

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Desa Mangkubumi, Kecamatan Sadananya, Kabupaten Ciamis)

Regi Refian Garis¹, Aldi Wijaya Kusuma², Hana Setyaningsih³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: regirefiangaris@gmail.com

ABSTRAK

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah desa sebagai penyedia layanan untuk masyarakat sebagai penerima layanan, oleh karena itu peningkatan pelayanan harus tetap diupayakan tidak terkecuali di era pandemi yang menuntut pelayanan untuk bertransformasi ke era digitalisasi. Namun di Desa Mangkubumi dalam hal pelayanan publik belum dapat memaksimalkan teknologi yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Mangkubumi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan juga studi kepustakaan. Hasil yang didapat setelah melakukan penelitian yaitu kualitas pelayanan publik yang dilakukan sudah cukup baik seperti adanya sarana dan prasarana, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta empati yang diberikan oleh para aparatur desa, namun untuk pemanfaatan dan pengembangan teknologi Desa Mangkubumi belum optimal dikarenakan aplikasi SIDEMIT sebagai aplikasi pelayanan surat administrasi keterangan yang diperlukan warga belum dapat digunakan sepenuhnya dikarenakan masih dalam tahap penyempurnaan.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Desa.*

ABSTRACT

Providing quality public services is an obligation for the village government as a service provider for the community as service recipients, therefore service improvement must continue to be pursued, including in the pandemic era which requires services to transform into digitalization. However, in Mangkubumi Village, in terms of public services, they have not been able to maximize the technology they have to provide quality services. Therefore, this study aims to determine the quality of public services in Mangkubumi Village, Sadananya District, Ciamis Regency. This study uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques used include interviews, observations, and also literature study. The results obtained after conducting research are that the quality of public services carried out is quite good such as the availability of facilities and infrastructure, reliability, responsiveness, assurance and empathy provided by the village apparatus, but for the utilization and development of technology in Mangkubumi Village it is not optimal because the SIDEMIT application as an application The information administration letter service required by residents cannot be fully used because it is still in the stage of perfection.

Keywords: *Quality, Public Service, Village.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk

dari pemenuhan kebutuhan kepada warga negara dari pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Oleh karena itu pemerintah mempunyai peranan penting dalam hal pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penyedia pelayanan publik dalam lingkup yang paling dekat dengan masyarakat yaitu pemerintah desa. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Bab 1 Pasal 4 pengaturan desa bertujuan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan mendapatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat akan membuat citra pemerintah baik juga, begitupun dengan kondisi sebaliknya. Dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik, selain itu sumber pendanaan bersumber dari pajak yang berasal dari masyarakat oleh karena itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas (Endah K, 2018). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati

kemudahan pelayanan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Wadi H, 2021).

Di era 4.0 penggunaan teknologi merupakan suatu upaya peralihan dan upaya melengkapi ke dunia digitalisasi. Pemerintah didorong harus mulai berinovasi ke dunia teknologi yang serba cepat, hal tersebut merupakan usaha menuju ke arah peningkatan kualitas pelayanan. Namun pada kenyataannya belum semua baik di pemerintah pusat, daerah, hingga desa belum mampu untuk mengikuti hal tersebut.

Namun pada tahun 2020 terjadi pandemi yang membuat terbatasnya aktivitas masyarakat tak terkecuali aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa. Dengan adanya pembatasan kegiatan sosial tersebut tidak mengurangi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah bahkan di tingkat desa harus mampu berupaya bertransformasi dengan inovasi ke arah digitalisasi, hal tersebut tentunya membuat pemerintah harus bisa berupaya dalam hal tersebut

Salah satu pelayanan publik di Desa yaitu terkait dengan pembuatan berbagai surat administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Namun di Desa Mangkubumi Kecamatan Sadananya dalam hal pelayanan tersebut berdasarkan hasil observasi belum optimal dikarenakan belum dapat memanfaatkan teknologi yang dimiliki secara maksimal sebenarnya dengan memanfaatkan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto dan Winarsih, 2005:2), sedangkan menurut Moenir (dalam CH, Happy, 2011) definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang

lain sesuai dengan haknya, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan public. Sekanjutnya Saiful, (2008) (dalam Bella, et al, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan.

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang

memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh si pemberi jasa terhadap masyarakat dengan menggunakan suatu prosedur yang telah ditetapkan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada klien sesuai dengan standar-standar pelayanan yang menjadi pedoman pemberian layanan. Sedangkan menurut Tjiptono (2012:153) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu kontributor positif untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas yang baik akan mendatangkan banyak nilai lebih dari pelanggan.

