budaya lain yang dapat menebang administrasi canggung yang menghabiskan banyak waktu, stamina, dan uang. Dengan demikian, ini merupakan ujian bagi ASN untuk menawarkan kategori bantuan yang lebih cepat, lebih layak, lebih lugas, dan tidak terlalu sulit dan responsif. Bagaimanapun, bahaya besar sebenarnya mengintai dari bagian pelaksanaan ASN yang terlepas dari apa yang diharapkan secara umum, lebih spesifik karena ketidakmampuan( SDM) dalam mengundang waktu digitalisasi.

Presiden Joko Widodo telah menetapkan lima bantalan perbaikan antara lain: (1) kelanjutan kemajuan yayasannya, (2) peningkatan aset manusia, (3) perubahan keuangan, (4) perubahan peraturan, dan (5) pembubaran pedoman. Presiden pernah menyampaikan bahwa dalam menghadapi perubahan ini penting untuk memuluskan organisasi-organisasi negara agar tidak terjadi cross over. Pemulusan tenaga merupakan salah satu bentuk penjabaran dari visi dan misi

Presiden terkait dengan perubahan regulasi. Selain itu, perlu diperhatikan bahwa upaya memuluskan organisasi pemerintah sebagai tahapan untuk meningkatkan administrasi ke daerah harus dibarengi dengan ketersediaan dan fleksibilitas yayasan yang terkomputerisasi, untuk menjalankan permintaan regulasi lain untuk ASN khususnya, dan masyarakat secara keseluruhan. Melalui budaya baru organisasi yang terkomputerisasi, dipercaya dapat mempercepat perubahan regulasi di tengah pandemi virus corona, selanjutnya menentramkan pembenahan dan peruntukan administrasi publik di seluruh daerah.

### **Ketersediaan Pelayanan Kesehatan di Era Pandemi Covid-19**

Sejak awal tahun 2020, pandemi virus corona telah menyebabkan banyak gangguan dengan efek yang tidak biasa. Jelas, sehubungan dengan kesejahteraan umum, salah satu sudut yang mendapatkan efek terbaik adalah aksesibilitas layanan kesehatan. Mungkin cerita telah berulang kali ditemukan di halaman berita dan media online tentang keadaan kantor perawatan medis yang sudah mulai dikuasai dalam memenuhi kebutuhan administrasi kesejahteraan umum. Secara keseluruhan, untuk alasan apa ini terjadi? Seperti yang mungkin kita ketahui, bukannya berkurang, jumlah kasus positif Coronavirus terus bertambah. Kondisi ini mengharuskan dinas kesehatan dan tenaga kesehatan bekerja ekstra untuk memberikan terapi kepada pasien virus corona yang saat ini menjadi perhatian utama. Lagi pula, kehadiran pandemi tidak menghilangkan masalah atau kebutuhan kesejahteraan lain yang harus diperhatikan. Hal ini membuat kantor pelayanan kesehatan mulai lebih spesifik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Lalu, apa akibat dari pembatasan pelayanan kesehatan? Seperti yang ditunjukkan oleh tinjauan yang dipimpin oleh WHO di 155 negara, pandemi ini menyebabkan gangguan dalam upaya pencegahan dan program evaluasi publik untuk infeksi yang tidak dapat ditularkan, mengingat hipertensi untuk 53% negara, krisis kardiovaskular di 31% negara, dan diabetes di 49%. bangsa. Gangguan ini mungkin dapat menghancurkan kesehatan umum dengan penyakit tertentu. Selain itu, individu dengan upah rendah dan tinggal di daerah yang kurang tersedia oleh kantor kesehatan akan berpikir bahwa semakin sulit untuk mendapatkan layanan kesehatan dasar. Jelas ini secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan pribadi daerah setempat.

Keadaan administrasi kesejahteraan menjadi kekhawatiran bagi otoritas publik, mitra, dan daerah setempat. Banyak kemajuan telah diambil untuk mengatasi masalah ini, terutama dengan memberikan konvensi dan pedoman yang ditujukan untuk menjamin bahwa administrasi kesejahteraan yang berkualitas tetap dapat diakses dan terbuka untuk semua. Pendekatan tersebut

