

SKRIPSI

UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN BATULAYAR UNTUK TETAP MENJAGA KUALITAS PELAYANAN TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelas Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

YUSSANI RAHAYU AZWAR

NIM.218110098

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN BATULAYAR UNTUK
TETAP MENJAGA KUALITAS PELAYANAN TERPADU DI
MASA PANDEMI COVID-19

Oleh :

YUSSANI RAHAYU AZWAR
218110098

PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK

Telah diperiksa dan diajukan untuk diuji dalam sidang skripsi
Mataram, 06 Juni 2022

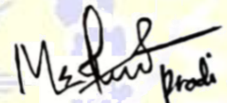
Menyetujui :

Pembimbing I



Drs. Amil, M.M
NIDN.08311226204

Pembimbing II



Mardiah, S.Sos., M.Si
NIDN.0804117201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.A.P., M.AP
NIDN.0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN BATULAYAR
UNTUK TETAP MENJAGA KUALITAS PELAYANAN
TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

YUSSANI RAHAYU AZWAR
218110098

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 24 Juni 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Drs. Amil, M.M
NIDN. 08311226204

(PU)


Ketua


Mardiah, S.Sos., M.Si
NIDN. 0804117201

(PP)


Anggota

Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN. 0830016101

(PN)


Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISONALITAS

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 maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi inidan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-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, 6 September 2022

Mahasiswa



Yussani Rahayu Azwar
218110098



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

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

Nama : Yussani Rahayu Azwar
NIM : 218110098
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 19 September 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp : 087846091276
Email : yussanirahayu19@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Upaya Pemerintah Kecamatan Batulayar Untuk Tetap Menjaga Kualitas Pelayanan Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum 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.

Mataram, Senin, 22 Agustus 2022

Penulis



Yussani Rahayu Azwar
NIM. 218110098

Mengetahui,
Kepala UPT Perustakaan UMMAT

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

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Yussani Pahayu Azwar
NIM : 218110098
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 19 September 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 087896091276 / yussanipahayu19@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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

Upaya Pemerintah Kecamatan Batulayar Untuk Tetap Menjaga
Kualitas Pelayanan Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, Senin, 22 Agustus 2022
Penulis



Yussani Pahayu Azwar
NIM 218110098

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**DALAM KESENANGAN, JADILAH ORANG YANG PALING BERSYUKUR.
DALAM KESUSAHAN, JADILAH ORANG YANG PALING BERSABAR.**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan kedua adik penulis. Terima kasih sudah selalu memberikan do'a dan dukungan yang tiada henti kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.



KATA PENGANTAR

Pujisyukurkehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul “Upaya Pemerintah Kecamatan Batulayar Untuk Tetap Menjaga Kualitas Pelayanan Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak lain berkat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, tanpa adanya dukungan dan motivasi dari mereka, mungkin penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua yang tak henti-hentinya memberikan do'a dan dukungan serta penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd 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 Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. Amil, M.M selaku pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Mardiah, S.Sos, M.Si selaku pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini.

6. Kepada kedua orang tua penulis bapak Yudi Azwar, S.E dan ibu penulis Halimatussakdiah, S.Ag yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan yang tak henti-hentinya.
7. Kedua adik kandung penulis, Sabina Jannatin Rizka Azwar dan Reva Desya Khazana yang membuat penulis semakin semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman hidup penulis yakni Lalu Ahmad Galuh Haldi yang juga selalu memberikan dukungan setiap saat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2018, khususnya Tim Wacana yakni Heru, Iwan, Ibin, Pirda, Ika, Bila, Nur, Suci dan Melisa yang selalu ada selama masa-masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa, penulisan dan materinya.

Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-katanya yang kurang dalam penulisan skripsi ini penulis mohon dimaafkan dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, 6 September 2022

YUSSANI RAHAYU AZWAR
218110098

ABSTRAK

UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN BATULAYAR UNTUK TETAP MENJAGA KUALITAS PELAYANAN TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Pada Kantor Camat Batulayar)

Yussani Rahayu Azwar¹, Amil², Mardiah³

Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing Pendamping³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah Kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanannya selama masa pandemic covid-19 terjadi. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan tiga metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Batulayar, dengan waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yakni dari bulan Desember 2021 sampai bulan Maret 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah Kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanannya sudah cukup efektif selama masa pandemic terjadi. Hal ini dibuktikan dengan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban yang terjadi selama proses pelayanan di masa pandemic covid-19 pada Kecamatan Batulayar. Walaupun banyak kendala yang terjadi selama proses pelayanan karena terjadinya pandemic seperti masyarakat harus membawa bukti sertifikat sudah melakukan vaksinasi agar dapat melakukan proses pelayanan di kantor Camat Batulayar. Perbedaan kualitas pelayanan sebelum masa pandemic dan selama masa pandemic juga tidak mengalami penurunan karena pemerintah Kecamatan Batulayar tetap berusaha untuk tetap menjaga kalitas pelayanan mereka kepada masyarakat dalam keadaan apapun.

