

SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK (STUDI DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM)**

*ANALYSIS OF THE IMPACT OF COVID-19 ON THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES (STUDY IN THE OFFICE OF THE INVESTMENT
AND ONE STOP INTEGRATED SERVICES OF MATARAM CITY)*

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Oleh:

AFDHAL MUZAKIR

217110004

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK(STUDI DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM)**

Oleh

AFDHAL MUZAKIR

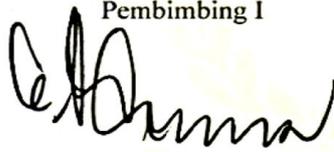
Untuk Memenuhi Ujian Sidang Skripsi

Tanggal 11 Februari 2021

Menyetujui

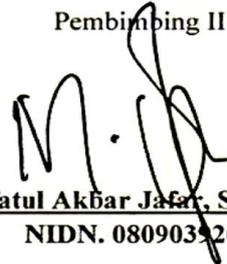
Pembimbing

Pembimbing I



Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101

Pembimbing II



M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP
NIDN. 0809032203

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP

NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK (STUDI DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM)**

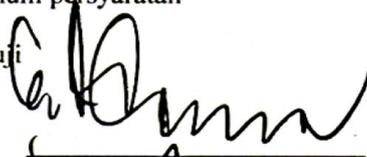
Oleh :

AFDHAL MUZAKIR
NIM. 217110004

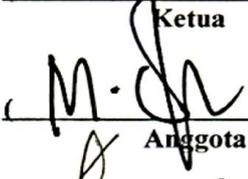
Telah di pertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs. H. Abdurrahman, MM**
NIDN. 0804116101

()
Ketua

2. **M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP**
NIDN. 0809039203

()
Anggota

3. **Drs. Mintasrihardi, MH**
NIDN. 0830016101

()
Anggota

Ketua Program Studi Administrasi Publik

()
Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan
()
D. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Afdhal Muzakir

NIM : 217110004

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 10 Februari 2021

Mahasiswa



Afdhal Muzakir
217110004



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AFDHAL MUZAKIR
NIM : 217110004
Tempat/Tgl Lahir : ARA/04 Agustus 2000
Program Studi : Adm. Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 338 765 782
Judul Penelitian : -

ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MATARAM)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 Februari 2021

Penulis


AFDHAL MUZAKIR
NIM. 217110004

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AFDHAL MUZAKIR
NIM : 217110004
Tempat/Tgl Lahir : Atm 104 Agustus 2000
Program Studi : Adm: Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 338 765 782
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DI KANTOR DINAS PENANAIAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 Februari 2021

Penulis



AFDHAL MUZAKIR
NIM. 217110004

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Kesalahan akan menjadi hal yang buruk, bila kita membiarkannya tetap salah”.

“Jika kita berusaha dengan kesungguhan hati, maka kesuksesan akan menjadi suatu kenischayaan”.

“Kedudukan orang lain atas diri Mu adalah multi fungsi, oleh sebab itu libatkan mereka dalam setiap hal yang Kamu kerjakan. Tapi ingat, mereka bukanlah policy maker atas diri Mu, Kamulah yang bertanggung jawab penuh atas diri Mu sendiri! terlepas dari peran Tuhan”.

Afdhal Muzakir



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan makna dalam hidupku.

Kedua Orang Tua kandung saya tercinta, (Bapak Mustarfin dan Ibu Nurhayati), adik-adik saya (Diyah Ulhaq dan Siti Khadijah), Kakek dan Nenek saya, Paman beserta Bibi saya semuanya, dan semua sepupu saya, terimakasih do'a, dan dukungannya selama ini kepada saya dari semester satu sampai saat ini.

Kepada keluarga saya di organda tercinta IKAMMAT_NTT Mataram, terimakasih atas semua bantuan serta support kepada saya selama ini, kemudian keluarga saya di organisasi tercinta Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah yang telah membentuk saya sehingga saya mampu melalui dinamika kehidupan terutama selama menjadi mahasiswa di kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram. Juga kepada semua teman-teman kelas dan angkatan, terimakasih atas kebersamaannya dan telah berbagi selama ini. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua, dan untuk Ilmu Administrasi Publik serta untuk Negara kita tercinta ini.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul : *Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram)*. Proposal ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program Strata-1 di Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali M.SI Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku ketua Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram .
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM Selaku dosen Pembimbing I Yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

5. Bapak M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP, M.IP selaku dosen pembimbing II Yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritikan sehingga penulisan proposal ini berjalan dengan lancar.
6. Orang Tua penulis yang sudah memberikan do'a, motivasi, serta dukungan semangat bagi penulis agar dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat motivasi kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam proposal ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almamater tercinta.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Mataram, 10 November 2020

Penulis

Afdhal Muzakir

Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram)

Afdhal Muzakir¹, Abdurrahman², M. Ulfatul Akbar Jafar³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing Pendamping³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram dan Untuk mengetahui cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Seksi Pelaporan dan Peningkatan Pelayanan DPMPTSP kota Mataram, Seksi Perizinan dan Non Perizinan B/1 DPMPTSP kota Mataram, Pengamat Pelayanan Publik kota Mataram, serta Masyarakat yang menerima pelayanan. Metode pengumpulan data ialah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram tidak berdampak secara khusus mengacu dari kelima dimensi menurut Parasuraman. Kemudian cara/strategi DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik diantaranya: penerapan pelayanan melalui sitem online seperti OSS atau melalui website dinas dan pengiriman berkas melalui kurir Pos, pembatasan waktu pelayanan di masa new normal dan menerapkan protokol kesehatan, seta sistem pelayanan dengan 2 layar komputer. Akan tetapi cara/strategi tersebut belum berjalan maksimal secara keseluruhan.

Kata kunci: Analisis, Dampak Covid-19, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Impact Analysis of Covid-19 on the Quality of Public Services (Study in the Office of the Investment and One Stop Integrated Services at Mataram City)

Afdhal Muzakir¹, Drs. H. Abdurrahman, M.M², M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP.,M.IP³

¹Student

²Main Advisor

³Second Advisor

The objective of this study is to determine the impact of Covid-19 on the quality of public services at the DPMPTSP office in Mataram City and to identify the methods/strategies used by the DPMPTSP in Mataram City to improve the quality of public services.

A descriptive study with a qualitative approach is this type of research. The Mataram City DPMPTSP Reporting and Service Improvement Section, the Mataram City DPMPTSP Licensing and Non-Licensing Section, the Public Service Observer of Mataram City and the Community receiving services were the informants in this study. Data collection methods are observation, interview, and documentation. The data was analyzed through data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification.

The results showed that, according to Parasuraman, the impact of covid-19 on the quality of public services at the Mataram City DPMPTSP office did not have a specific impact with regard to the five dimensions. Then, in order to improve the quality of public services, DPMPTSP's method/strategy in the city of Mataram includes: the implementation of services through online systems such as OSS or through official websites and the sending of files via postal couriers, the limitation of service time in the new normal period and the implementation of health protocols, as well as the service system with 2 computer screens. However, this method/strategy has not worked optimally as a whole.