Menurut Levine (dalam Soekarwo, et al, 2006:73), pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak memenuhi tiga indikator (dalam konteks kualitas), yakni :

1. *Responsiveness* adalah kemampuan penyedia layanan untuk merespon harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* adalah ukuran sejauh mana penyelenggaraan pelayanan pulik dilakukan

menurut prinsip atau pengaturan administrasi organisasi yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran-ukuran kepentingan para stakeholders dan norma yang berkembang dimasyarakat.

Sedangkan Zeithaml, et al, (1990) (dalam Hardiyansyah, 2011:46-47) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel*, atau fisik yaitu kemampuan pemerintah untuk mempresentasikan keberadaannya kepada publik. Penampilan dan kapasitas sarana dan prasarana fisik pemerintah dan kondisi lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti kecepatan, pelayanan yang akurat, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap peduli, dan presisi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan komunikasi yang jelas. Tidak membuat orang menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga membuat persepsi yang negatif terhadap pelayanan tersebut.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya dari publik kepada pemerintah. Hal ini mencakup sejumlah komponen meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada masyarakat dengan berusaha memahami keinginan masyarakat. Dimana pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kepentingan masyarakat, memahami kebutuhan

masyarakat secara khusus, dan memiliki waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Ramdhan (2021:6-7) penelitian kualitatif memiliki difaft deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan proses dan makna lebih ditonjolkan serta landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan, dengan demikian kedalaman analisis dari peneliti diperlukan. Sedangkan dalam Anggito dan Setiawan (2018:11) penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu peneliti harus mendeskripsikan obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam bentuk tulisan bersifat naratif.

Selain itu teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dengan tujuan tertentu untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data (Fadhallah, 2020:2). Sedangkan observasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai suatu fenomena, baik berupa peristiwa maupun tindakan (Rahmawati dan Amar, 2017:105). Sedangkan yang dimaksud studi kepustakaan adalah suatu tahapan yang penting dalam rangkaian kegiatan penelitian untuk mengetahui sejauh mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan itu telah berkembang (Sholihah, 2020:31).

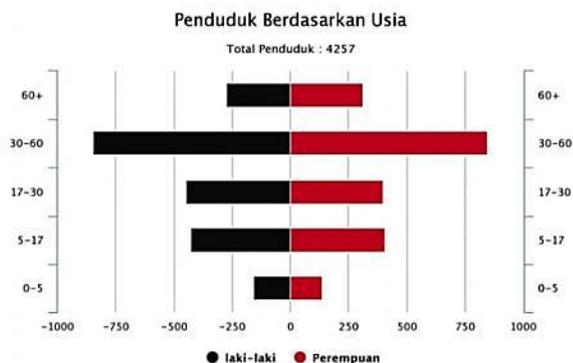
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Desa Mangkubumi

Desa Mangkubumi merupakan desa yang berada di Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis dengan wilayah yang berbatasan pada Sebelah Utara dengan Desa Bendasari, Sebelah Selatan dengan Desa Cisadap, Sebelah Timur dengan Desa Werasari dan Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Sindangsari. Desa Mangkubumi terletak pada titik koordinat 108.32333 LS/LU -7.306695 BT/BB dengan luas wilayah 160,81 Ha. Dengan jumlah

penduduk yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 23. Jumlah Penduduk Desa Mangkubumi Berdasarkan Usia



Sumber: Sidemit Mangkubumi, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, penduduk Desa Mangkubumi berjumlah 4.257 orang, dengan jumlah perempuan yaitu 2.103 orang, jumlah laki-laki yaitu 2.154 orang, 1.437 kepala keluarga. Rata-rata terbanyak penduduk berada pada rentang usia 30-60 tahun.

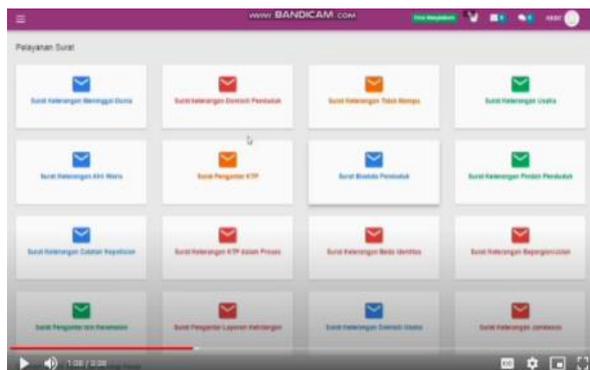
Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah desa sebagai salah satu tugas pememerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan publik bagi masyarakat dalam hal ini yaitu pembuatan surat administrasi sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian berikut merupakan hasil dari kualitas pelayanan publik di Desa Mangkubumi dilihat dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et al, (1990) (dalam Hardiyansyah, 2011:46-47).