Kata kunci :Kecamatan, Kualitas Pelayanan,Pandemi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE EFFORT OF THE BATULAYAR DISTRICT GOVERNMENT TO CONTINUE TO MAINTAIN THE QUALITY OF INTEGRATED SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Study at Batulayar District Office)

Yussani Rahayu Azwar¹, Amil², Mardiah³

Student¹, Second Consultant², Second Consultant³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences

This study aims to ascertain the Batulayar District government's efforts to preserve the caliber of its services throughout the COVID-19 pandemic. This study takes a descriptive and qualitative approach and collects data using the three methods of documentation, interviews, and observation. The study took place at the Batulayar district office and lasted 3 (three) months, from December 2021 to March 2022. The findings demonstrated that the government of the Batulayar District's efforts to preserve the caliber of its services during the epidemic were highly successful. Transparency, responsibility, conditionality, participation, equality, and a balance of rights and obligations during the service process during the COVID-19 epidemic in Batulayar District provide evidence of this. Despite the challenges brought on by the pandemic, the community must present proof of a vaccination certificate to complete the service procedure at the Batulayar sub-district office. The government of the Batulayar District continued to work to ensure the community received high-quality services throughout the pandemic. Therefore, the gap between the two periods of service quality did not narrow.

Keywords: *Sub-district, Service Quality, Pandemic, Public Service*



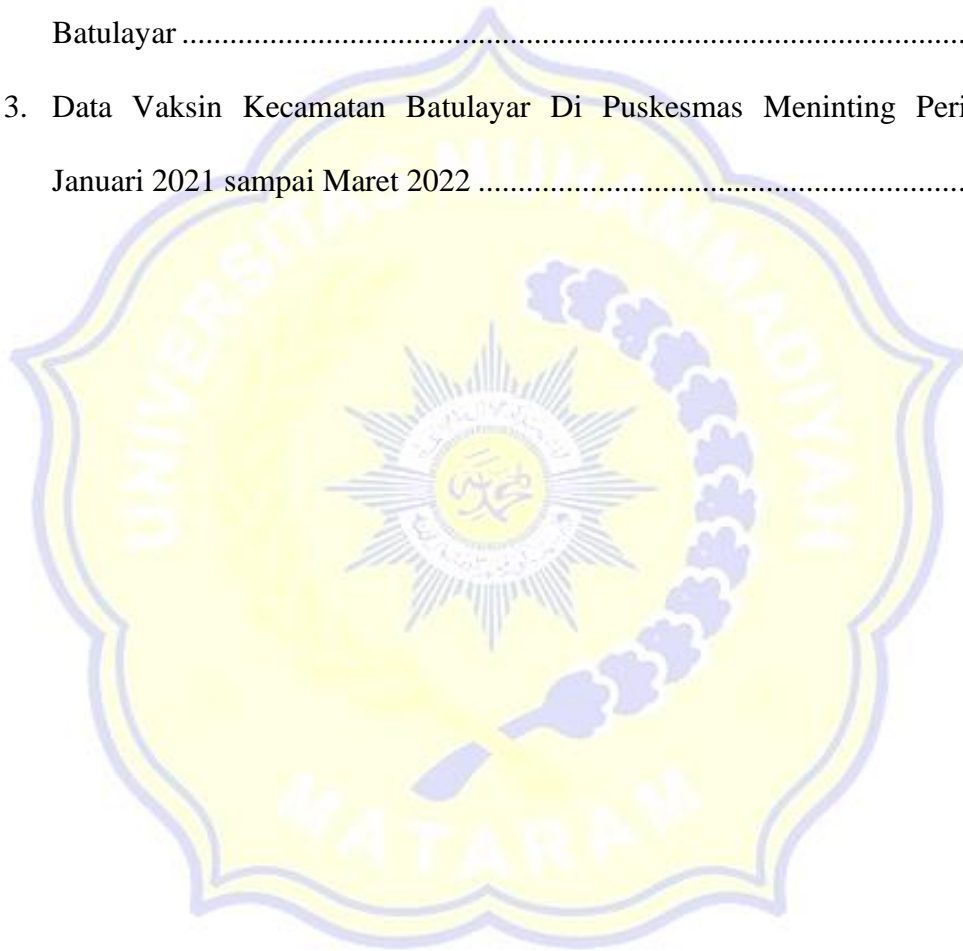
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISONALITAS	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori.....	8
1. Pelayanan Publik.....	8
2. Tujuan Pelayanan Publik	13
3. Unsur Pelayanan Publik	14
4. Kendala Pelayanan Publik	15
5. Standar Pelayanan Publik.....	16
6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	18
7. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	20
C. Kerangka Berfikir.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Jenis dan Sumber Data	23
D. Pemilihan Narasumber	26
E. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Lokasi Penelitian	29
1. Sejarah Kecamatan Batulayar	29
2. Penduduk Kecamatan Batulayar Per-Desa.....	31
3. Visi dan Misi.....	33
4. Struktur Organisasi Kecamatan Batulayar	34
B. Hasil Penelitian	35
1. Kualitas Pelayanan	35
2. Jenis-jenis Pelayanan	45
3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	47
C. Pembahasan.....	49
1. Upaya Pemerintah Kecamatan Batulayar Untuk Tetap Menjaga Kualitas Pelayanan Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19.....	49
2. Perbandingan Kualiatas Pelayanan Terpadu di Kecamatan Batulayar Sebelum Pandemi Covid-19 dan Pada Saat Terjadinya Pandemi Covid-19.....	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