Keywords: *Analysis, Impact of Covid-19, Service Quality*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SURAT BEBAS PLAGIALISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1 Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).....	13
2.2.2. Kualitas	14
2.2.3. Pelayanan	15
2.2.4. Pelayanan Publik	16
2.2.5. Jenis Pelayanan.....	20
2.2.6. Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.7. Pelayanan Publik di masa Pandemi	23
2.2.8. Penguatan Pemerintah Daerah dalam Penanganan dan Pengendalian COVID-19.	25
2.2.8.1. Penguatan Aspek Politik.....	25
2.2.8.2. penguatan Aspek Fiskal.....	31
2.2.9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota MataramDPMPTSP.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian.....	43
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
3.3. Fokus Penelitian.	44
3.4. Penentuan Informan/Narasumber.....	44
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	46
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.7. Teknik Analisis Data	50
3.8. Keabsahan Data.....	53
BAB IV PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram.....	60
4.1.1. Sejarah singkat Dinas Penanaman Modal dan	
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	
Kota Mataram	60
4.1.2. Bidang-Bidang dan Fungsi Dinas Penanaman	
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
(DPMPTSP) kota Mataram	62
4.1.3. Visi, Misi dan Moto	66
4.1.4. Janji Pelayanan	67
4.1.5. Maklumat Pelayanan	68
4.1.6 Ruang Lingkup Tugas	68
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	70
4.2.1. Dampak Covid-19 Terhadap Kualitaas	
Pelayanan Publik Di Kantor DPMPTSP	
Kota Mataram	70
4.2.2. Cara/Strategi Yang Dilakukan Oleh DPMPTSP	
Kota Mataram Untuk Memperbaiki Kualitas	
Pelayanan Publik	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 103
5.1. Kesimpulan 103
5.2. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1. Informan/Narasumber	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Foto dokumentasi wawancara dengan Pak Eka Pidyana Hamnur, ST (Seksi Pelaporan dan Peningkatan Pelayanan DPMPTSP kota Mataram)	72
Gambar 4.2 Pemberitahuan Penutupan Sementara Kantor dan Layanan Tatap Muka Tahap 1	72
Gambar 4.3 Pemberitahuan Penutupan Sementara Kantor dan Layanan Tatap Muka Tahap 2	73
Gambar 4.4 Pemberitahuan Penutupan Sementara Kantor dan Layanan Tatap Muka Tahap 3	73
Gambar 4.5 Penerapan protokol kesehatan (mencuci tangan sebelum masuk).....	75
Gambar 4.6 Penerapan protokol kesehatan dalam proses pelayanan	75
Gambar 4.7 Penerapan protokol kesehatan, menjaga jarak di tempat tunggu pengunjung.....	77
Gambar 4.8 Foto dokumentasi wawancara dengan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Pelayanan DPMPTSP kota Mataram.....	92
Gambar 4.9 Foto dokumentasi wawancara dengan Seksi Perizinan dan Non Perizinan B/1 DPMPTSP kota Mataram	93
Gambar 4.10. Foto dokumentasi wawancara dengan pegawai hotel (Narasumber 1).....	96
Gambar 4.11. Foto dokumentasi wawancara dengan Pak nurdin (Narasumber 2).....	97

Gambar 4.12. Foto dokumentasi wawancara dengan Pak Supathan
(Narasumber 3)..... 98

Gambar 4.13. Foto dokumentasi wawancara dengan Pak A. Jaelani
(pengamat pelayanan publik)..... 101



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyak orang beranggapan bahwa birokrasi adalah rangkaian proses yang panjang, dari tempat satu ke tempat lain, yang merepotkan dan akhirnya mesti di bayar dengan ongkos yang serba mahal. Pandangan yang demikian tidak boleh disalahkan semuanya, akan tetapi jika para pelayan yang duduk dibelakang meja patuh terhadap aturan dan prosedur serta bersikap disiplin dalam melaksanakan tugasnya, tentu birokrasi dapat berjalan lancar dan biaya mahal bisa dihindarkan.

Birokrasi adalah alat untuk menjalankan suatu administrasi, yang pada pelaksanaannya, birokrasi bekerja menurut pembagian kerja, hirarki kewenangan, impersonalitas hubungan, pengaturan perilaku, dan kemampuan teknis dalam melaksanakan tupoksinya selaku penyelenggara administrasi pemerintahan. Sebagai suatu organisasi modern, menurut Henry Mintzberg (1983:11) dalam Febrianeldi (2016: 1) birokrasi pada dasarnya memiliki lima elemen dasar sebagai berikut: 1) *the strategic-apex*, atau pimpinan puncak yang bertanggung jawab penuh atas berjalannya roda organisasi: 2) *the middle-line*, pimpinan pelaksana yang bertugas menjembatani pimpinan puncak dengan bawahan: 3) *the operating-core*, bawahan yang bertugas melaksanakan pekerjaan pokok yang berkaitan dengan pelayanan dan produk organisasi: 4) *the technostructure*, atau kelompok ahli seperti analis, yang bertanggung jawab bagi efektifnya bentuk-bentuk tertentu standardisasi

dalam organisasi: 5) *the supportstaff*, atau staf pendukung yang ada pada unit, membantu menyediakan layanan tidak langsung bagi organisasi.

Pada dasarnya tujuan birokrasi yaitu untuk menjalankan administrasi, pelayanan publik dan juga kerja sama antara instansi pemerintahan ataupun antara Negara. Selain itu, dalam *pelayanan publik-id. Apa Itu Birokrasi? Pengertian, Tujuan, Ciri*. 2020.<https://pelayananpublik.id/>. Diakses pada tanggal 25 November 2020, bahwa birokrasi juga bertujuan:

- a. Menjalankan program atau kegiatan agar tercapainya visi dan misi pemerintahan.
- b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pembangunan secara netral serta profesional.
- c. Melaksanakan seluruh aspek manajemen pemerintahan. Mulai dari aspek perencanaan, koordinasi, pengawasan, preventif, represif, evaluasi, dan lain lain.
- d. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses setiap layanan dan perlindungan.
- e. Memberikan jaminan atas keberlangsungan sistem pemerintahan pada suatu negara.
- f. Mendukung, mempermudah, mempercepat, meningkatkan efektifitas, serta efisiensi pencapaian dari beragam tujuan pemerintah.

Dalam mempermudah melaksanakan tugas birokrasi, maka pemerintah mengambil langkah dengan cara mengeluarkan kebijakan desentralisasi atau memberikan sebagian kekuasaan/wewenang oleh pemerintah pusat kepada

Pemda. Proses melaksanakan desentralisasi melalui otonomi daerah, sesuai dengan UU Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, dimana pada dasarnya yaitu suatu cara untuk memperbaiki pelayanan terhadap rakyat. Melalui penerapan Otda ini, harapannya pelayanan publik mampu diberikan dengan makin efektif dan efisien, efisien dengan maksud masyarakat tidak mesti mengorbankan waktu serta biaya yang sangat banyak dalam mengerjakan urusan yang di haruskan ke pusat, sebab pemerintah daerah sudah di serahkan hak atau kewenangan mengatur urusannya, efektif dengan maksud masyarakat memperoleh pelayanan yang bermutu.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan Publik sebagai berikut : pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan Publik. SK MenPan No. 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dwiyanto, dalam Erni, 2018:1)

Pelayanan publik dapat di katakan efektif, manakala masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, serta proses yang pendek, cepat, tepat dan masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas. Kesuksesan

meningkatkan efektifitas pelayanan publik berdasarkan kemampuan pemerintah dalam meningkatkan ketaatan kerja pegawai pemberi pelayanan publik, dan tentunya harus dilakukan berdasarkan atauran atau norma yang berlaku.

