

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur yang hakiki sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini dapat dijelaskan pada pembukaan UUD 1945 alinea keempat, meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat pemerintahan menjadi ujung tombak dalam pelayanan prima terhadap masyarakat. Dalam hal ini pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan.

Pelayanan Publik memang sangat penting dilakukan dengan sebaik dan se jelasnya-jelasnya, karena petugas pelayanan harus mampu memberikan informasi yang benar. Jika terdapat kesalahan dalam memberikan informasi atau pendengar tidak mengerti dengan yang dikatakan tentu saja hal tersebut termasuk komunikasi yang tidak efektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa *“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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”*.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat tentunya dapat memahami dengan benar apa saja yang masyarakat butuhkan. Dalam hal ini pemberian pelayanan yang baik harus di dukung oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, berkompeten dan mampu bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

Petugas pelayanan juga harus ramah dalam melayani masyarakat karena dengan begitu masyarakat menjadi nyaman dalam mendengarkan informasi yang disampaikan dengan jelas. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Kualitas pelayanan publik juga sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta menjalin hubungan yang dinamis. Pelayanan publik

berkaitan dengan kemampuan, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.

Kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan yaitu kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dengan adanya pandemi COVID-19 yang masuk ke Indonesia dari bulan Maret 2020 hingga sekarang membuat masyarakat takut dan waspada dengan virus ini. Virus ini berdampak pada banyaknya perubahan dalam segala bidang salah satunya bidang pelayanan di Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur.

Perubahan yang terjadi yaitu sebelum pandemi kegiatan pelayanan dilakukan seperti biasa yaitu dengan mengambil nomor terlebih dahulu kemudian bertemu dengan petugas pelayanan secara langsung namun saat ini dengan munculnya pandemi COVID-19 membuat sistem pelayanan yang dilakukan berbeda yaitu masyarakat tidak boleh masuk ke dalam ruangan pelayanan untuk mengambil nomor dan bertatap muka langsung dengan petugas pelayanan. Berkas-berkas yang ingin diajukan harus melalui *dropbox* yang sudah disediakan. Dalam meletakkan berkas, masyarakat yang datang ke

Kelurahan harus menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dengan masyarakat lain yang ingin mengurus surat menyurat juga. Informasi yang diberikan antara petugas pelayanan satu dengan yang lain juga sedikit berbeda mengenai persyaratan surat menyurat yang membuat masyarakat bingung.

Dengan adanya perubahan tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat karena masyarakat sangat terbatas untuk menyampaikan keluhan atau bertanya banyak mengenai informasi yang dibutuhkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan prosedur pelayanan dengan cepat, tepat, singkat dan memuaskan. Keberhasilan tersebut ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja dan kemampuan dalam berkomunikasi dengan efektif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung mulai tanggal 4 Januari sampai 8 Maret 2021 penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Selama Pandemi COVID-19 Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur”.

Penulis menemukan mengenai bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik selama pandemi COVID-19 dan terdapat beberapa faktor pendukung

dan penghambatnya. Faktor pendukungnya yaitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Sedangkan faktor penghambat yaitu adanya keterbatasan komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun perumusan masalah yang didapatkan yaitu bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan selama pandemi COVID-19 dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin disampaikan oleh penulis dalam penulisan Karya Ilmiah, sebagai berikut:

- a. Menganalisis kualitas kinerja pelayanan publik selama pandemi COVID-19 pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur.
- b. Menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan selama pandemi COVID-19 pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang ingin disampaikan oleh penulis dalam penulisan Karya Ilmiah, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis untuk memberikan gambaran dan landasan bagi peneliti lain yang dijadikan sebagai referensi penulisan dan dalam memecahkan masalah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Untuk menambah wawasan mengenai kualitas kinerja pelayanan publik selama pandemi COVID-19.
- 2) Untuk menjadi sumber referensi dan menambah ilmu pengetahuan.
- 3) Untuk membantu memberikan saran kepada instansi mengenai pelayanan publik selama pandemi COVID-19.
- 4) Untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisa sebuah masalah