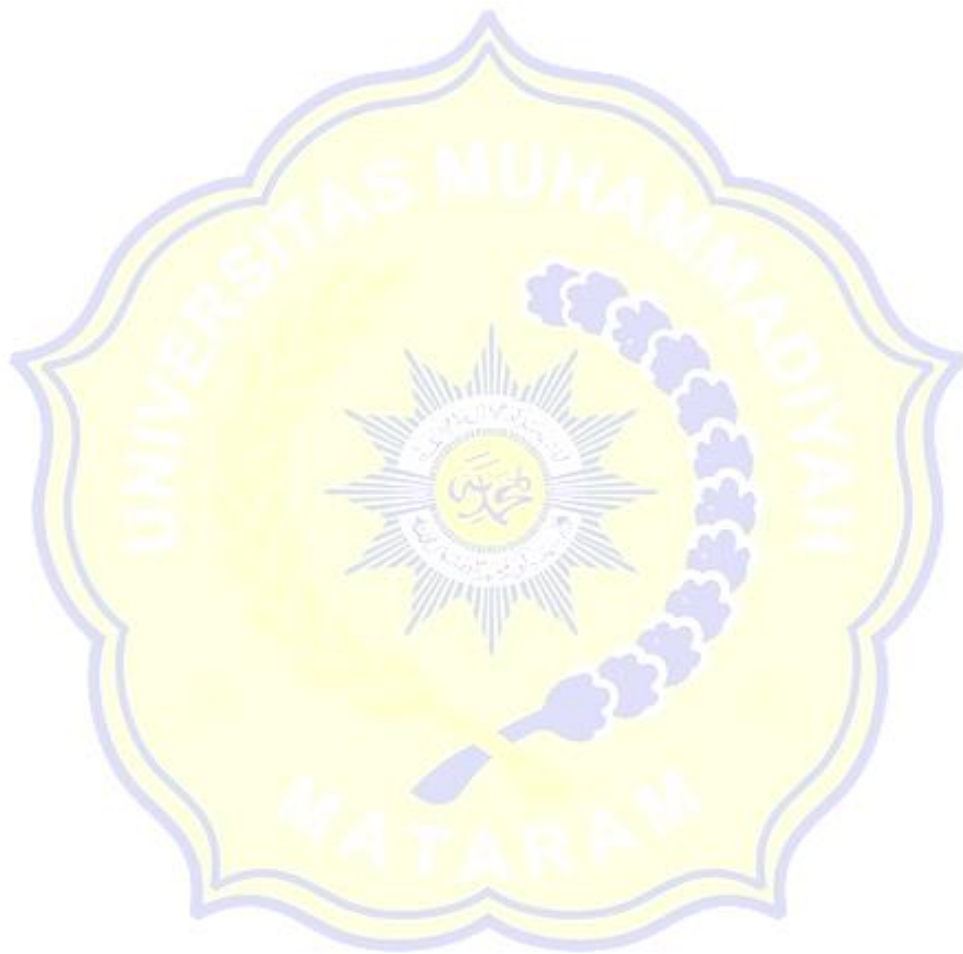
No.	Judul	Hal
1.	Jumlah Penduduk Kecamatan Batulayar Periode Desember Tahun 2021	31
2.	Laporan Bulanan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) Kecamatan Batulayar	38
3.	Data Vaksin Kecamatan Batulayar Di Puskesmas Meninting Periode Januari 2021 sampai Maret 2022	47



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1.	Kantor Camat Batulayar.....	29

Struktur Organisasi Camat Batulayar



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, penyelenggaraan pelayanan public menghadapi kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan kehidupan yang ada diberbagai bidang bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.Salah satu penyelenggara pelayanan public adalah Kecamatan. Adapun Kewenangan yang ada di Kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang mengutarakan bahwa Camat dalam melaksanakan tugasnya menerima sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan yang berkaitan dengan otonomi daerah.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dijangkau dan professional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan yang dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi di kecamatan dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen. Hal ini berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pegawai adalah garda terdepan dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu untuk pencapaian tujuan organisasi (pelayanan administrasi terpadu kecamatan) perlu didukung oleh adanya tim kerja

yang solid dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Suasana kerja yang kondusif merupakan factor yang tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengolahan manajemen organisasi (A. H. Rahadian, 2018:140).

