

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan oleh kantor kecamatan Batulayar cukup efektif dalam menjaga kualitas pelayanan terpadu dimasa pandemi *covid-19*. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari sekretaris camat Batulayar dan kepala devisi pelayanan di kantor kecamatan Batulayar bahwa pemerintah kecamatan Batulayar sudah berupaya maksimal dalam menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu dimasa pandemi *covid-19* sehingga dalam praktik pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan berkualitas.
2. Perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah kecamatan Batulayar sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat pandemi *covid-19* adalah pelaksanaan sebelum masa pandemi *covid-19* ialah dalam proses pelaksanaan kegiatan pelayanan terpadu PATEN tidak menggunakan protokol kesehatan, sedangkan pada masa pandemi *covid-19* dalam proses pelaksanaan kegiatan pelayanan terpadu PATEN harus menggunakan protokol kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari sekretaris camat Batulayar dan kepala devisi pelayanan di kantor kecamatan Batulayar bahwa dalam proses pelayanan yang kami jalankan sebelum masa pandemi covid-19 berjalan dengan baik tanpa harus menggunakan protokol kesehatan (prokes), sedangkan pada saat pandemic pelaksanaannya harus

menggunakan protokol kesehatan (prokes) guna menjaga kualitas pelayanan yang baik dimasa pandemic *covid-19*.

Selain itu juga, jumlah pelayanan keseluruhan pada tahun 2020 dimana belum terjadinya pandemic dan jumlah pelayanan keseluruhan pada tahun 2021 dimana sedang meningkatnya pandemic virus covid-19 mengalami peningkatan sebanyak 344 pelayanan. hal ini membuktikan bahwa proses pelayanan di Kantor Camat Batulayar tetap berjalan dengan baik walaupun dalam situasi pandemic covid-19.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran Bagi Pembaca

Diharapkan bagi pembaca karya ilmiah ini tidak hanya mengetahui, akan tetapi dapat memaknai apa yang terkandung dalam tulisan ini serta pesan moral yang diantarkan oleh penulis, sehingga dapat dijadikan sebagai podaman dalam menilai upaya pemerintah kantor kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu dimasa pandemi *covid-19*.

2. Saran Bagi Kantor Kecamatan Batulayar

Diharapkan untuk pemerintah kantor kecamatan Batulayar untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan demi tercapainya tujuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barlian, Eri. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.

Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo.

Nuridin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan dan Perundang-undangan

Peraturan MENPAN Nomor 19 Tahun 2021 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran *covid-19*.

Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 pedoman standar pelayanan public.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN).

Peraturan Walikota Mataram Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Jurnal

- Aisyah, Siti Nir. 2020. *Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Anjani, Tatut. 2019. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat*. Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia.
- Asti, Firda Anggraini. 2020. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Bahri, Samsul. 2020. *Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba*. Jurnal Ilmu Administrasi.
- Budi, Setyo. 2020. *Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Program Studi Ilmu Pemerintahan UNRIKA Batam.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahadian, A. H., Novi, A., Sundari, S., & Ismowati, M. 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat Transparansi*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi.
- Ramadhani, Desy Amalia. 2018. *Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar.
- Saputra, Munir. 2018. *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cimanggis Kota Depok*. Jurnal Reformasi Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni.
- Supriadin. 2021. *Upaya Pemerintah Kecamatan Cakranegara Untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kualitas Pelayanan Terpadu Di masa Pandemi Covid-19*.

Website

Rusli, Budiman, 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Diakses melalui www.pikiran-rakyat.com

Cahyadi, Robi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung. Diakses melalui <http://repository.lppm.unil.ac.id/6143/>

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jurnal Universitas Bina Darma. Diakses melalui <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/>

Jamaluddin, Yanhar. 2016. *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Prodi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Diakses melalui <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/828>







Wawancara dengan Sekretaris Camat Batulayar



Wawancara dengan KASI Pelayanan Umum Camat Batulayar