Akan tetapi karena situasi yang terjadi saat ini, ditengah mewabahnya penyakit menular Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang hingga sekarang telah berdampak kepada seluruh lini kehidupan sosial dan tidak terkecuali juga kegiatan birokrasi pemerintahan yang melayani masyarakat pun terdampak. Aktifitas pelayanan publik di mana biasanya dilakukan dengan tatap muka dan dilakukan di kantor instansi terkait tidak lagi dilakukan, karena pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk meminimalisir dan menanggulangi dampak covid-19. Diantara kebijakan yang telah di ambil dan telah di laksanakan ialah UU No. 2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19, Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB, dan beberapa kebijakan lainnya. Selain itu pemerintah menghadirkan inovasi-inovasi baru agar kegiatan birokrasi tetap dijalankan.

Hingga saat ini, jumlah terpapar covid-19 di Indonesia terus meningkat tiap harinya. Menurut data dari Gugus Tugas Nasional Penanganan Covid-19 pada hari Senin, 30 November 2020 tercatat jumlah kasus positif covid-19 mencapai angka 538.883 kasus. Jumlah ini bertambah 4.617 kasus positif dari jumlah kasus pada satu hari sebelumnya yaitu pada tanggal 29 November 2020 yang berjumlah 534.266 kasus positif Covid-19.

Nusa Tenggara Barat yaitu salah satu provinsi yang telah terdampak virus corona ini, dan menjadi penyumbang kasus covid-19 yang lumayan banyak di Negara ini. Berdasarkan data terbaru dari Gugus Tugas NTB bahwa kasus positif covid-19 di NTB semakin bertambah tiap harinya. Tercatat pada tanggal 30 November 2020 kasus covid-19 NTB hingga jumlah 4.770 kasus. Angka ini bertambah 18 kasus dari satu hari sebelumnya yaitu 4.752 kasus. Dari keseluruhan data kasus covid-19 di NTB diatas, kota Mataram menjadi salah satu daerah di NTB yang memiliki kasus covid-19 yang tinggi dari beberapa daerah lainnya. Data dari Gugus Tugas NTB, tercatat sampai tanggal 30 November 2020, kasus covid-19 di kota Mataram mencapai jumlah 1304. Dari data ini terlihat bahwa kota Mataram merupakan penyumbang kasus covid-19 tertinggi di NTB dari pada kabupaten/kota lainnya. Oleh karena itu, dalam rangka meminimalisir penyebaran dan menanggulangi dampak covid-19 di NTB umumnya dan di kota Mataram khususnya, maka kebijakan-kebijakan yang telah di tetapkan dari pusat harus dilaksanakan juga oleh seluruh elemen pemerintah dan masyarakat kota Mataram.

Oleh karena luasnya dampak yang di timbulkan dari Covid-19 ini diantaranya sampai pada kegiatan birokrasi pemerintahan, maka pelayanan publik yang merupakan bagian dari birokrasi, pastinya akan terpengaruh juga dan tidak berjalan seperti biasanya atau sesuai dengan ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu sangat diperlukan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan protokol Covid-19, agar

kegiatan pelayanan publik tetap berlangsung. Diantara inovasi yang telah di hadirkan dan di jalankan oleh pemerintah, tidak terkecuali provinsi NTB yaitu sistem kerja *Work From Home* (WFH). WFH tersebut yaitu output dari kebijakan yang ditetapkan dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Beberapa lembaga pemerintahan di kota Mataram juga melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut. Diantaranya yaitu sistem pelayanan WFH. Kebijakan WFH tersebut di terapkan oleh lembaga-lembaga pemerintahan di kota Mataram demi meminimalisir penyebaran dan menanggulangi virus corona, juga agar roda pemerintahan tetap berjalan, sehingga kebutuhan masyarakat tetap terlayani.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Mataram yaitu satu diantara organisasi perangkat daerah kota Mataram yang di berikan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan. Disaat pandemi covid-19, DPMPTSP harus selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Mataram, baik yang menyangkut urusan perizinan dan non perizinan.

Sama halnya dengan lembaga pemerintahan lainnya, DPMPTSP kota Mataram juga harus tetap menjalankan tugas dan fungsinya untuk melayani masyarakat, walaupun disaat wabah covid-19 ini. Sehingga DPMPTSP kota Mataram juga menerapkan sistem WFH dalam menjalankan roda

pemerintahan demi melayani masyarakat disaat pandemi covid-19 ini. Pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan wajib yang harus selalu dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Mataram. Apabila pelayanan publik tidak di jalankan oleh DPMPTSP, maka akan sangat berdampak pada masyarakat kota Mataram. Mengingat pentingnya hal tersebut, maka merupakan suatu kewajiban bagi DPMPTSP kota Mataram dalam melayani masyarakat sesuai dengan Tupoksinya, serta harus tetap berdasarkan standar pelayanan publik yang ditetapkan, meskipun sedang dalam kondisi yang belum setabil seperti ini.

Sesuai dengan uraian penulis sebelumnya, bahwa dampak dari virus corona ini selain pada bidang kesehatan, juga berdampak pada lini kehidupan lainnya. Tidak terkecuali pada kegiatan pemerintahan, baik dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah. Kegiatan pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan penting bagi birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, meski tengah pandemi seperti saat ini, kegiatan pelayanan publik harus tetap di jalankan dan harus tetap berdasarkan ketentuan dan standar pelayanan publik.

Akan tetapi ditengah kondisi yang seperti ini, kualitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat akan sangat terpengaruh. Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram, dan juga agar dapat mengetahui bagaimana cara yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sehingga dapat menjadi pembelajaran dan contoh bagi lembaga pemerintahan

lainnya, terutama di kota Mataram dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka akan susah memahami permasalahan yang terjadi di DPMPTSP kota Mataram dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di era pandemi Covid-19 ini, sehingga solusi dalam memecahkan masalah tersebut pun tidak dapat diketahui. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang dampak Covid-19 terhadap kualitas Pelayanan Publik, dan bagaimana cara/strategi yang dilakukan dalam memperbaikinya, khususnya oleh DPMPTSP kota Mataram.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

- 1.2.1. Apa dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram?
- 1.2.2. Bagaimana cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram.
2. Untuk mengetahui cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

1.3.2. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Agar dapat mengetahui dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram.
- b. Agar mengetahui cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di kota Mataram.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dan menjadi masukan mahasiswa prodi administrasi publik untuk mempersiapkan diri terjun kedalam dunia masyarakat
- b. Bagi peneliti, karya ilmiah ini dapat di jadikan sebagai acuan dan pembelajaran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan melalui penelitian.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan terkait dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram dan cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana Strata Satu (S 1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dan pedoman maka dikutip beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya yaitu:

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Wahyu Aji Fatma Dewi (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar	Dampak COVID-19 terhadap implementasi pembelajaran daring di sekolah dasar dapat dilakukan dengan baik. Kegiatan belajar dapat berjalan baik dan efektif sesuai dengan kreatifitas guru dalam memberikan materi dan soal latihan kepada siswa.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang dampak covid-19. Sedangkan perbedaannya pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode kepustakaan, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan perbedaan lainnya juga terletak pada objek penelitian dimana penelitian ini dilaksanakan di kantor DPMPTSP kota Mataram.
2.	Dito Aditia Darma Nasution, Erlina dan Iskandar Muda (2020). Dampak Pandemi covid-19 terhadap Perekonomian Indonesia.	Dampak pandemi COVID-19 menyebabkan rendahnya sentimen investor terhadap pasar yang pada akhirnya membawa pasar ke arah cenderung negatif. Langkah-langkah strategis terkait fiskal dan moneter sangat dibutuhkan untuk memberikan rangsangan ekonomi.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang dampak covid-19. Sedangkan perbedaannya pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. dan perbedaannya juga terletak pada objek penelitian.