Permintaan perubahan yang sering diajukan kepada aparat pemerintah kecamatan terkait tentang pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan public merupakan citra buruk pemerintah kecamatan di masyarakat. Bentuk pelayanan komprehensif yang diberikan oleh pemerintah kecamatan meliputi pelayanan pengelolaan kependudukan lingkungan yang diberikan melalui surat pengantar melalui kelurahan, surat keterangan sengketa, nasihat di bidang pendidikan, surat kependudukan atau keterangan domisili, surat rekomendasi dan lain-lain.

Implementasi proses pelayanan terpadu yang diterapkan pada masa pandemic berlangsung dengan kondisi yang kurang baik, dikarenakan banyaknya prosedur atau protocol yang harus dipatuhi. Sebelum masa pandemic covid-19 pelayanan yang diberikan berlangsung dengan kondisi yang normal dan baik, serta untuk mendapatkan nilai pelayanan yang efektif dan efisien cukup mudah dan masyarakat bisa menikmati pelayanan yang ada dengan rasa kepuasan. Berbanding terbalik dengan keadaan sekarang dimana proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Batu Layar sedikit berbeda dengan hari biasanya sebelum adanya covid-19. Peningkatan penyebaran covid-19 membuat proses pelayanan terpadu (PATEN) harus melalui proses-proses dengan syarat-syarat pelayanan yang berbasis protocol kesehatan sebagai upaya untuk tetap menjaga keefektivan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemic covid-19.

Adapun ini juga sebagai bentuk upaya penanganan pertama untuk tetap menjaga dan saling bekerja sama dalam menjaga keefektivan kualitas pelayanan meskipun dalam keadaan pandemic.

Sesuai dengan anjuran dan surat edaran dari MENPAN dan Gubernur NTB, mulai dari social distancing, wajib menggunakan masker jika bepergian keluar rumah dan cuci tangan menggunakan air yang mengalir sesudah melakukan aktivitas di luar rumah untuk menghindari diri dari terpapar oleh serangan covid-19. Hal ini berlaku untuk seluruh instansi pemerintahan maupun swasta yang ada diseluruh kota yang sudah diputuskan sebagai zona merah, ini bertujuan untuk memutus rantai penyebaran covid-19. Sesuai dengan edaran MENPAN RB Nomor 19 Tahun 2021 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan instansi pemerintahan tanggal 20 April 2021.

Dalam proses pelayanan terpadu di kecamatan Batu Layar, pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan isi dari surat edaran yang dikeluarkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah dan memutus rantai penyebaran covid-19 terhadap pegawai ASN kecamatan Batu Layar maupun masyarakat sipil yang hendak melakukan kegiatan pelayanan administrasi terpadu di masa pandemic covid-19. Sesuai dengan surat edaran MENDAGRI Nomor 1 44/243/SJ Tentang pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan Pemda tanggal 17 Maret 2021 dan juga berpedoman pada surat edaran Menteri PAN RB No.19 Tahun 2021 Tentang melakukan penyesuaian sistem jam kerja bagi pegawai ASN sebagai upaya pencegahan penyebaran covid-19 dan melakukan penyesuaian sistem kerja.

Tanggal 16 Maret 2021 dalam surat edaran No.060/125/ORG tentang perubahan atas surat edaran Gubernur yang didalamnya membahas penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan covid-19 di lingkungan Pemprov NTB.

Lokasi penelitian ini dipilih karena letak Kantor Kecamatan Batu Layar sangat dekat, dan juga staf di kantor sangat ramah. Begitu juga sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti mudah didapat, hal ini memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Batu Layar dengan judul ***“Upaya Pemerintah Kecamatan Batu Layar Untuk Tetap Menjaga Kualitas Pelayanan Terpadu di masa Pandemi Covid-19”***.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya pemerintah Kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*?
2. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kecamatan Batulayar sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat terjadinya pandemic *covid-19*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a) Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*.
- b) Untuk mengetahui bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kecamatan Batulayar sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat terjadinya pandemi *covid-19*.

2. Manfaat Penelitian

- a) Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi pemerintah Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*.

- b) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu guna untuk mendapatkan keefektifan kualitas pelayanan terpadu yang efektif dan efisien walaupun dalam kondisi bencana yang dapat memperlambat kegiatan pelayanan terpadu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menambah referensi dalam penelitian ini, berikut penelitian terdahulu yang menjadi pedoman peneliti :

No	Nama	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1	Firda Anggraini Asti	Efektivitas Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut (2020).	menunjukkan bahwa kurang efektifnya pelayanan terpadu yang ada di Kecamatan Pelaihari dimana masih sering terjadinya kesalahan dalam proses pengetikan dan kesalahan dalam penerbitan dokumen.
2	Munir Saputra	Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Cimanggis Kota Depok (2018).	pelayanan yang ada di Kecamatan Cimanggis sudah memenuhi aspek dalam melayani masyarakat dari segi sarana dan prasarana yang ada.
3	Supriadin	Upaya Pemerintah Cakranegara untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kualitas Pelayanan Terpadu di masa Pandemi Covid-19 (2021).	Perbedaan pada penelitian tersebut ialah berfokus pada efektivitas kualitas pelayanan terpadu di Kecamatan Cakranegara selama masa pandemic covid-19, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada keefektifan kualitas pelayanan terpadu di Kecamatan Batu Layar selama masa pandemic covid-19.
4	Jamaluddin	Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2016).	Model desain organisasi yang efektif diterapkan oleh organisasi sektor publik

