

**ANALISIS KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK
SELAMA PANDEMI COVID-19 DENGAN MENERAPKAN
PROTOKOL KESEHATAN PADA KANTOR KELURAHAN
BAMBU APUS, CIPAYUNG, JAKARTA TIMUR**

RAHMAWATI MULIANA

1703518023



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***ANALYSIS THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE
PERFORMANCE DURING THE COVID-19 PANDEMIC BY
APPLYING HEALTH PROTOCOLS AT THE KELURAHAN
BAMBU APUS OFFICE, CIPAYUNG, EAST JAKARTA***

RAHMAWATI MULIANA

1703518023



*The Scientific Paper Is Written as Paertial Fulfillment of the requirements for
Diploma Degree of Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

RAHMAWATI MULIANA. 2018. 1703518023. Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19 Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan selama pandemi COVID-19 dengan menerapkan protokol kesehatan pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur. Metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah analisis deskriptif yaitu metode dengan mengumpulkan data melalui studi pustaka dan observasi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur cukup baik dengan faktor pendukungnya yaitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Sedangkan untuk faktor penghambatnya yaitu dari segi pelayanannya pada masa pandemi COVID-19 ini komunikasi antara masyarakat dengan petugas pelayanan menjadi kurang efektif karena keterbatasan kondisi dimana dalam pengurusan berkas-berkas petugas dan masyarakat tidak dianjurkan untuk bertatap muka secara langsung. Pengajuan berkas melalui *dropbox* yang sudah disediakan di meja depan. Solusi yang diberikan oleh penulis yaitu sebaiknya meja pelayanan di Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur dipasang pembatas meja anti corona untuk melakukan sistem pelayanan bertatap muka dengan menerapkan protokol Kesehatan. Penulis juga berharap agar pandemic COVID-19 ini segera berakhir.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kinerja, Komunikasi

ABSTRACT

RAHMAWATI MULIANA. 2018. 1703518023. *Analysis The Quality Of Public Service Performance During The COVID-19 Pandemic By Applying Health Protocols at The Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, East Jakarta.* Program Studi D-III Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Jakarta.

Writing this scientific paper aims to find out how the quality of public service performance as well as the supporting and inhibiting factors of service during the COVID-19 pandemic by implementing health protocols at the Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, East Jakarta. The method used in writing this scientific paper is descriptive analysis, namely the method by collecting data through literature study, observation and interviews.

From the research results, it can be seen that the quality of public service performance at the Kelurahan Bambu Apus Office, Cipayung, East Jakarta is quite good with the supporting factors, namely providing convenience in the service process, accuracy of employees in serving service users and employees providing services quickly and on time. As for the inhibiting factor, namely in terms of service during the COVID-19 pandemic, communication between the community and service officers became less effective due to limited conditions where in managing the files of officers and the public it was not recommended to meet face to face directly. Submission of files via the dropbox provided at the front desk. The solution provided by the author is that the service desk at the Bambu Apus Village Office, Cipayung, East Jakarta has an anti-corona table divider installed to carry out a face-to-face service system and the services provided must implement health protocols.

Keyword: Service Quality, Public Service, Performance, Communication

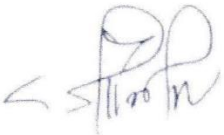


LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	(Ketua) <u>Roni Fasliah, S.Pd., M.M</u> NIP. 197510152003121001		22/07/2021
2.	(Penguji Ahli) <u>Marsofiyati, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 198004122005012002		25/07/2021
3.	(Pembimbing) <u>Munawaroh, SE., M.Si</u> NIP. 197503302008122002		28/07/2021

Nama : Rahmawati Muliana
No. Registrasi : 1703518023
Program Studi : D-3 Administrasi Perkantoran
Tanggal Lulus : 07/07/2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Rahmawati Muliana
NIM. 1703518023

PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahmawati Muliana

NIM : 1703518023

Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran

Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Negeri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19 Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayang, Jakarta Timur**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Negeri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Rahmawati Muliana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan tepat waktu. Penulisan Karya Ilmiah ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19 Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur” berisi mengenai bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan selama pandemi COVID-19.

Dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Munawaroh SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma Tiga Administrasi Perkantoran sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan berbagai ilmu.
4. Dodo Supendi, S.Sos. M.Ap selaku Lurah Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur.

5. Titik Mulyani selaku Kepala PTSP Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur.
6. Orang Tua dan Kakak yang telah mendoakan dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini.
7. Teman-teman D-III Administrasi Perkantoran yang saling memberi motivasi serta dukungan.
8. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Ilmiah ini masih memiliki kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan Karya Ilmiah ini. Penulis juga berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, Mei 2021

Penulis