3.	Andi Amri (2020) Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kondisi UMKM ditengah pandemi terus mengalami penurunan kapasitas, mulai dari kapasitas produksi hingga penurunan penghasilan. 2. Perlu adanya kebijakan dalam rangka melindungi UMKM agar tetap bisa kompetitif meskipun ditengah pandemi Covid-19.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang dampak covid-19. Sedangkan perbedaanya pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dan perbedaannya juga terletak pada objek penelitian.
4.	Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati (2020) Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal.	Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik di era transisi new normal yang dilakukan oleh Bapenda Kota Malang mengalami relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama membahas tentang pelayanan publik, selain itu, persamaan lainnya juga, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada obek penelitiannya.
5.	Taufik, Hardi Warsono (2020) Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19	Didalam dimensi organisasi telah terjadi perubahan model birokrasi yang dijalankan semula dengan normal, kemudian adanya gangguan dalam hal ini Covid-19 menuntut organisasi untuk melakukan perubahan ke new normal, sedangkan dalam dimensi sistem kerja terdapat dua pilihan, yaitu bekerja di rumah dan tetap	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang pelayanan publik ditengah covid-19. Sedangkan perbedaanya pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian kepustakaan. sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan perbedaannya juga terletak pada objek penelitian.

		<p>bekerja di kantor namun tetap melaksanakan protokol kesehatan. Berbagai layanan berbasis online semakin masif dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa kendala di mana birokrasi masih kurang tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah semakin tinggi meski dalam kondisi pandemi Covid-19.</p>	
--	--	---	--

Dari beberapa penelitian tersebut diatas selain perbedaan dan persamaan yang telah dijelaskan, terdapat juga persamaan dan perbedaan lainnya. Kesamaan dari penelitian terdahulu diatas dan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang dampak Covid-19. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya, selain itu perbedaan lainnya adalah, penelitian terdahulu tidak memfokuskan penelitian pada dampak Covid-19 pada kualitas Pelayanan Publik, sedangkan penelitian ini fokus pada dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di kantor DPMPTSM kota Mataram dan cara yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) (<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>) ditemukan pada akhir Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, World Health Organization (WHO) pada 11 Maret 2020 secara resmi mengumumkan bahwa wabah COVID-19 tersebut merupakan sebuah pandemi global yang berdampak pada penetapan status darurat kesehatan internasional (<https://www.who.int/>, 2020) dalam Syamsirdkk. (2020: 2).

Corona virus adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Ada setidaknya dua jenis corona virus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Coronavirus Diseases 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5 - 6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. (Yurianto, 2020) dalam Dewi (2020: 56).

COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar Coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia,

Coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*), dan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*). COVID-19 sendiri merupakan coronavirus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 (Ilmiah, 2020; Hui, et al., 2020) dalam Amri (2020: 124)

2.2.2. Kualitas

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Fitriati, 2010) dalam Sancoko (2010: 44). Dalam prespektif TQM (*Total Quality Manajement*, kualitas di pandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek input saja yang di tekan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia (Rinaldi, 2012: 25)

Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007, h.177) kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia. (Novianti dkk, 2015: 789). Menurut Philip Kotler (2002, h.167) dalam (Novianti dkk, 2015: 790) konsep kualitas sering dikaitkan dengan suatu produk atau jasa yang mempunyai pengaruh mampu untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dapat dinyatakan ataupun tersirat.

Sinambela (2008:6) berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Heizer dan Render dalam Wibowo

(2011;137-138) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan sebagai karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Dari pengertian diatas, dijelaskan bahwa salah satu barang ataupun jasa akan dikatakan bermutu atau berkualitas jika mampu memenuhi harapan konsumen terhadap produk itu. Dalam artian kualitas atau mutu adalah satu di antara faktor yang dipakai oleh konsumen dalam membeli suatu produk, dimana suatu produk dapat di bandingkan dengan pesaingnya atas dasar kualitasnya.

2.2.3. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberi pelayanan (Vitra, 2019: 8).

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing yaitu service. Moenir (2002: 26-27) dalam Vitra (2019: 8) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Menurut Hardiyansyah (2011: 11) dalam vitra (2019: 8) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai

aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela dkk. (2008) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam KBBI dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

2.2.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah karena, salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok (Vitra, 2019: 9).

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak

disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela dkk (2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMEN Nomor 63 Tahun 2003).

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan dan hak kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyesuaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Selain itu, pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan yang sebenarnya. Menurut Zainal, dkk., standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian. 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan ketrampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktor tersebut dapat juga menjadi penghambat jika hal tersebut dijadikan resisten dalam pelayanan. (Rohman & Hardianto, dalam Rohman dan Larasati, 2020: 3)

2.2.5. Jenis Pelayanan

Dalam Dwimawanti (2004: 112) di jelaskan bahwa pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

2. Jenis Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

3. Jenis Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

2.2.6. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Dwimawanti, 2004: 112)

Menurut Zuhar (2005), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin di capai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut

dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. (Riadi, Muchlicin. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2019. <https://www.kajianpustaka.com/> Diakses pada tanggal 27 November 2020).

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h.88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. (Rezha dkk, 2013: 983).

Dari pengertian berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. (Rezha dkk, 2013: 983).

Menurut Parasuraman *et.al.* terdapat lima dimensi dalam melihat kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra ,2005, h.133-135) dalam Rezha dkk, (2013: 983). Kelima dimensi itu mencakup:

1. Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
3. Empati (*Emphaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
4. Bukti Fisik (*Tangibles*) berkenaan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan yang rapi.
5. Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang di butuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

2.2.7. Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Seperti yang telah penulis paparkan pada bagian Latar Belakang, bahwa dengan situasi yang terjadi saat ini, ditengah mewabahnya penyakit

menular Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang hingga saat ini sudah berdampak kepada seluruh lini kehidupan sosial dan tidak terkecuali juga kegiatan birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pun terdampak.

Oleh karena luasnya dampak yang di timbulkan dari Covid-19 ini diantaranya sampai pada kegiatan pelayanan publik yang merupakan bagian dari birokrasi pemerintahan, maka pasti akan terpengaruh juga dan tidak berjalan seperti biasanya atau sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan penting bagi birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, meski tengah pandemi seperti saat ini, kegiatan pelayanan publik harus tetap di jalankan dan harus memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akan tetapi aktivitas pelayanan publik yang biasanya dilakukan secara tatap muka dan secara langsung, kini harus dilakukan dengan memenuhi beberapa syarat protokol kesehatan, dan bahkan kegiatan pelayanan publik tersebut tidak dilakukan secara tatap muka atau secara langsung di kantor instansi terkait, karena pemerintah telah melarangnya dengan mengeluarkan beberapa kebijakan demi meminimalisir penyebaran dan menanggulangi dampak covid-19, terutama di lingkungan pemerintahan.