			(pemerintah) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah model desain Organik. Jadi peran masyarakat tidak lagi sebagai obyek pelayanan namun telah bergeser sebagai subyek pelayanan.
5	Setyo Budi	Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2020)	Keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas pada musrembang maupun PNPM mandiri tetapi agar peran masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya dengan melakukan sosialisasi undang-undang maupun peraturan pemerintah kepada masyarakat baik melalui media cetak ataupun elektronik. Karena peran masyarakat seharusnya ikut dalam kegiatan pelayanan publik.
6	Syamsul Bahri	Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba (2020).	Tingkat efektivitas pelayanan public pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu terrkategori baik atau terrkategori efektif.
7	Siti Nor Aisyah	Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut (2020)	Masih kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.
8	Ones Gita Crystalia	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo (2015)	Factor penghambat pelaksanaan pelayanan public di kantor Kecamatan Pengasih adalah kurangnya sumber daya pegawai dan

			masih kurangnya sarana dan prasarana.
9	Tatut Anjani	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat (2019)	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang efektif meningkatkan pelayanan public di Kabupaten Manokwari. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas masih kurang efektif, anggaran masih belum cukup, masih kurangnya kepastian waktu dan lain-lain.
10	Desy Amalia Ramadhani	Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (2018).	Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat melalui enam indikator yaitu prosedur pelayanan yang cukup efektif, waktu pelayanan yang kurang efektif, biaya pelayanan yang efektif, produk layanan yang efektif dan lain-lain.

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu sistem, bisa diartikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan atau yang menggunakan layanan yang harus diberikan akses sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan public. Peranan pelayanan public yang sangat strategis sebagai salah satu fungsi dari pemerintah itu sendiri disamping peranan regulasi dan

pemberdayaan dan juga tugas pelayanan public itu sendiri adalah merupakan salah satu tugas dari pemerintah itu sendiri dalam melayani masyarakat.

Pengertian lain dari pelayanan public sendiri adalah bahwa pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur dari sebuah kinerja yang ada pada pemerintah yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat bagaimana kualitas kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Dengan ini pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemenuhan sebuah kebutuhan dan keinginan yang ada pada masyarakat. Serta segala bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya telah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh sebuah Instansi Pemerintah.

Berikut adalah beberapa indikator pelayanan public, yaitu:

a) Efektivitas

Efektivitas adalah hasil yang diperoleh seorang pekerja yang dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Yang berarti apabila sesuatu pekerjaan yang dapat dituntaskan sesuai perencanaan, baik dalam waktu dan biaya maupun dalam kualitasnya maka dapat dikatakan efektif. Adapun pengertian lain dari efektivitas ialah penilaian yang dibuat berhubungan tentang prestasi individu, kelompok dan organisasi (Gibson et.al Bungkaes 2013:46). Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah output yang diharapkan dari sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok organisasi.

a. Indikator efektivitas

Hal yang dilakukan untuk mengukur keefektivan dari sebuah kegiatan pelayanan ada beberapa indikator, diantaranya:

- 1) Produktivitas adalah kemampuan kelompok organisasi untuk dapat memproduksi mutu output sesuai dengan permintaan yang ada di lingkungan.
- 2) Kualitas adalah kondisi yang selalu berhubungan dengan jasa, manusia, proses, produk serta lingkungan yang melebihi maupun memenuhi harapan.
- 3) Efisiensi adalah perbandingan yang ada pada output dan input.
- 4) Fleksibilitas adalah daya tanggap kelompok organisasi terhadap tuntutan perubahan eksternal dan internal.
- 5) Kepuasan adalah daya ukur untuk menunjukkan tingkat dimana sebuah kelompok organisasi dapat memenuhi kebutuhan yang ada dibutuhkan oleh masyarakat.
- 6) Keunggulan adalah daya saing dari kelompok organisasi maupun anggota di dalam kelompok organisasi terhadap perubahan yang ada.
- 7) Pengembangan adalah daya ukur kemampuan suatu kelompok organisasi dalam rangka meningkatkan kapasitasnya untuk menghadapi tuntutan yang ada pada masyarakat.

b) Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

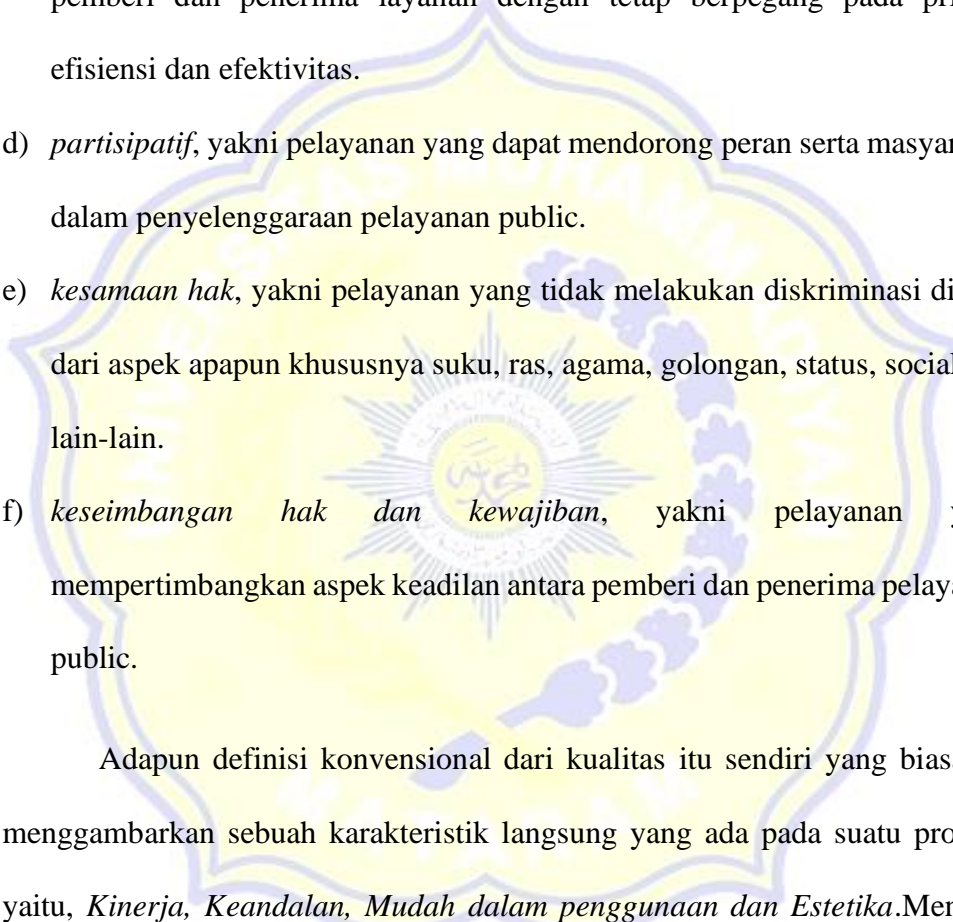
Kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan dan melakukan segala sesuatu dengan cara benar. Jadi apabila suatu produk, apakah itu bentuknya barang ataupun jasa bisa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Adapun pengertian lain dari kualitas itu sendiri ialah kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan. Kualitas merupakan segala sesuatu yang bersih dari kerusakan dan kekurangan.

Pada dasarnya pelayanan (*service*) oleh beberapa penulis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) Warella (1978:18).

b. Definisi Pelayanan Yang Berkualitas

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler dalam Pasolong (2007:133) memiliki ciri-ciri seperti: tidak procedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- 
- a) *transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
 - b) *akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c) *kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - d) *partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.
 - e) *kesamaan hak*, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status, social dan lain-lain.
 - f) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Adapun definisi konvensional dari kualitas itu sendiri yang biasanya menggambarkan sebuah karakteristik langsung yang ada pada suatu produk, yaitu, *Kinerja, Keandalan, Mudah dalam penggunaan dan Estetika*. Menurut Zethami&Haywood Farmer dalam Warella (1997:17) mengatakan ada 3 karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

- a) *intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak

dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

- b) *heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda.
- c) *inseparability*. Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di industry pelayanan kualitas tidak di rekayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Devila (2018:17) Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau 19 kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik. Adapun dalam pasal 3 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-Undang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.
- c) Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik.

3. Unsur Pelayanan Publik

Menurut Gaspersz dalam Kencana (2017:148) Pelayanan memiliki unsur yaitu:

- a. Waktunya semakin singkat

Lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepastian proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

b. Mutunya semakin baik

Tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayanan publik, bebas dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.

c. Biayanya semakin murah

Banyak sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas.

4. Kendala Pelayanan Publik

Henry Reining dalam Kencana (2017:146) pernah melakukan penelitian bahwa ada tujuan yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini yang menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintah yaitu:

- a) Apatis
- b) Menolak berurusan
- c) Bersikap dingin
- d) Memandang rendah
- e) Bekerja bagaikan robot
- f) Terlalu ketat pada prosedur
- g) Sering melempar urusan kepada pihak lain

Menurut Valerie Zeithaml dalam Kencana (2017:146) yang mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik:

- a) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- b) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- c) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik sendiri.
- d) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Mukarom (2015:85) standar pelayanan publik merupakan 23 ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan, dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh Undang 24 Undang Nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua yaitu:

- 1) Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tariff
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- 2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
 - a. Dasar Hukum
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Anggara (2016:590) dasar filosofis dan perangkat orientasi nilai, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik menggunakan seperangkat prinsip-prinsip praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan-tindakan profesional mereka. Prinsip-prinsip etis tersebut di pandang sebagai kewajiban, standar, tugas dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip mempermudah pemimpin dan para penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik :

- 1) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik mengutamakan tanggung jawab melayani kesejahteraan individu atau kelompok, yang meliputi perbaikan kondisi-kondisi sosial.
- 2) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan mendahulukan dan mengutamakan tanggung jawab profesinya dari pada kepentingan pribadi.

