

Efektivitas Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Desa Persiapan Parianum Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur

The Effectiveness Of Public Services Pandemic Covid-19 In The Preparing Village Of Parianum, Muara District Bengkal, Kutai East District

Nur Laili Darmayanti¹, Adam Idris², Iman Surya³

^{1,2,3}Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 10, No. 02

Page: 41-49

Published:

KEYWORDS

Farmer Empowerment.
Effectiveness, Public Service,
Parianum Preparation Village

CORRESPONDENCE

E-mail:

Nurlailidarmayanti12345@gmail.com

A B S T R A C T

The results of the study show that in general, public services in the Desa Preparation Parianum have not been fully effective. Where there are several indicators that have not run optimally. As well as the absence of a village information system (SID) which was an inhibiting factor for public services during the Covid-19 pandemic in the Parianum Preparation Village. Because, Parianum Preparation Village is not yet a definitive village. Therefore the Village Information System (SID) could not be made. There is no clarity on costs and time in each service. Lack of openness of information to the public regarding service procedures provided to the community. Lack of Human Resources (HR) working on e-government. Inadequate facilities and infrastructure to support the running of services. The service system used during the Covid-19 pandemic. The community is satisfied with the services provided even though there is no guarantee of cost and time.

INTRODUCTION

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat sangat mampu menilai dan melihat pelayanan publik yang diterima dari pemerintah. Semua ini tentu saja bisa sangat dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan yang mana pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel bisa menjadi citra positif bagi Instansi bersangkutan di mata masyarakat terkait. Namun belum tuntas masalah pelayanan publik, kini munculnya wabah covid-19 membuat pelayanan menjadi

serba meraba. Bisa dikatakan covid-19 membuat para aparatur pemerintah bingung untuk menemukan solusi yang efektif untuk tetap melaksanakan pelayanan dengan baik dan terstruktur selama wabah berlangsung.

Kantor Desa Persiapan Parianum di Kecamatan Muara Bengkal contohnya, mulai mengganti kebijakan dalam pelayanan mereka dengan mengubah jam pelayanan. Kantor desa buka mulai hari senin sampai dengan hari jum'at mulai jam 8 sampai jam 12 selama covid-19. Walaupun masih termasuk daerah zona hijau Desa Persiapan Parianum tetap waspada danantisipasi agar tidak terjadinya penularan. Desa Persiapan Parianum tidak mengubah kebijakan pelayanan menjadi *E-government* akan tetapi pelayanan yang diterapkan masih seperti biasanya dimana masyarakat tetap melakukan pelayanan ke kantor. Kemudian di kondisi seperti sekarang masyarakat tetap memerlukan kebutuhan mereka dalam hal pelayanan. Bisa

saja mengurus surat-surat yang sangat dipentingkan namun kantor membatasi jam pelayanan. Hal-hal seperti inilah yang membuat pelayanan menjadi tidak efektif. Seperti sekolah dan universitas menggunakan sistem daring sebagai pengganti pembelajaran sistem tatap muka. Hal ini merupakan sebuah cara yang digunakan untuk mengurangi penularan covid-19. Instansi lain pun menggunakan sistem *e-government* untuk mengurus segala keperluan masyarakatnya.

Agar organisasi tetap dihargai oleh masyarakat organisasi harus memperhatikan fungsi-fungsi organisasi. Mendapat citra pelayanan yang baik oleh masyarakat merupakan indikator keberhasilan suatu instansi. Tetapi apakah desa persiapan parianum bisa mendapat citra yang baik di hati masyarakat di masa pandemi saat ini. Oleh karena itu, untuk meneliti lebih lanjut terkait masalah yang ada maka peneliti menarik sebuah rumusan masalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik masa pandemi covid-19 beserta faktor apa saja yang mempengaruhi proses pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum.

THEORETICAL FRAMEWORK

Pengertian Efektivitas

Menurut Handoko (1993:7) efektivitas adalah "kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi yang menggunakan sumber daya yang efisien, tergantung dari masukan (*input*) dan keluaran (*ouput*). Sumber daya yang efisien yang disebut merupakan, personil, model, dan metode atau cara yang digunakan. Suatu kegiatan akan dikatakan efisien bila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan kegiatan dikategorikan efektif apabila suatu kegiatan yang dilakukan berhasil dan memberikan manfaat".

Pengertian Efisiensi

Menurut (Salamadian: 2018) "Pengertian efisien adalah cara untuk mencapai suatu tujuan dengan menggunakan sumber daya yang minimal namun hasil maksimal. Sumber daya diolah dengan bijak dan hemat sehingga uang, waktu dan tenaga tidak banyak terbuang.