Maka dari itu sangat diperlukan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan protokol Covid-19, agar kegiatan pelayanan publik tetap berlangsung. Diantara inovasi yang telah di hadirkan dan di jalankan oleh

pemerintah yaitu sistem kerja Work From Home (WFH), dengan pemberian pelayanan secara online.

Semua instansi pemerintah membuka layanan terhadap masyarakat melalui media online, yaitu dengan cara melalui website resmi, dan melalui nomor kontak setiap kantor atau instansi yang terkait. Sehingga birokrasi tetap menjalankan roda pemerintahan dan memberikan pelayanan, serta masyarakat tetap mendapatkan pelayanan publik di tengah pandemi ini meski melalui media daring/online.

2.2.8. Penguatan Pemerintah Daerah dalam Penanganan dan Pengendalian COVID-19.

Dalam pedoman umum menghadapi pandemi covid-19 bagi Pemerintah Daerah (pencegahan, pengendalian, diagnosis dan manajemen) di jelaskan tentang penguatan Pemerintah Daerah dalam penanganan dan pengendalian Covid-19, diantaranya yaitu penguatan aspek Politik dan aspek Fiskal.

2.2.8.1. Penguatan Aspek Politik

Kondisi Global

Dalam penanganan epidemi/wabah, para ahli menemukan bahwa bencana ini memiliki implikasi berbeda tentang bagaimana cara pemerintah pusat/daerah mengalokasikan sumber daya, terutama sumber daya yang selama ini belum pernah dimanfaatkan secara optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal: Pertama, adanya efek penularan yang cepat membuat Pemerintah harus dapat

mengalokasikan sumber daya secara efektif, dikarenakan responss pemerintah merupakan penentu utama ukuran akhir seberapa besar bencana pandemi/wabah tersebut. Kedua, berbeda dibandingkan dengan bencana lain, bencana epidemi/wabah memiliki sifat dinamis dan periode waktu terjadinya pandemi/wabah akan berbanding lurus dengan besaran biaya yang harus dikeluarkan Pemerintah dalam mengatasi penyebaran pandemi/wabah tersebut, dengan kata lain kesalahan pengambilan keputusan secara politis akan berpengaruh besar pada biaya untuk mengatasi pandemi/wabah tersebut dan kerugian, baik korban jiwa, jumlah terpapar, maupun kerugian ekonomi.

Konteks politik pada akhirnya akan digunakan untuk mendefinisikan tantangan komunikasi. Negara-negara dengan tradisi demokratis, di mana pemerintahan dan politisi dipilih oleh warga negara dan pers menikmati kebebasan penuh, diharapkan akan menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Informasi-informasi tentang seberapa besar pandemi/wabah terjadi, jumlah korban, jumlah terpapar, dan tingkat kesiapan adalah informasi-informasi dasar yang harus tersedia dan di-update sepanjang waktu. Pemerintah yang lebih otoriter mungkin kurang terbuka dengan memberikan informasi publik tetapi akan memiliki kekuatan untuk menegakkan kepatuhan publik dengan langkah-langkah kontrol yang kuat. Dengan demikian dapat membawa pandemi/wabah di bawah kontrol pemerintah dengan cepat,

meskipun sering tanpa memperhatikan sentimen publik atau hak asasi manusia. Budaya politik negara demokratis dimana para pejabat secara teratur berkolaborasi dengan media dan tahu bagaimana menggunakannya lebih mungkin untuk mempertahankan kepercayaan publik dalam respons pandemi/wabah dari pada budaya politik di mana media tidak dipercaya dan dalam tekanan.

Kondisi Indonesia

Terkait dengan pandemi COVID-19, Pemerintah Pusat melalui Komisi Pemilihan Umum Nomor 179/PL.02-Kpt/01/KPU /III/2020 telah menetapkan penundaan pemilihan gubernur dan wakil gubernur, bupati dan wakil bupati, dan/atau wali kota dan wakil wali kota tahun 2020 dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19. Penundaan ini merupakan salah satu respons perkembangan situasi terkini penyebaran wabah penyakit yang diakibatkan oleh Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan dengan memperhatikan pernyataan resmi World Health Organization (WHO) yang menyatakan COVID-19 sebagai pandemi global, pernyataan resmi Presiden Republik Indonesia yang menyatakan penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional (Bencana Non-Alam) dan Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) terkait Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus COVID-19 di Indonesia. Pernyataan sebagai pandemi global

merupakan suatu isyarat bahwa dalam menghadapi pandemi ini segala fokus kebijakan yang dilakukan suatu negara harus memprioritaskan kebijakan penanganan kesehatan dibandingkan kebijakan politik maupun ekonomi.

Di saat beberapa pemerintah berusaha untuk memastikan berjalannya pemilihan yang adil di saat darurat COVID-19, pendekatan amandemen/perubahan regulasi merupakan salah satu opsi pokok. Namun beberapa ahli mengumpulkan gagasan yang muncul sebagai tanggapan terhadap pandemi COVID-19 terkait dengan pemilihan umum, antara lain:

1. Pemerintah harus melakukan kajian mendalam terkait pasal-pasal dalam peraturan pemilihan yang ada, terutama terkait dengan keadaan darurat. Secara umum, mayoritas regulasi tersebut mengizinkan pemilihan untuk ditunda atau dijadwal ulang, atau untuk tempat pemungutan suara dipindahkan.
2. Di daerah-daerah dimana seorang pemilih yang absen harus memberikan alasan sesuai dengan daftar alasan yang dapat diterima.
3. Ketika tempat pemungutan suara berlokasi di fasilitas perawatan/karantina, memindahkannya ke lokasi dengan lebih sedikit orang yang rentan adalah kebijakan yang masuk akal.

4. Para pekerja pemilihan kemungkinan tidak bersedia untuk melayani para voters karena risiko kesehatan, yang dapat membuat pemilihan berjalan lebih sulit.
5. Di banyak negara, penyandang cacat/kaum disabilitas memiliki opsi untuk menggunakan pemungutan suara di pinggir jalan/melalui kendaraan, para pekerja pemungutan suara membawa kartu suara atau tanda suara ke dalam mobil sehingga pemilih tidak harus masuk ke dalam gedung.

Penundaan pelaksanaan Pilkada 2020 telah diatur dalam Undang-Undang Pilkada Nomor 1 Tahun 2015, yang tercantum dalam pasal 120 dan 121. Selain itu, Komisi Pemilihan Umum (KPU) melalui Surat Keputusan telah menetapkan beberapa poin penting terkait penundaan tahapan pemilihan gubernur dan wakil gubernur, bupati dan wakil bupati, dan/atau wali kota dan wakil wali kota tahun 2020, yaitu:

1. Penjadwalan ulang pelantikan PPS;
2. Pemjadwalan ulang syarat verifikasi Syarat Dukungan Calon Perseorangan;
3. Pembentukan PPDP;
4. Pemutakhiran dan penyusunan daftar pemilih.