- 3) Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik tidak membeda-bedakan latar belakang keturunan, warna kulit, agama, umur, jenis kelamin, warga negara, serta berusaha mencegah serta menghapuskan diskriminasi dalam memberikan pelayanan dalam tugas-tugas serta dalam praktik-praktik kerja.
- 4) Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab demi mutu dan keluasan pelayanan yang diberikan.
- 5) Menghargai dan mempermudah partisipasi penerima pelayanan.
- 6) Menghargai keinginan penerima pelayanan atau menentukan nasib sendiri.
- 7) Menghargai martabat dan harga diri penerima pelayanan.

Lebih lanjut Anggara menjelaskan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) *Acceptance* (penerimaan), Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik harus dapat menerima kondisi penerima pelayanan secara apa adanya.
- 2) *Individualisme* (individualisasi), Penerima pelayanan merupakan pribadi unik yang harus dibedakan dengan yang lainnya.
- 3) *Non-judgemental attitude* (sikap tidak menghakimi), Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus mempertahankan sikap non-judgemental terhadap kedudukan apapun dan penerima pelayanan dan tingkah laku mereka.
- 4) *Rationality* (rasionalitas), Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik memberikan pandangan yang objektif dan faktual terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi , serta mampu mengambil keputusan.

- 5) *Empathy* (empati), kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain/penerima pelayanan.
- 6) *Genuiness* (ketulusan/kesungguhan), terutama dalam komunikasi vertal.
- 7) *Impartiality* (kejujuran), Tidak menghadiahi ataupun tidak merendahkan seseorang dan kelompok (tidak menganak-emaskan atau menganak-tirikan).
- 8) *Confidentiality* (kerahasiaan), Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik harus menjaga kerahasiaan data/informasi perihal penerima pelayanan kepada orang lain.
- 9) *Self-awareness* (mawas diri), Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik harus sadar akan potensinya dan keterbatasan kemampuannya.

Dalam prinsip-prinsip ini membutuhkan kesadaran dari pemberi pelayanan agar bekerja sesuai dengan aturan dan tupoksi masing-masing, serta pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati untuk kepentingan bersama.

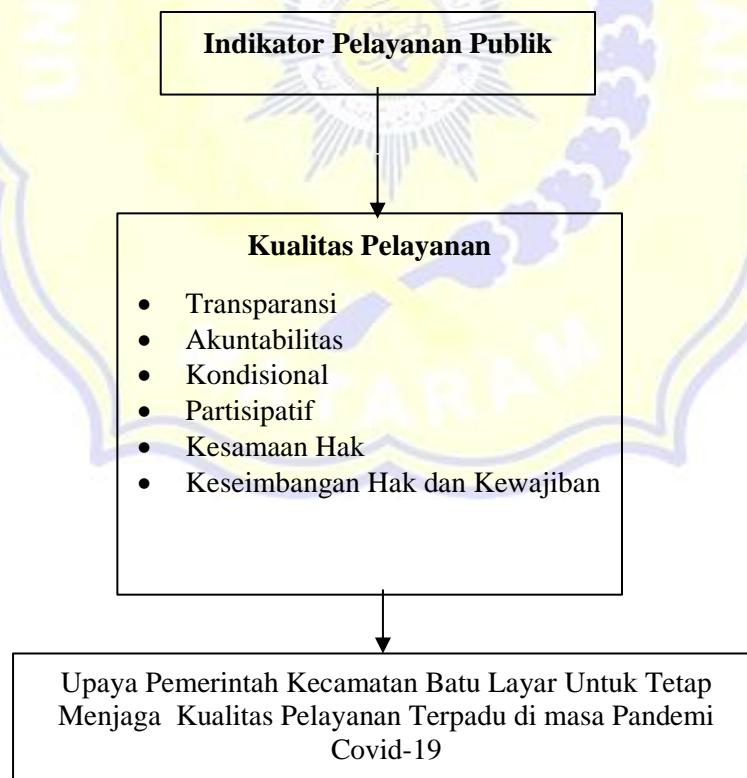
7. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN atau singkatan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bertujuan untuk membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang ada di kecamatan dari tahap permohonan sampai tiba pada tahap terbitnya dokumen. Hal ini berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Masyarakat

hanya perlu menyerahkan berkas ke petugas pelayanan, menunggu proses pelayanan sejenak dan setelah itu kemudian dipanggil untuk mengambil dokumen yang sudah selesai.

Pelayanan ini dilaksanakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Selain itu pelayanan ini juga dilakukan agar pelayanan yang ada di Kecamatan menjadi lebih berkualitas. Melalui adanya penyelenggaraan PATEN, lokasi Kecamatan akan jelas dan relative lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat dibandingkan dengan lokasi yang lain seperti Kabupaten.

C. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis Kualitatif, dengan pendekatan penelitian deskriptif yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal. Menurut Moleong dalam Ferawati (2018:30) penelitian deskriptif ini menggambarkan peristiwa atau fenomena berdasarkan apa yang terjadi di tempat/lapangan. Dimana data dihasilkan dari orang-orang yang diamati dan dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan. Data yang terkumpul berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di tempat/lapangan, foto, dokumen pribadi, dengan bahasa yang lain metode deskriptif ini menggambarkan fenomena yang ada dengan cara memaparkan data secara gambar atau kata-kata.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana upaya Pemerintah di Kecamatan Batulayar dalam menjaga kualitas pelayanan terpadu selama terjadinya masa pandemic covid-19.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Batulayar Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini rencananya akan dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember 2021 – Maret 2022.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a) Data Primer

Pemilihan yang ada pada data primer berdasarkan kapasitas yang ada pada subjek pada saat penelitian yang dinilai dapat memberikan sebuah informasi yang dibutuhkan peneliti. Data primer merupakan sebuah informasi yang ada dalam bentuk lisan yang langsung peneliti peroleh langsung dari sumber aslinya pada saat penelitian. Sumber utama peneliti dalam mendapatkan data penelitian adalah pejabat dan pegawai pada kantor Kecamatan Batulayar.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti pada saat mengumpulkan data, tetapi bisa saja melalui orang lain. Adapaun dalam sumber data sekunder ini yang digunakan adalah data tertulis yang diperoleh melalui berbagai sumber yang peneliti kaitkan dengan tujuan melakukan penelitian.

2. Sumber Data

a) Observasi

Observasi dalam penelitian didefinisikan sebagai focus pada satu Subjek memperoleh data dengan melibatkan semua indera. Observasi menggunakan pengamatan langsung menggunakan penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan atau bila perlu melalui pengecapan. Instrumen yang digunakan dalam observasi dapat berupa panduan observasi, tes, angket, rekaman gambar dan rekaman audio.

Instrumen observasi yang digunakan untuk penelitian kualitatif sebagai pelengkap dari wawancara yang sudah dilakukan. Observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk mengamati secara langsung objek penelitian sehingga peneliti dapat merekam dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengungkap penelitian yang dilakukan. Observasi dalam penelitian kualitatif peneliti harus terlebih dahulu memahami pengamatan dan peran-peran yang dilakukan oleh peneliti (Ulfatin, 2014).

Pengumpulan data observasi mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain karena observasi tidak terbatas pada orang sebagai respondennya tapi bisa juga objek-objek yang lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif, yakni dimana dalam penelitian ini peneliti ikut serta atau terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data.

b) Wawancara

Adapun yang menjadi objek wawancara atau informan dalam peneliti dalam penelitian ini yaitu perwakilan dari pejabat pemerintah di Kantor Kecamatan Batulayar dan juga tidak lupa beberapa masyarakat Batulayar yang peneliti temui di lokasi penelitian.

Pengertian dari wawancara itu sendiri adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dimaksud disini dilakukan oleh 2 pihak, yakni pewawancara sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara (Moleong, 2000:150).

Pada penelitian dengan metode kualitatif, pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dengan 2 cara. Pertama, melakukan wawancara sebagai sebuah strategi untuk mengumpulkan sebuah data yang diinginkan. Kedua, melakukan wawancara sebagai sebuah penunjang teknik lain untuk mengumpulkan sebuah data yang diinginkan.

c) Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai penyempurna dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental dari obyek yang diteliti (Ulfatin, 2014).

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh informasi dan data tentang profil kantor Kecamatan Batulayar. Surat-surat dokumen resmi, catatan harian, rekaman, video dan foto-foto yang berkaitan dengan hasil observasi dan wawancara tentang upaya pemerintah Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*.

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yakni berupa gambar, tulisan atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berupa tulisan misalnya sejarah kehidupan, biografi, catatan harian, kriterial, kebijakan dan peraturan. Dengan demikian, dokumentasi merupakan pelengkap dari hasil observasi.

D. Pemilihan Narasumber

Dalam penelitian kualitatif, hal yang paling utama diperhatikan dalam pengambilan data adalah pemilihan informan atau Narasumber. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengambil sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono:219). Pertimbangan tertentu itu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang akan kita teliti atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Informan yang akan ditargetkan oleh peneliti yaitu :

1. Kepala Kecamatan Batulayar
2. Sekretaris Kecamatan Batulayar
3. Staff Bagian Pelayanan
4. Beberapa masyarakat Batulayar

E. Teknik Analisis Data

Sugiyono dalam Ferawati (2018:34) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diutarakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara

dan observasi dianalisis secara kualitatif artinya informasi dari para informan tersebut selanjutnya di presentasikan. Terdapat 3 komponen analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada di lapangan kemudian dirangkum, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