Pengertian Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai acuan dalam menjalankan pelayanan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut : (1) Kesederhanaan (2) Kejelasan dan kepastian (3) Kepastian waktu (4) Akurasi (5) Keamanan (6) Tanggung Jawab (7) Kelengkapan sarana dan prasarana (8) Kemudahan Akses (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (10) Kenyamanan

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Sioner dan Freeman dalam Safroni (2012:44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumberdaya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

METHOD

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Satori dan Komariah 2010 :81). Metode kualitatif ini

lebih mendasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*) dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam suatu situasi tertentu menurut perspektif sendiri.

Penelitian ini terfokus pada efektivitasnya dengan menggunakan pendekatan proses (*process approach*) yang terlebih dahulu ditentukan indikatornya, yaitu: (a) Efisiensi dalam pelayanan (b) Daya tanggap petugas (c) Sarana dan prasarana (d) Semangat kerjasama (e) Hubungan antara pimpinan dan bawahan. Serta, Faktor pendukung dan faktor penghambat Efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Persiapan Parianum di masa pandemi covid-19.

RESUT AND DISCUSSION

Efektivitas Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Desa Persiapan Parianum Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik masa pandemi covid -19 yang mana secara keseluruhan pelayanan publik di Desa Persiapan Parianum bisa dibilang sudah baik namun belum berjalan secara optimal yang bisa ditinjau melalui indikator yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Efisiensi dalam pelayanan

Pelayanan di Kantor Desa Persiapan Parianum bisa dibilang belum optimal. Walaupun masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diterima oleh pihak aparat desa. Namun kejelasan dan jaminan atas biaya, waktu dan alur/prosedur pada pelayanan yang diberikan kepada pihak masyarakat masih belum tersedia dalam bentuk fisik. Sehingga

tidak terdapatnya jaminan baik aspek biaya maupun waktu. Ditambah tidak terbukanya informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap pelayanan yang ada membuat pelayanan berjalan belum sepenuhnya optimal. Selain itu di masa pandemi covid-19 seharusnya pelayanan dilakukan secara *online*. Namun pelayanan Desa Persiapan Parianum masih berbentuk pelayanan secara *offline*. Sebab apabila Desa Persiapan Parianum bisa melakukan pelayanan secara *online*, masyarakat yang melakukan pelayanan secara *offline* jadi lebih sedikit dan bisa membantu mencegah kerumunan dan penularan covid-19.

Daya Tanggap Petugas

Daya tanggap petugas sangat mempengaruhi keefektifan dan keefesienan dalam suatu pelayanan. Daya tanggap petugas juga dipengaruhi oleh penguasaan bidang masing-masing petugas.

Indikator daya tanggap petugas melalui pengamatan dan wawancara dengan masyarakat. Diketahui bahwa seluruh aparat Desa Persiapan Parianum sudah berusaha memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meskipun bukan termasuk tugas dan fungsinya. Masyarakat juga merasa puas akan daya tanggap aparat desa yang senantiasa melayani dengan sigap dan cepat.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam melakukan pelayanan karena sarana dan prasarana termasuk alat penunjang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada belum memadai namun mampu menunjang pelayanan di kantor Desa Persiapan Parianum. Hal ini dibuktikan dengan penuturan aparat desa serta Pejabat Kepala Desa bahwa sarana dan prasarana seharusnya mempunyai anggaran

tersendiri namun sarana prasarana semuanya termasuk dalam anggaran desa induk kemudian diberikan kepada Desa Persiapan Parianum sehingga sarana dan prasarana yang diberikan pun terbatas.

Semangat Kerja Sama

Semangat kerja sama harus menjadi hal yang wajib diperhatikan agar tujuan suatu organisasi tercapai. Semangat kerja sama dapat disebut sebagai suatu sikap pribadi atau kelompok dalam bekerja maupun bekerja sama. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk mengetahui suatu pelayanan berjalan dengan baik maka semangat kerja sama tim salah satu indikator keberhasilan pelayanan itu sendiri. Didalam melakukan pekerjaannya aparatur desa yang bertugas harus memperhartikan loyalitasnya agar pekerjaan yang dihadapinya tidak memiliki ketertidaktarikan terhadap dirinya. Apabila seorang aparatur desa merasa senang akan pekerjaannya pelayanan pun mendapat citra yang baik di hati masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja sama aparatur Desa Persiapan Parianum telah terlaksana dengan baik. Pejabat kepala desa selalu mengontrol setiap aktivitas pelayanan maupun pekerjaan setiap aparatur desa sehingga bisa melihat dan membantu serta memberikan solusi untuk setiap tugas yang dilakukan oleh aparatur desa. Pejabat kepala desa mengawasi setiap pekerjaan agar dapat membantu memaksimalkan semangat kerja sama dalam diri aparatur Desa Persiapan Parianum.

