

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KELURAHAN MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA

Puspita Ayu Yusuf¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan serta mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Kelurahan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda Kalimantan Tmur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan telah melaksanakan kewajiban dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang. Kemudian disaat masa pandemi Covid-19 kelurahan memberikan pelayanan berbasis online untuk masyarakat walaupun hanya berlangsung beberapa minggu, dikarenakan banyak dari masyarakat yang tidak mengerti. Sehingga kelurahan lebih memfokuskan pelayanan offline dengan melakukan social distancing atau jaga jarak dan melaksanakan protokol kesehatan dengan ketat. Sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan diwajibkan memakai masker, dan kelurahan mempunyai petugas satgas Covid-19 untuk masyarakat yang tidak menerapkan protokol kesehatan di Kelurahan dan terhindar dari kerumunan. Adanya pandemi Covid-19 kelurahan memiliki faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas yaitu kelurahan kesusahan dengan adanya batasan waktu yang sangat sedikit untuk melakukan pelayanan, kelurahan yang terkadang masih salah dalam penyetoran dan tidak adanya nomor antrian untuk masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan yang terakhir Pemerintah menerapkan PPKM sehingga kegiatan yang telah terjadwal oleh kelurahan terhambat, seperti kegiatan gotong royong, dan kurangnya masyarakat dalam berpartisipasi dengan kegiatan yang dilakukan kelurahan.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan Publik.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pelayanan mempertemukan atau memenuhi bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen atau masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyediaan jasa di dalam pelayanan. Dalam mekanisme kinerja pelayanan publik, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi faktor kunci keberhasilan. Subtansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan. Oleh karena itu, instansi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik maka ialah organisasi birokrasi, sedangkan non-pemerintah, maka dapat berbentuk menjadi partai politik organisasi, keagamaan organisasi, masyarakat lembaga swadaya maupun kemasyarakatan organisasi-organisasi lainnya.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, pelayanan public yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (*publik servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Peningkatan kualitas pelayanan saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dan akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang, karena pada saat ini pengelolaan pelayan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Kelurahan Masjid Samarinda Seberang sebagai salah satu kelurahan yang turut serta dalam membentengi pelayanan di Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Adapun pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Masjid Samarinda Seberang dapat dikatakan belum sepenuhnya menerapkan sistem pelayanan yang profesional dikarenakan dalam berbagai proses administrasi belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut di tandai adanya berbagai keluhan masyarakat seperti petugas pelayanan kelurahan yang sering kali melakukan kesalahan dalam pengetikan pembuatan surat-surat rekomendasi. Selain itu, petugas pelayanan pun belum dapat menjamin keramahan aparatur pemerintah kelurahan dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan respon maupun sikap yang kurang baik dan tegas dari aparatur kelurahan.

Kerangka Dasar Teori

Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama yaitu, Ervan Juliansyah yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda" terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu kualitas pelayanan publik yakni dapat diuraikan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan di antaranya meliputi kesederhanaan, kepastian waktu, dan kelengkapan sarana dan prasarana, mampu menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dan melakukan pelayanan yang baik.

Kedua, skripsi oleh Muhammad Demis Alfian yang berjudul "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara." Dari penelitian terdahulu di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan dalam kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan.

Ketiga, skripsi Muhammad Amirul Haqmuis yang berjudul "analisis Implementasi good governance dalam pelayanan publik di kecamatan panakkukang kota makkasar" dari penelitian terdahulu di atas memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini yaitu menganalisis data yang dilakukan dalam proses pelaksanaannya yang sesuai yang diterapkan dengan adanya partisipasi masyarakat dalam proses kegiatan kecamatan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari kepentingan umum, yakni interaksi penerima jasa dan pemberi jasa layanan kemudian disebut pelayanan publik

Saiful Arif (2008:36) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik.

Kualitas pelayanan publik

Kadir (2001:19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah-ubah. Setiap standar baru ditemukan, maka para konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

Passolong (2017:132), "kualitas pelayanan publik merupakan kata yang menyandang arti relatif dan bersifat abstrak, kualitas dapat dinilai apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun apabila pelayanan yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau rendah

Pandemi Covid-19

Pandemi merupakan epidemi yang terjadi pada skala yang melintas batas internasional, yang mempengaruhi sejumlah besar dimana suatu penyakit atau kondisi bukanlah pandemi hanya tersebar luas atau membunuh banyak orang. Penyakit atau kondisi tersebut juga harus menular.