mulai dari yang berdampak langsung, misalnya membentengi administrasi kesejahteraan berbasis daerah, memberikan obat ARV gratis kepada ODHA (ODHA), memerlukan pemanfaatan telemedicine, hingga yang berimplikasi dengan pemaksaan PSBB. Patut dimaklumi bahwa pemberlakuan kembali PSBB di ibu kota Indonesia ini merupakan strategi rem krisis yang dipertimbangkan karena memakan angka kematian dan populasi klinik yang tak terhindarkan. Yang lebih mengkhawatirkan adalah banyaknya kasus positif di kantor dan tandan swasta serta pola penyebaran kasus virus corona yang meluas di kelompok keluarga. Ini menunjukkan bahwa setiap individu dapat diandalkan untuk kesejahteraannya sendiri, tetapi juga untuk kekuatan orang-orang di sekitarnya. Jika konvensi kesejahteraan diabaikan oleh satu orang saja, akibatnya akan membahayakan banyak orang, terutama orang-orang terdekat mereka. Diyakini dengan pemberlakuan PSBB dengan manajemen yang tegas, laju kasus positif di Jakarta akan berkurang dan minat terhadap administrasi kesejahteraan tidak akan melampaui batas kantor yang dapat diakses. Bagaimanapun, banyak strategi ini akan sia-sia jika tidak dipatuhi oleh daerah setempat. Sebagai garis depan bagi individu yang kita sayangi, salah satu komitmen utama yang dapat kita kemukakan dalam upaya untuk menghancurkan pandemi ini adalah untuk berpartisipasi dan mematuhi pedoman, konvensi, dan permintaan kesehatan yang diberikan oleh Layanan Kesehatan dan spesialis lainnya. Dengan cara ini, kita dapat menahan penyebaran Covid dan memberikan pintu terbuka yang berharga bagi pekerja kesehatan serta kantor administrasi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat.

Meskipun dukungan pandemi Coronavirus dari daerah masih diperlukan dan harus diberikan oleh otoritas publik untuk semua jaringan yang membutuhkan administrasi, berbagai upaya harus dilakukan untuk memberikan bantuan besar untuk membuat administrasi yang efektif, wajar dan serbaguna terutama selama masa-masa sulit. Wabah virus corona yang terjadi saat ini. Bantuan besar adalah bantuan besar mengingat kebutuhan dan kepentingan Publik. Pelaksanaan norma-norma administrasi yang prima saat ini menghadapi ujian besar seiring dengan berkembangnya episode infeksi virus Corona, yang membuat segala macam pergerakan dan aktivitas sosial terkungkung dalam lingkup yang sangat besar atau yang dianggap sebagai Pembatasan Sosial Lingkup Besar (PSBB). Tindakan yang mempengaruhi banyak orang harus secara singkat mencoba untuk tidak memasukkan pengaturan administrasi oleh otoritas publik ke wilayah lokal yang biasanya diselesaikan dengan mengumpulkan sejumlah besar orang. Kota Bahu berada di Wilayah Malalayang Kota Manado dengan jumlah Kepala Keluarga 2204 KK. Penduduk 7270

orang dengan kehalusan menurut jenis kelamin laki-laki ke atas 3.647 orang dan perempuan ke atas 3.623 jiwa. Dari hasil pemeriksaan yang telah didapatkan di lapangan, pencipta menggambarkan hasil penelitian pada proses bantuan terbuka (administrasi angkut) di Kota Bahu Pada masa pandemi virus Corona berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar administrasi aturan memasukkan bagian-bagian sebagai penjaga:

### **1. Persyaratan :**

Kondisi Setiap koperasi spesialis harus menawarkan jenis bantuan sesuai dengan norma dan ketentuan yang ditetapkan. Keperluan bersifat langsung untuk memperoleh suatu bantuan yang dibutuhkan oleh daerah setempat yang bersangkutan. Di kota Bahu, untuk memperoleh administrasi, misalnya, surat pernyataan rumah pengurus, surat wasiat, pengesahan penduduk dan pengesahan lainnya, daerah yang bersangkutan harus memiliki persyaratan lengkap seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat pengantar dari atas. iklim yang terhubung. Pemenuhan laporan Untuk situasi ini, suatu kondisi harus dipenuhi daerah setempat untuk mendapatkan administrasi dari Pemerintah Kota Bahu. Mengingat akibat dari pemeriksaan yang telah dilakukan penciptanya di kantor Kelurahan Bahu maka kebutuhan sangat vital dan fokus pada pendampingan. Selain terorganisir secara sistematis, juga untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak mampu. Bagi yang tidak memiliki KTP wajib membawa fotokopi Kartu Keluarga sebagai bukti kewarganegaraan kelompok masyarakat Bahu dan administrasi jasa dari kota. Pada saat pandemi Coronavirus tidak ada penambahan atau pengurangan kebutuhan untuk mendapatkan administrasi di kantor Kota Bahu.

### **2. Kerangka, Komponen dan Metode Kerangka Kerja Instrumen Dalam Teknik Administrasi :**

Hal ini dinyatakan dalam Bantuan Standar Fungsional (SOP). Setiap kantor memiliki pedoman Distinctive Help Activities (SOP) tergantung pada jenis administrasi yang diberikan. SOUP sendiri merupakan sebuah strategi atau tahapan kerja yang harus dilakukan oleh pihak yang tidak sepenuhnya kaku. Alasan SOP sebenarnya tidak lain, untuk lebih spesifik sebagai pembantu dalam menawarkan jenis bantuan, sebagai data tahap administrasi, dan membatasi kesalahan dalam membantu. masyarakat umum atau calon datang ke tempat kerja Kota membawa laporan sesuai prasyarat yang telah ditentukan kemudian diberikan kepada pemerintah kota, dengan asumsi catatan yang

dibawa tidak memadai, pejabat akan mengembalikan arsip dan meminta calon melengkapinya. Sehubungan dengan metode bantuan daerah di Kota Bahu bagi calon yang membawa sembako akan segera terlayani, petugas akan segera melengkapi sistem pembuatan surat dimaksud. Setelah pembuatan, penanda buku diurus oleh Sekda atau Lurah, dll dengan diberi nomor surat dan stempel oleh pejabat kota. Tahap pemberian nomor dan cap selesai kemudian surat atau arsip diberikan kepada calon atau orang pada umumnya.