Tahapan pilkada memiliki aktifitas yang mengharuskan berkumpulnya atau terjadinya pertemuan tatap muka antara penyelenggara pemilu dengan pemilih. Termasuk juga interaksi antar penyelenggara pemilu, maupun penyelenggara pemilu dengan peserta

pilkada. Padahal, interaksi langsung adalah salah satu langkah yang mesti diminimalisir untuk dilakukan dalam mencegah penyebaran COVID-19.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan KPU dalam pelaksanaan pilkada sebagai bentuk pencegahan COVID-19, antara lain:

1. Langkah KPU menunda beberapa tahapan pelaksanaan Pilkada 2020 adalah langkah tepat untuk menanggulangi penyebaran COVID-19 sebagai wujud dari upaya melindungi dan menyelamatkan jiwa manusia yang menjadi prioritas Pemerintah saat ini;
2. KPU dan Bawaslu diminta patuh sepenuhnya pada Protokol Penanganan COVID-19 yang dikeluarkan oleh WHO maupun Pemerintah Republik Indonesia. Serta tidak melakukan pembiaran dan distorsi atas kepatuhan jajarannya pada kebijakan yang berlaku.
3. KPU dan Bawaslu mesti terus berkoordinasi intensif dengan pemerintah, khususnya Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, untuk mengetahui perkembangan terbaru penanganan Covid-19, skala penyebaran, dan korbannya. Serta menyiapkan instrumen pemantauan pelaksanaan dan kepatuhan jajaran KPU dan Bawaslu pada kebijakan yang sudah ditetapkan.
4. KPU dan Bawaslu penting untuk segera menyiapkan simulasi-simulasi waktu yang lebih detil dan komprehensif, untuk

penyesuaian waktu keberlanjutan tahapan pelaksanaan Pilkada 2020 secara menyeluruh. Sekaligus memastikan segala hal tentang Pilkada 2020 berjalan profesional, kredibel, dan berkepastian hukum. Tentu dampak dari penundaan tahapan pilkada ini harus diikuti penyesuaian dalam Peraturan KPU terkait Tahapan, Program, dan Jadwal Pilkada 2020.

2.2.8.2. Penguatan Aspek Fiskal

Kondisi Global

Berdasarkan laporan CDC, implikasi ekonomi dari wabah COVID-19 sampai saat ini adalah yang paling signifikan bagi perekonomian China. Beberapa indikator telah menunjukkan ukuran/besaran epidemi COVID-19 yang terjadi di China dan langkah-langkah/kebijakan yang harus diambil untuk menahan penyebarannya. Berbagai indikator ekonomi menunjukkan bahwa ekonomi China telah sangat terpengaruh. Sektor manufaktur memiliki penurunan terbesar dalam sejarahnya pada Februari, sementara aktivitas di sektor jasa China, terutama transportasi, real estat dan hotel dan makanan, telah melemah secara substansial pada periode Februari sampai dengan Maret 2020. Efek ekonomi negatif di China memiliki implikasi global. Dibandingkan dengan SARS pada tahun 2003, ekonomi China jauh lebih besar dan lebih terhubung dengan seluruh negara-negara di dunia, termasuk Indonesia. Dua pertiga dari ekonomi dunia sekarang menjadikan China sebagai salah satu dari tiga mitra dagang utama

mereka. Ekonomi mengalami penurunan permintaan China untuk layanan di luar negeri seperti perjalanan dan pariwisata, dan ada meningkatkan laporan tentang berkurangnya akses ke barang melalui rantai pasokan.

Regulator keuangan di seluruh dunia memantau kondisi dengan cermat dan ada komunikasi yang kuat di antara lembaga-lembaga keuangan domestik melalui Kementerian Keuangan sebagai Bendahara Umum Negara. Sejak krisis keuangan global, reformasi telah dilaksanakan yang secara kolektif berkontribusi pada peningkatan yang signifikan dalam ketahanan sistem keuangan.

Kondisi Indonesia

Dalam konteks Indonesia, sehubungan dengan semakin luasnya penyebaran wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh World Health Organization (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020, maka diperlukan langkah-langkah cepat, tepat, fokus, terpadu, dan sinergi antar Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk melakukan refocussing kegiatan, realokasi anggaran serta pengadaan barang dan jasa dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Presiden Republik Indonesia melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 memerintahkan PERTAMA, agar Kementerian/Lembaga untuk mengutamakan penggunaan alokasi

anggaran yang telah ada untuk kegiatan-kegiatan yang mempercepat penanganan COVID-19 (Refocussing kegiatan, dan realokasi anggaran) dengan mengacu kepada protokol penanganan COVID-19. Instruksi Presiden, yang KEDUA terkait dengan percepatan refocussing kegiatan dan realokasi anggaran melalui mekanisme revisi anggaran dan segera mengajukan usulan revisi anggaran kepada Menteri Keuangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Percepatan ini memiliki fungsi sebagai bentuk dukungan masing-masing Kementerian/Lembaga dengan merumuskan program dan kegiatan yang mendukung percepatan penanganan wabah COVID-19. Sebagaimana dirumuskan oleh para ahli bahwa tingkat/level besaran suatu pandemi/wabah adalah sangat terkait dengan seberapa cepat/efektif kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kebijakan yang cepat akan mengurangi dampak yang disebabkan oleh pandemi atau wabah tersebut.

Menindaklanjuti INPRES 4/2020, terkait pengadaan barang dan jasa pemerintah, LKPP menerbitkan Surat Edaran Kepala LKPP Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penjelasan Atas Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa dalam Rangka Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Dalam Surat Edaran itu, dijelaskan bahwa dalam kondisi darurat, maka pengadaan barang dan jasa dilakukan secara sederhana. Pengguna Anggaran bisa memerintahkan Pejabat Pembuat Komitmen

(PPK) untuk menunjuk penyedia barang dan jasa berdasarkan kebutuhan. Dalam hal ini, terkait penanganan COVID-19.

Beberapa poin penting yang dijelaskan dalam Surat Edaran tersebut, antara lain:

1. Menteri atau pimpinan lembaga atau kepala daerah mengambil langkah lebih lanjut dalam rangka Percepatan Pengadaan Barang/Jasa Penanganan Darurat dalam rangka penanganan COVID-19.
2. Pengguna anggaran (PA) atau Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) menetapkan kebutuhan barang/jasa dalam rangka penanganan darurat untuk penanganan COVID-19 dan memerintahkan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) untuk melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa.
3. PPK melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Menunjuk Penyedia yang antara lain pernah menyediakan barang/jasa sejenis di instansi pemerintah atau sebagai Penyedia dalam Katalog Elektronik. Penunjukan Penyedia dimaksud dilakukan walaupun harga perkiraannya belum dapat ditentukan.
 - b. Untuk pengadaan barang: Menerbitkan Surat Pesanan yang disetujui oleh Penyedia. Meminta Penyedia menyiapkan bukti kewajaran harga barang, dan Melakukan pembayaran berdasarkan barang yang diterima. Pembayaran dapat

dilakukan dengan uang muka atau setelah barang diterima (termin atau seluruhnya).