Covid-19 adalah pneumonia yang muncul di Wuhan Cina pada Desember akhir 2019 dan Meluas, berdampak adanya langkah-langkah isolasi yang ketat, seluruh perguruan tinggi dan sekolah di seluruh negeri. Seluruh masyarakat global terkejut akan hal Pandemi Covid-19 dengan di tandai konsekuensi sosial dan psikologis. Covid-19 yang menyebabkan kegemparan secara global merupakan penyakit yang mudah menular dengan masa inkubasi selama 14 hari yang di sebabkan oleh Sars-Cov-2. Pencegahan epidemi secara komprehensif mulai di tingkatkan sebagai pertanda jumlah pasien Covid-19 meningkat dramatis oleh karena itu sebenarnya keprihatinan universal telah diberlakukan secara meluas, hal ini terjadi karena retusan juta orang bepergian ke berbagai tempat.

Kelurahan

Dalam UU Tahun 2004 No.32 mengenai pemerintah daerah disebutkan bahwa desa atau dengan nama lain, telah disebutkan sebagai kelurahan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Dalam penetapan Kelurahan sebagai perangkat pemerintah daerah di bawah kecamatan dimaksud dalam upaya mempercepat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang bercirikan perkotaan, sebagai dasar perkiraan dalam mendorong perberdayaan masyarakat, keaktifitas dan menumbuhkan prakarsa untuk meningkatkan peran masyarakat di dalam undang-undang

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti kualitas pelayanan publik. Penelitian yang memaparkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.

Fokus penelitian

1. Kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor kelurahan mesjid Kecamatan Samarinda Seberang. Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2006:128) yaitu:
 - a. Bewujud
 - b. Keandalan
 - c. Responsivitas
 - d. Jaminan

e. Empati

2. Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sumber Data

1. Data primer adalah data yang di peroleh penelitian dari sumbernya dan secara langsung sebagai informasi yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian
2. Data skunder adalah data yang diperoleh melalui laporan-laporan/buku buku catatan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Kelurahan Mesjid Samarinda Sebrang

Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Milles dan Michael Huberman dan Saldana (2014:31), bahwa dalam analisis data model interaktif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kelurahan Mesjid.

Bukti Fisik

Kelurahan telah menunjukkan bahwa wujud atau bentuk fisik dari kualitas pelayanan pada masa pandemi covid-19 di kantor Kelurahan Mesjid telah memberikan fasilitas atau sarana dan prasaranan yang cukup baik terhadap di masa pandemi ini. Wujud yang diberikan kelurahan berupa peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi ini, memberikan fasilitas fisik sangat penting guna membangun masyarakat untuk mengikuti protokol kesehatan serta mampu mengikuti berbagai arahan yang telah di berikan. Berbagai ide dalam melakukan sosialisasi cara penggunaan masker di saat adanya kegiatan masyarakat, atau pada saat berkumpulnya masyarakat.

Kehandalan

Keluarahan menunjukkan bahwa kehandalam dalam pelayanan di Kelurahan Mesjid telah memperlihatkan kemampuan aparatur terhadap pelayanan, kehandalan yang diberikan aparatur ini berupa tidak membedakan status, dan bertanggung jawab, serta memberikan ketepatan waktu kepada masyarakat ketika adanya kesalahan dari pihak kelurahan dan memberikan sikap simpatik yang baik.

Kehandalan yang dilakukan Kelurahan Mesjid, selaras dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang simpatik, kantor kelurahan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketika adanya kesalahan aparatur dengan cepat memperbaiki kesalahan tersebut agar masyarakat tidak menunggu lama dan memberikan penjelasan ke masyarakat dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman

Responsivitas

Kelurahan telah menunjukkan bahwa dalam pelayanan adanya Responsifitas atau daya tanggap untuk membantu atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan dan memberikan penjelasan alur dalam pelayanan sehingga masyarakat yang kurang mengerti akan mengerti apa saja yang harus dilakukan sebelum melakukan pelayanan. Dan hal tersebut sangat penting bagi masyarakat untuk lebih mengerti alur dan mengikuti arahan yang telah di sampaikan kelurahan.

Responsivitas atau daya tanggap yang dilakukan kelurahan selaras dengan responsivitas pelayanan yang efektif. Artinya pelayanan yang diberikan kelurahan atau aparatur sudah berkerja keras dalam membangun kepercayaan masyarakat dalam menyelesaikan atau mengerjakan pelayanan yang dibutuhkan serta meningkatkan kepuasan yang disarakan oleh masyarakat maupun aparatur. Dalam implementasinya daya tanggap meliputi kesigapan aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap dalam hal menangani kebutuhan yang di inginkan.

Jaminan

Jaminan yang diberikan untuk pelayanan ke masyarakat terlaksana dengan baik. Jaminan pelayanan yang telah dilakukan oleh kelurahan ialah memberikan kontribusi yang baik terdapat jaminan waktu dalam proses pembuatan surat rekomendasi, aparatur kelurahan memberikan penjelasan dan arahan yang baik sehingga dalam proses pembuatan surat rekomendasi tersebut masyarakat mempercayakan hal tersebut ke aparatur yang bertugas.