### **3. Masa Administrasi Dalam Pelaksanaan dan Penyampaian Administrasi :**

Waktu administrasi sangat penting. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis administrasi dari tahap dasar hingga tahap terakhir. Waktu administrasi sangat berkaitan dengan metode administrasi mengingat tidak sepenuhnya ditentukan dari strategi yang tidak berbelit-belit dan produktivitas waktu. Masa pemerintahan yang dilakukan oleh organisasi spesialis harus benar-benar efektif, terutama di saat pandemi saat ini untuk memutus mata rantai penyebaran virus Corona yang sedang mewabah. Mengingat akibat dari pertemuan yang telah pencipta lakukan dengan saksi penelitian, maka waktu administrasi yang diberikan di tempat kerja Kota Bahu dimulai pada pukul delapan pagi sampai setengah lima pada hari Senin sampai dengan Kamis dan pada hari Jumat administrasi dari pukul delapan pagi hingga pukul dua malam. Waktu administrasi yang diberikan oleh pejabat di Kota Bahu kepada daerah cukup cepat mengingat bantuan tersebut dapat dilakukan dalam waktu yang singkat yaitu sekitar lima sampai sepuluh menit untuk menyelesaikan pekerjaan.

### **4. Retribusi, Pajak Beban atau Bea :**

Biaya yang dipaksakan atas bantuan penerima bantuan yang mendapatkan administrasi dari koordinator seberapa besar biaya tersebut diselesaikan dengan mempertimbangkan kesepahaman antara daerah itu sendiri dan organisasi spesialis. Mengenai masyarakat yang setelah mendapatkan administrasi dengan sengaja memberikan tips kepada pejabat, sesuai persepsi yang didapat pencipta di lapangan Hal ini sudah beberapa kali terjadi dan dari pihak calon, untuk keadaan ini masyarakat umum tidak memperlakukan dalam memberikan biaya. kepada pejabat, semacam terima kasih kandidat untuk bantuan cepat.

### **5. Produk Pelayanan :**

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

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1.	Pengantar KTP/KK	0
2.	Surat Keterangan Penduduk	0
3.	Surat Keterangan Domisili	454
4.	Surat Keterangan Kelahiran	0
5.	Surat Keterangan Kematian	0
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

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

Organisasi spesialis untuk situasi ini menawarkan item dukungan sesuai pengaturan yang belum sepenuhnya diselesaikan. Item bantuan yang dimaksud adalah jenis administrasi yang diberikan kepada daerah yang disampaikan pada setiap tahapan pemerintahan. item manfaat yang telah diberikan oleh koordinator administrasi di Kota Bahu selama pandemi. Jumlah surat yang diberikan adalah 919 surat yang terdiri dari 454 surat wasiat, 6 surat keterangan lahir, 6 surat syahid, 3 surat akta nikah, 67 surat jaminan uang lemah, 21 surat pernyataan akta nikah, dan 362 surat data bisnis.

## 6. Perlakuan Terhadap Keberatan, Ide dan Informasi :

Pemerintah sebagai koordinator administrasi memiliki komitmen untuk menangani segala keluhan dari masyarakat umum dan mendapatkan masukan ide atau analisis. Dari hasil pertemuan yang didapat, saksi menjelaskan bahwa selama ini tidak ada gerutuan atau keberatan dari masyarakat setempat yang khawatir dengan siklus dan administrasi yang diberikan oleh pihak kota. Meski demikian, sebagai organisasi spesialis, pihak kelurahan tetap memberikan kantor sebagai kontak WhatsApp (WA) Lurah, Sekretaris Kota dan pejabat Kelurahan ke wilayah setempat sebagai salah satu cara untuk menghadapinya dengan asumsi ada protes dan kebutuhan lainnya. masyarakat. Salah satu struktur Pengurus yang juga harus dilakukan adalah: memberikan kotak ide atau kotak gerutuan, situs, pintu gerbang keberatan, sms atau pejabat yang akan menerima pengaduan masyarakat. Penataan media-media tersebut merupakan kantor bagi daerah untuk memberikan masukan seperti halnya analisis terhadap administrasi yang diberikan.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pemahaman 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 masukan 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 buat masyarakat yang sedang menunggu antrian.

## **VI. SARAN**

Saran yang dapat penulis berikan yakni 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 maupun memperbaiki fasilitas yang telah rusak dalam hal ini media cuci tangan, menyediakan tempat duduk yang memadai bagi masyarakat yang sedang antri dengan mengatur jarak kursi yang disediakan.

## **VII. 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 : Kencana Prenada 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