Tangibel (Bukti fisik)

Dalam dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dalam menunjukan sarana dan prasarana serta penampilan yang layak dalam hal pelayanan. Menurut Tjiptonon (2019) bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Wijaya, 2019:43). Bukti fisik ini dapat berupa fasilitas kantor, pegawai yang memadai, maupun teknologi yang digunakan.

Di kantor Desa Mangkubumi tempat tunggu bagi masyarakat yang sedang memiliki keperluan sudah cukup memadai hal tersebut terlihat dari

adanya kursi dan meja yang dapat digunakan oleh masyarakat beserta dengan bangunan kantor desa yang sudah layak. Sedangkan untuk teknologi terkait dengan pelayanan publik secara manual menggunakan laptop biasa, akan tetapi Desa Mangkubumi sudah mulai berinovasi menggunakan aplikasi yang bernama Sistem Informasi Desa Melek IT (SIDEMIT).



Gambar 47. Aplikasi SIDEMIT

Sumber: Sidemit Mangkubumi, 2022.

Aplikasi ini merupakan seperangkat komputer beserta alat printer secara *single web* yang terdapat di kantor desa yang dapat digunakan untuk pembuatan surat administrasi yang dapat digunakan langsung oleh masyarakat, namun dalam pelaksanaannya belum dapat digunakan sepenuhnya dikarenakan aplikasi ini masih dalam tahap penyempurnaan. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara terkait dengan aparatur perangkat desa sudah memadai dari segi kuantitas.

Berdasarkan dari hal tersebut, dalam dimensi *tangibel* sudah cukup lengkap mulai dari fasilitas kantor dan pegawai akan tetapi belum sepenuhnya optimal dikarenakan pemanfaatan teknologi yang sudah ada seperti halnya aplikasi SIDEMIT belum dapat digunakan sebagaimana mestinya, hal ini tentunya perlu mendapat perhatian lebih dikarenakan apabila aplikasi ini dapat dimanfaatkan dengan baik maka akan membantu meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan zaman.

Reliability (Kehandalan)

Dalam dimensi *reliability* yaitu kemampuan pemberi layanan dalam melakukan tugasnya secara tepat dengan kesesuaian keahlian yang

dimiliki. Menurut Parasuraman (dalam Sundari, Eva, 2021:52) kehandalan memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasa dan profesionalisme kerja tinggi, sehingga aktivitas kerja memuaskan, tanpa ada keluhan atas pelayanan yang diterima.

Perangkat Desa Mangkubumi ketika masyarakat mempunyai keperluan mengenai beberapa surat administrasi bisa dilayani dengan baik. Terlihat respon masyarakat yang terbantu akan kehandalan perangkat desa dalam melayani masyarakat. Selain itu untuk ketepatan waktu, proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur.

Berdasarkan hal tersebut perangkat Desa Mangkubumi cukup handal dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan masyarakat cukup terbantu, namun untuk pengembangan inovasi dalam aplikasi SIDEMIT ini perangkat desa belum sepenuhnya mampu, hal ini terbukti dari belum digungkannya aplikasi tersebut sebagai aplikasi pelengkap dalam pelayanan publik.

Responsiviness (Ketanggapan)

Kemauan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang sedang dibutuhkan masyarakat serta adanya informasi yang jelas terkait dengan persyaratan pelayanan merupakan suatu ciri para apratur desa memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Siregar, NSS, 2021:39).

Terkait dengan dimensi ini di Desa Mangkubumi perangkat desa tanggap terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat dapat mengajukan pembuatan surat-surat seperti Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain-lain. Akan tetapi yang menjadi kekurangan dalam hal ini yaitu pemerintah desa tidak menampilkan yang berhubungan dengan persyaratan apa saja terkait dengan pembuatan surat yang harus dibawa masyarakat pada papan informasi ataupun website yang dimiliki desa. Dari hal tersebut tentunya tidak efisien dalam waktu dikarenakan masyarakat yang

datang ke kantor desa harus pulang dulu untuk membawa persyaratan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut perangkat Desa Mangkubumi cukup tanggap dalam melaksanakan tugasnya, namun ada kekurangan yang harus diselesaikan yaitu dalam hal informasi pembuatan surat administrasi untuk ditempel di papan informasi atau website desa agar masyarakat lebih faham dengan apa yang dibutuhkan untuk membuat surat administrasi.