Jaminan yang di lakukan pelayanan kelurahan Mesjid selaras dengan jaminan pelayanan yang efektif. Artinya dalam jaminan pelayanan aparatur sudah membangun tim yang kuat dalam menyelesaikan pelayanan untuk masyarakat dengan baik, dengan meliputi kemampuan aparatur atas pengetahuan terhadap administrasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat, serta perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi sehingga masyarakat dapat mempercayakan kebutuhan yang diinginkan ke aparatur kelurahan

Empaty

Kelurahan menunjukkan bahwa adanya empathy yang di berikan kelurahan oleh masyarakat yaitu dengan aparatur memberikan perhatian kepada masyarakat yang tulus dengan memahami keinginan masyarakat dalam pembuatan surat-surat rekomendasi yang diinginkan, dan tidak membedakan status masyarakat, serta menempatkan

masyarakat dengan nyaman di kelurahan. Empaty yang dilakukan kelurahan Mesjid, selaras dengan empaty dalam pelayanan yang efektif. Artinya kelurahan memberikan pelayanan dengan baik dengan tidak memberda-bedakan status masyarakat, serta memberikan kenyamanan yang layak untuk masyarakat dan waktu yang tepat untuk memenuhi kebutuhan secara spesifik. Perhatian yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat setelah melakukan pelayanan.

Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Faktor penghambat dalam suatu organisasi pemerintah, khususnya Kelurahan ditemukan bahwa adanya faktor internal dan eksternal yang membuat hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi. Adapun faktor internalnya yaitu masih ada masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan, dan adanya batasan waktu yang menjadi hambatan di kelurahan, dengan adanya batasan waktu banyak dari masyarakat hanya sedikit yang melakukan pelayanan di Kelurahan dikarenakan waktu yang sangat terbatas. Dan banyak masyarakat masih tidak mengerti pelayanan berbasis online, dan pelayanan berbasis online tidak di pergunakan lagi, dan hanya fokus pada pelayanan offline dengan menerapkan sistem protokol yang ketat, dan mematuhi semua peraturan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah.

Kegiatan yang di lakukan oleh kelurahan ada beberapa yang terhambat karena dampak dari pandemi ini salah satunya adalah gotong royong, kegiatan tersebut tertunda pelaksanaannya bahkan mengakibatkan tidak terlaksana, karena di dalam gotong royong mengharuskan berkumpul dan hal tersebut tidak di perbolehkan di saat adanya covid-19 ini hingga kegiatan tersebut tidak dapat terlaksana. Dan kegiatan lain yang tertunda yaitu Sosialisasi Bencana, kegiatan tersebut tertunda karna adanya peraturan dari pemerintah yang menerapkan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) sehingga kegiatan tersebut tertunda untuk beberapa minggu kedepan. Dan yang terakhir yaitu kegiatan Sosialisasi protokol Kesehatan, sosialisasi tersebut tertunda juga untuk beberapa minggu kedepan di karenakan adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilaksanakan penulis mengenai kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor kelurahan maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Bukti Fisik** Bentuk wujud yang di berikan kelurahan kepada masyarakat berupa adanya sarana dan prasarana dengan menyediakan segala bentuk fisik untuk masyarakat yaitu masker yang di bagikan untuk masyarakat, wastafel untuk mencuci tangan, disinfektan, dan ruangan yang memiliki fasilitas social distancing/jaga jarak, serta kelurahan memberikan masyarakat beberapa fasilitas