4. Untuk pengadaan pekerjaan konstruksi/jasa lainnya/jasa konsultasi:
 - a. Menerbitkan Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) dan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK).
 - b. Meminta Penyedia menyiapkan bukti kewajaran harga. Menandatangani Kontrak dengan Penyedia berdasarkan Berita Acara Perhitungan Bersama dan Berita Acara Serah Terima Hasil Pekerjaan. Melakukan pembayaran berdasarkan SPPBJ. Pembayaran dapat dilakukan dengan uang muka atau setelah pekerjaan selesai (termin atau seluruhnya).
5. Untuk memastikan kewajaran harga setelah dilakukan pembayaran, PPK meminta audit oleh Aparat Pengawas Intern Pemerintah atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan.
6. Para pihak yang terlibat dalam pengadaan ini wajib mematuhi etika pengadaan dengan tidak menerima, tidak menawarkan, atau tidak menjanjikan untuk memberi atau menerima hadiah, imbalan, komisi, rabat, dan berupa apa saja dari atau kepada siapa pun yang diketahui atau patut diduga berkaitan dengan pengadaan barang/jasa ini.
7. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat berkonsultasi lebih lanjut dengan LKPP. Konsultasi dapat dilakukan melalui narahubung yang tersedia di alamat www.lkpp.go.id.

INPRES Nomor 4/2020 juga memberikan wewenang kepada Kementerian Dalam Negeri untuk mengambil langkah-langkah lebih lanjut dalam rangka percepatan penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau perubahan peraturan kepala daerah tentang penjabaran APBD untuk percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) kepada Gubernur/Bupati/Walikota. Sebagai bentuk tindak lanjut, Kementerian Dalam Negeri merumuskan aturan dalam rangka percepatan penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau perubahan peraturan kepala Daerah tentang penjabaran APBD untuk percepatan penanganan COVID-19 melalui Permendagri nomor 20 tahun 2020 dan dipertegas kembali kepada Pemerintah Daerah melalui Surat Edaran Nomor 440/2436/SJ tentang Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di lingkungan Pemerintah Daerah tanggal 17 Maret 2020. Hal ini telah sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2020 tentang Refocussing Kegiatan, Realokasi Anggaran, serta Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Dalam permendagri tersebut ada 2 (dua) hal penting yang menjadi penekanan:

1. Pembentukan Gugus Tugas

Untuk mengantisipasi dan menangani dampak penularan COVID-19, Kepala Daerah membentuk Gugus Tugas Percepatan

Penanganan COVID-19 Daerah berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 sesuai Keputusan Presiden mengenai Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Ada beberapa hal yang menjadi perhatian penting dalam pembentukan gugus tugas tersebut, yaitu: 1) Antisipasi dan penanganan COVID-19 di daerah dilakukan dengan memperhatikan arahan Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Selain itu pendanaan yang diperlukan untuk keperluan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Daerah yang dibebankan pada APBD. 2) Penetapan status siaga/darurat bencana COVID-19 Penetapan status darurat siaga bencana atau tanggap darurat bencana harus didasarkan pada kajian atau penilaian kondisi daerah perihal penyebaran COVID-19 yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dan Dinas Kesehatan setempat. 3) Setelah dilakukan kajian atau penilaian kondisi daerah perihal penyebaran COVID-19, Gubernur, Bupati/Walikota harus berkonsultasi dengan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) sebagai Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 terkait penetapan status bencana.

2. Pendanaan pada keadaan darurat

- a. Dalam melakukan langkah antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19, Pemerintah Daerah dapat melakukan

- pengeluaran yang belum tersedia anggarannya, yang selanjutnya diusulkan dalam rancangan perubahan APBD melalui pembebanan langsung pada belanja tidak terduga;
- b. Belanja tidak terduga merupakan pengeluaran anggaran atas Beban APBD untuk keadaan darurat termasuk keperluan mendesak serta pengembalian atas kelebihan pembayaran atas Penerimaan Daerah tahun-tahun sebelumnya (Pasal 68 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019).
 - c. Di tengah keberagaman kebutuhan Pemerintah Daerah dalam rangka antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19, belanja tidak terduga dapat langsung dicairkan oleh pejabat pengelola keuangan daerah selaku bendahara umum daerah berdasarkan Rencana Kebutuhan Belanja Kepala Perangkat Daerah yang secara fungsional terkait dengan antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19 antara lain Kepala Dinas Kesehatan dan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah paling lama 1 (satu) hari terhitung sejak diterimanya rencana kebutuhan belanja;
 - d. Rencana Kebutuhan Belanja antara lain insentif tenaga medis, pembelian masker, pengadaan antiseptic, pengadaan ruang isolasi, pengadaan kebutuhan dasar, pembiayaan distribusi kebutuhan masyarakat serta kebutuhan lain yang terkait dalam rangka antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19;

- e. Jumlah alokasi belanja tidak terduga dalam APBD Pemerintah Daerah seluruh Indonesia adalah Rp 2, 619 T, dengan rincian sebagai berikut:
Jumlah Alokasi belanja tidak terduga dalam APBD Pemerintah Provinsi seluruh Indonesia adalah Rp. 855,96 M; dan Jumlah Alokasi belanja tidak terduga dalam APBD Pemerintah Kabupaten/Kota seluruh Indonesia adalah Rp. 1, 763 T;
- f. Dalam hal belanja tidak terduga sebagaimana dimaksud tidak mencukupi, Pemerintah Daerah menggunakan: dana dari hasil penjadwalan ulang capaian program dan kegiatan lainnya serta pengeluaran pembiayaan dalam tahun anggaran berjalan; dan/atau memanfaatkan uang kas yang tersedia;
- g. Berdasarkan Pasal 13 Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), pendanaan yang diperlukan untuk kegiatan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dibebankan pada APBD meliputi, antara lain: Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan revisi anggaran; belanja tidak terduga; dan pemanfaatan dana kas daerah, terdiri atas: dana transfer pemerintah pusat; dan dana transfer antar daerah.
- h. Pemanfaatan dana transfer pemerintah pusat telah ditegaskan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 19/PMK.07/2020 tentang Penyaluran dan Penggunaan DBH, DAU, dan DID Tahun Anggaran

2020 dalam rangka Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

i. Potensi Permasalahan yang muncul akibat COVID-19 dan wajib diperhatikan Pemerintah Daerah, antara lain:

- Ketersediaan anggaran yang terbatas untuk penanganan COVID-19 dalam APBD TA 2020;
- Tidak tersedianya sarana dan prasarana kesehatan penanganan COVID-19;
- Ketidaksiapan tenaga medis dalam menghadapi COVID-19;
- Kurangnya jumlah tenaga medis dalam penanganan COVID-19;
- Ketersediaan bahan pangan dan kebutuhan pokok yang terganggu akibat panic buying;
- Pekerja harian pelaku ekonomi tingkat bawah (pelayan restoran, ojek, pedagangkaki lima, dll) tidak dapat bekerja sehingga tidak mempunyai penghasilan;
- Adanya kemungkinan PHK bagi industri yang tutup; dan
- Potensi penerimaan APBD dari Jenis Pendapatan Asli Daerah (terutama pajak dan retribusi) tidak optimal dan Penyerapan APBD tidak maksimal karena dampak kebijakan Work from Home.

2.2.9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Berdasarkan PerPres No. 97 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada pasal I dijelaskan bahwa Pelayanan

Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Selanjutnya dalam pasal 10 dan 11 dijelaskan bahwa penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Provinsi atau Kabupaten/Kota. Dan kemudian berubah menjadi DPMPTSP.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas membuat serta menjalankan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

1. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
2. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
3. Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi dan penyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.

4. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dikota Mataram, kedudukan DPMPTSP sebagai penyelenggara perizinan tertuang dalam Perda Kota Mataram No. 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan. Selain itu, dalam Peraturan Walikota Mataram NO. 44 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, DPMPTSP kota Mataram mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Kemudian fungsing dari DPMPTSP kota Mataram yaitu :

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Singarimbun dan Effendy (1998) dalam Vitra (2020: 21) mengatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditujukan atau dimaksud untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu.

Dilihat dari metode penelitiannya, metode penelitian dibagi menjadi 2, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif sehingga metode yang digunakan peneliti ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2014) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk peneltian pada kondisi objek ilmiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbal*, tehnik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada *makna* dari pada *generalisasi*.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan mulai dari tanggal 01-31 Januari 2021.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor DPMPTSP kota Mataram. Karena DPMPTSP kota Mataram berperan penting dalam melayani masyarakat dalam bidang penanaman modal juga perizinan dan non perizinan yang menjadi satu di antara kebutuhan masyarakat.

3.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitiannya, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada:

1. Dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram di lihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan.
2. Cara/strategi DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

3.4. Penentuan Informan/Narasumber

Informan yaitu orang-orang yang mengerti atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang di pilih adalah yang dirasa mampu dalam memberikan informasi mengenai Dampak Covid-19 terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor DPMPTSP Kota Mataram dan cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan/narasumber yang digunakan yaitu teknik *Snowball* Sampling. Teknik sampling *snowball* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Peneliti menyajikan suatu

jaringan melalui gambar sociogram berupa gambar lingkaran-lingkaran yang dikaitkan atau dihubungkan dengan garis-garis. Setiap lingkaran mewakili satu responden atau kasus, dan garis-garis menunjukkan hubungan antar responden atau antar kasus (Neuman, 2003) dalam Nurdiani (2014: 1113). Pendapat lain mengatakan bahwa teknik sampling snowball (bola salju) adalah metoda sampling di mana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden yang lainnya, biasanya metoda ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi (sosiometrik) suatu komunitas tertentu.

Tabel 3.1.

Informan/Narasumber

No.	Informan/Narasumber
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pnitu (DPMPTSP) Kota Mataram.
2.	Humas kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pnitu (DPMPTSP) Kota Mataram.
3.	Pengamat Pelayanan Publik Kota Mataram
4.	Masyarakat Kota Mataram yang menerima pelayanan di kantor DPMPTSP kota Mataram.

3.5. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif, karena dalam penelitian ini akan menjelaskan dan mendeskripsikan informasi-informasi yang dikumpulkan dari informasi yaitu data yang berbentuk kalimat, skema dan gambar pada objek.

2. Sumber data

- a) Data primer merupakan data yang langsung dari informen atau responden. Sumber primer adalah Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono:2015). Sumber data dalam penelitian ini adalah yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan informan.
- b) Data sekunder adalah data statistik; dokumen dan laporan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Sumber skunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono: 2015). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara pencatatan, pengumpulan-pengumpulan data-data atau dokumen dari objek yang akan diteliti.

Jadi data yang digunakan data penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder sebagai pelengkap.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Untuk memperoleh data yang lengkap akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya ilmiahnya, dan diperlukan suatu penelitian, maka diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai. Dalam penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif, yaitu pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua metode ini menyajikan data secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam (Sugiyono, 2015) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak berstruktur.

1. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan

instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis alternatif yang jawabannya pun telah disiapkan.

2. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih babas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara, diminta pendapat dan ide-idenya dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dari uraian tersebut pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi struktur, yaitu wawancara secara mendalam kepada responden. Maka dalam penelitian ini pihak yang akan diwawancara antar lain:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram.

2. Humaskantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pnitu (DPMPTSP) Kota Mataram.
3. Pengamat Pelayanan Publik Kota Mataram
4. Masyarakat Kota Mataram yang menerima pelayanan di kantor DPMPTSP kota Mataram.

Hal ini akan di sesuaikan dengan kondisi di lapangan.

b. Teknik Observasi

Menurut pendapat Nasution (1988) dalam Sugiyono (2015:64) mengemukakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Sejalan dengan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan observasi adalah melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Teknik ini dilakukan dalam pengamatan langsung terhadap objek, yaitu kantor DPMPTSP kota Mataram. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan DPMPTSP Kota Mataram dalam memberikan Pelayanan Publik ke pada masyarakat di era pandemi covid-19.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:326) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, di sekolah, di

tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Tetapi perlu dicermati tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh, banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu.

Menurut Arikunto (2006:23) dalam Vitra (2020: 26) Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau beberapa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini peneliti akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data pendukung dalam penelitian ini, sehingga memudahkan penulis dapat menjejaskan dan menguraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014: 332) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Miles dan Huberman (2009: 16) dalam Vitra (2020: 26) menyatakan bahwa analisis data kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan. Analisis data meliputi: 1) reduksi data, 2) display/penyajian data. Dan 3) mengambil kesimpulan lalu diverifikasi.

Menurut Milles dan Huberman ada dua jenis analisis data, yaitu: 1) analisis mengalir (*flow analysis*): dalam analisis mengalir, tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan secara mengalir dengan proses pengumpulan data dan saling bersamaan. 2) analisis interaksi (*interactive analysis*): dalam analisis interaksi komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul maka ketiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi) berinteraksi. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan analisis yang kedua yaitu teknik analisis interaksi dengan langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut :

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2015: 93) Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Data dari hasil wawancara semua informan dikelompokkan sesuai pertanyaan wawancara yang sama. Data kemudian digolongkan, diarahkan, dipilih, atau dibuang yang tidak perlu

kemudian disimpulkan garis-garis besar hasil dari wawancara yang selanjutnya dikelompokkan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang berkaitan.

2. Data Display/Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) dalam Sugiono (2015: 95) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

(Miles dan Huberman, 2009: 17) dalam Vitra (2020: 27) Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian yang baik merupakan suatu cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan menurut (Miles dan Huberman, 2009: 19) dalam Vitra (2020: 27) hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana makna-makna yang muncul dari

data harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran, suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2015:99)

3.8. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (realibiritas), dan *confirmability* (obyektifikais) (Sugiyono, 2014:364).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

Adapun untuk menguji kredibilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara:

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan dalam meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi (Susan Satainback, 1988 dalam Sugiono 2015: 123)

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali, apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan

ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang teliti. Dengan membaca ini, maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

c. Triangulasi

Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono,2015:125). Adapun penjelasannya antara lain:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2015:127).

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti mungkin akan mengubah melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda (Sugiyono, 2015:127).

3) Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2015:128).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji kredibilitas data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya, hal ini sangat tergantung seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut (Sugiyono, 2015:128).

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2015:128).

f. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar

informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2015:129).

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2015:130).

Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain. Peneliti sendiri tidak menjamin “validitas eksternal” ini.

3. *Depenability*

Dalam penelitian kualitatif, *depenability* disebut realibilitas. Suatu penelitian yang *reliable* adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *depenability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian kelengkapan tapi bisa memberikan data.

Penelitian seperti ini perlu diuji *depenability*nya. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya

bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktifitas lapangannya”, maka depenabilitas penelitiannya patut diragukan. (Sanafiah Faisal, 1990) dalam Sugiono (2015: 131).

4. *Confirmability*

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif uji *confirmability* mirip dengan uji *depenability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada (Sugiyono, 2015:131).