Assurance (Jaminan)

Dimensi ini menggambarkan bahwa penyedia layanan memberi kepastian akan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan baik terkait waktu pelayanan maupun keakuratan surat administrasi yang diminta oleh masyarakat. Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan (Wahyuni, ES, 2021:19).

Para staf perangkat desa di Desa Mangkubumi memiliki kemampuan untuk menerapkan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Santun kepada masyarakat yang memerlukan pembuatan surat administrasi yang diperlukan oleh masyarakat seperti Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain-lain sudah benar tidak ada salah pengetikan yang dapat merubah maksud dari surat tersebut. Selanjutnya untuk waktu pelayanan masyarakat yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu, dan yang belum mendapat giliran dapat menunggu pada tempat yang tersedia.

Berdasarkan hal tersebut perangkat Desa Mangkubumi cukup baik dalam hal Assurance (Jaminan) sehingga masyarakat lebih aman dan nyaman sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelayanan publik.

Emphaty (Empati)

Sebagai makhluk sosial pemberian perhatian juga diperlukan tidak terkecuali dalam hal pelayanan publik. Empati ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Hamirul dan Alamsyahril, 2020:47) sedangkan pendapat lain mengemukakan

bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (Wahyuni, ES, 2021:19).

Pemerintah Desa Mangkubumi dalam hal komunikasi menggunakan bahasa sunda sebagai bahasa sehari-hari juga tidak jarang digunakan dalam memberikan pelayanan dikarenakan lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat sekitar. Staf perangkat desa juga memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar sehingga proses pelayanan berjalan dengan cepat.

Berdasarkan hal tersebut perangkat Desa Mangkubumi dalam hal empati sudah berjalan dengan optimal. Dengan menggunakan Bahasa Sunda yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari di sana, masyarakat dapat lebih nyaman menyampaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat kepada staf perangkat desa.

Sangat penting sekali dalam komunikasi harus baik untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dan di Pemerintahan Desa Mangkubumi sudah memenuhi kriteria yang tadi disebutkan diatas.

KESIMPULAN

Pemerintah Desa Mangkubumi dalam memberikan pelayanan publik yang dalam hal ini yaitu pembuatan surat administrasi keterangan yang dibutuhkan masyarakat sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya sarana dan prasana yang menunjang kegiatan, Namun yang menjadi kekurangan dalam hal ini yaitu pelayanan di Desa Mangkubumi masih dilakukan secara manual dikarenakan aplikasi SIDEMIT saat ini belum dapat digunakan sepenuhnya karena masih dalam tahap melengkapi data. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belum adanya perbedaan yang dilakukan pemerintah desa dan dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik baik sebelum adanya pandemi maupun pada masa pandemi. Selanjutnya para aparat desa sebagai penyedia layanan cukup handal dan tanggap melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu juga terdapat kemudahan dalam melakukan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipahami oleh pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Bella, N, et al. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- CH, Yahya Happy. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo*. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Departemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. repository.unair.ac.id: <https://repository.unair.ac.id/14929/13/14929.compressed.pdf>. [Diakses 21 Januari 2022].
- Endah, K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi Deskriptif Kuantitatif di Kantor Kecamatan Ciamis)*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 4(2), 82-92.
- Fadhallah. 2020. Wawancara. Jakarta Timur: UNJ Press
- Hamirul, dan Alamsyahril. (2020). *Good Governance dalam Prespektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Cv. Pustaka Learning Center.
- Hamzan Wadi. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur*. Skripsi Jurusan Urusan Publik Konsentrasi Administrasi Pembangunan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. repository.ummat.ac.id: [https://repository.ummat.ac.id/3246/1/SKRI PSI COVER & BAB III.pdf](https://repository.ummat.ac.id/3246/1/SKRI%20PSI%20COVER%20&%20BAB%20III.pdf) [Diakses 21 Januari 2022].
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

- Negara Nomo : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rahmawati, BF, dan Syahrul Amar. 2017. *Evaluasi Pembelajaran Sejarah*. NTB: Universitas Hamzandawi Press.
- Ramdhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sholihah, Qomariyatus. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Malang: UB Press.
- Siregar, NSS. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Soekarwo, et al. (2006). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sundari, Eva (2021:52). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tujuan Islam*. Pekanbaru: Penerbit Adab.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, ES. *Akseibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*. Jawa Tengah: Penerbit NEM.
- Wijaya, OYA. (2019). *Strategi Customer Relationship Marketing: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.