2. untuk mematuhi peraturan protokol kesehatan dengan menyediakan satgas covid-19 serta SOP (Standar Oprasional Prosedur) dalam bentuk poster yang ada di kantor kelurahan agar masyarakat mengetahui bagaimana alur pelayanan di saat pandemi ini berlangsung.
3. **Kehandalan** Bentuk kehandalan yang diberikan tidak membedakan status masyarakat, dan memberikan tanggung jawab yang baik ketika ada Kendala dari pihak kelurahan, serta sikap simpatik dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Selain itu, ketika adanya keshalan dari pihak kelurahan seperti dalam hal pengetikan yang telah diperiksa masyarakat. Pihak kelurahan dengan cepat memperbaiki kesalahan tersebut dan memberikan penjelasan kepada masyarakat segera memperbaiki agar masyarakat tidak menunggu lama.
4. **Responsivitas** bentuk responsivitas yang dilakukan kelurahan adalah daya tanggap yang telah dilakukan untuk masyarakat yang kebingungan dalam hal pelayanan, aparaturnya dengan cermat memberikan penjelasan serta alur pelayanan apa saja yang kurang dan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pembuatan surat administrasi yang diinginkan masyarakat dan segera memproses surat dengan baik oleh kelurahan.
5. **Jaminan** Bentuk yang diberikan kelurahan adalah dengan memberikan jaminan ke masyarakat dari segi waktu yang efektif, memberikan arahan, sifat dipercaya yang di miliki para staf, dan memberikan penjelasan bahwa pelayanan yang telah diberikan kelurahan bebas dari biaya apapun. Disaat masa pandemi kelurahan memiliki waktu yang terbatas untuk melakukan pelayanan, berbeda halnya dengan pelayanan sebelum adanya covid-19, kelurahan telah memberikan waktu yang sangat baik. Tetapi ketika adanya pandemi kelurahan memiliki waktu mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 12.00 dan telah memberitahukan kepada masyarakat adanya keterbatasan waktu.
6. **Empaty** Bentuk empathy yang diberikan kepada masyarakat yaitu bersifat individual atau pribadi dengan cara memahami keinginan masyarakat, dan perhatian yang baik dalam memberikan pelayanan di kelurahan. Serta memberikan kenyamanan yang layak untuk masyarakat dengan waktu yang tepat untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pihak masyarakat.

Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mesjid.

Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan ada beberapa masyarakat yang masih kurang mengerti dengan alur pelayanan. Dan disaat pandemi banyak dari masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan, serta adanya batasan waktu dan pembatasan dalam melayani masyarakat yang biasanya mulai dari 100% yaitu mulai dari 20-25 masyarakat sebelum adanya pandemi dan di saat pandemi ini hanya di perbolehkan 25% yaitu mulai dari 5-8 masyarakat dalam sehari.

Serta ada beberapa dari aparaturnya yang masih saja salah dalam hal pengetikan

untuk membuat surat administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat membutuhkan waktu lama untuk menunggu lagi dalam hal perbaikan surat tersebut. Dan masyarakat yang melakukan pelayanan masih saja tidak mengerti persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk surat administrasi yang diinginkan, sehingga ketika masyarakat sudah berada di Kelurahan dan syarat yang dibutuhkan tidak lengkap, masyarakat diminta kembali untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Saran

Adapun saran-saran dari penulis yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan dalam tingkat kualitas pelayanan. Kelurahan seharusnya mempunyai nomor antrian sehingga masyarakat tidak berdesak-desakan dan pegawai kelurahan dapat berkonsentrasi dalam melakukan pelayanan sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam pengetikan, dan pelayanan kelurahan lebih kondusif antar masyarakat dan aparatur yang berada di kelurahan.
2. Kelurahan mampu menunjukkan kemampuan dengan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, serta kelurahan mampu memberikan tanggung jawab ketika adanya kesalahan yang telah dilakukan oleh pegawai kelurahan, memberikan ketetapan waktu kepada masyarakat dan memberikan sikap simpatik yang baik
3. Kelurahan lebih mampu menyesuaikan keadaan saat ini dengan adanya pandemi Covid-19 saat melakukan pelayanan, dengan berbagai peraturan baru yang telah pemerintah tetapkan dan berbagai protokol kesehatan yang berlaku dan bisa beradaptasi dengan cepat sebelum mengarahkan masyarakat agar mematuhi protokol kesehatan yang berlaku di kelurahan agar bisa memutuskan mata rantai penyebaran covid
4. Kelurahan mampu memberikan kontribusi dan perhatian yang baik terhadap proses pembuatan surat rekomendasi, dengan memberikan arahan serta penjelasan yang baik.
5. Hubungan kerjasama antara kelurahan dan masyarakat terus di jaga bahkan terus ditingkatkan lagi, sehingga disaat kelurahan melakukan kegiatan seperti gotong royong, sosialisasi bencana, masyarakat dapat ikut dalam partisipasi yang telah di lakukan oleh kelurahan dan dapat menjalin kerjasama yang baik antar kelurahan dan masyarakat

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus. 2012. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Edisi Revisi III, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Cetakan II Jakarta: PT Bumi Aksara.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Moenir, 2008 & 2010 Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan Kedelapan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah

Undang-undang Nomor 15 Tahun 2014 dalam komponen standar pelayanan

Media Elektronik

[^] "Coronavirus live updates: WHO says Covid-19 is pandemic. Covid-19 is expected to kill 100 million people". The Guardian (dalam bahasa Inggris). 2020-03-11. Diakses tanggal 2020-03-11

<https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>. Diakses pada tanggal 17 September 2020.

Anonim <https://www.vocabulary.com/dictionary/innovation>. Diakses pada tanggal 13 September 2020.