Hubungan antara Pimpinan dan Bawahan

Hubungan antara pimpinan dan bawahan bisa terjalin dengan baik apabila antara satu dengan yang lainnya bisa berkoordinasi dengan baik. Komunikasi juga sangat mempengaruhi hubungan antara keduanya. Kunci dari keberhasilan suatu organisasi yaitu komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan. Hubungan antara

pimpinan dan bawahan yang baik sudah tentu pasti ditentukan dari bagaimana sikap pemimpin dalam mengatasi dan mengatur segala hal dalam bekerja sama. Apabila hubungan pimpinan dan bawahan menjaga hubungannya dengan baik maka segala sesuatu menjadi sangat mudah untuk dikerjakan.

Dari seluruh hasil wawancara diketahui hubungan antara pimpinan dan bawahan di Desa Persiapan Parianum berjalan dengan lancar. Melihat dari semua yang dituturkan oleh Sekretaris Desa Persiapan Parianum bertujuan untuk menjaga komunikasi serta koordinasi tetap berjalan dengan baik. Agar tidak adanya rasa malu bertanya, segan dan takut ketika berbicara atau berkomunikasi satu sama lain. Hal ini juga bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap berjalan dengan efektif melalui kerja sama yang baik. Desa Persiapan Parianum memiliki cara tersendiri agar hubungan antara pimpinan dan bawahan dapat bersinergi.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Kantor Desa Persiapan Parianum di Masa Pandemi Covid-19

Ada beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung pelayanan publik di kantor desa Persiapan Parianum. Yaitu informasi yang diberikan kepada masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan selama melakukan pelayanan publik, adanya aplikasi chatting yaitu *Whatsapp* dan Menara Telekomunikasi yang jaraknya dengan kantor desa terbilang Dekat.

Dari hasil wawancara bahwa yang menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum adalah sebagai berikut:

1. Menara Telekomunikasi yaitu adanya menara telekomunikasi yang jaraknya dekat dengan kantor desa. Sehingga memudahkan aparatur desa apabila terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan melalui aplikasi *Whatsapp*. Karena apabila menara telekomunikasi jauh dari kantor desa persiapan

parianum akan mengakibatkan buruknya kualitas jaringan yang digunakan dalam melakukan pelayanan dan menyebabkan pelayanan menjadi terganggu.

2. Sumber daya manusia yaitu aparatur desa yang melayani melalui. Karena apabila tidak adanya SDM yang melek akan teknologi sekarang akan berdampak negatif sehingga menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal.
3. Protokol Kesehatan yang selalu di patuhi oleh setiap aparatur desa maupun masyarakat.
4. Pemahaman masyarakat tentang pentingnya mematuhi protokol kesehatan sangatlah penting. Walaupun masih beberapa masyarakat yang tidak sadar akan pentingnya cara menggunakan masker yang tepat dan benar. Sebab jika semua sadar akan pentingnya protokol kesehatan maka semuanya bisa mengurangi dampak tertularnya covid-19.
5. Adanya pos pemeriksaan kendaraan keluar masuk desa yang mana pos pemeriksaan bekerja sama dengan pihak Kecamatan Muara Bengkal dan Kapolsek Muara Bengkal. Kegiatan ini bertujuan untuk menekan penyebaran mata rantai covid-19 secara signifikan.
6. Penyemprotan disinfektan di setiap rumah warga dan fasilitas umum. Tujuannya yaitu agar dapat memutuskan mata rantai penularan covid-19.
7. Daya tanggap petugas yang cepat dalam melakukan pelayanan dan kejelasan dalam melakukan pelayanan adalah faktor pendukung lainnya dalam pelayanan publik masa pandemi sekarang.
8. Akuntabilitas pemimpin atau peran pemimpin dalam mengambil keputusan

dan adanya pertanggung jawaban dalam setiap keputusan-keputusan yang diambil dalam pelayanan publik di masa pandemi covid-19 berlangsung.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Desa Persiapan Parianum di Masa Pandemi Covid-19

Faktor-faktor yang menjadi penyebab penghambat pelayanan di kantor Desa Persiapan Parianum yaitu tidak tersedianya papan pengumuman yang memuat prosedur dan persyaratan guna surat keperluan masyarakat. Ditambah dari hasil wawancara dengan Pejabat serta aparatur desa Kantor Desa Persiapan Parianum yaitu belum terdapatnya Sistem Informasi Desa (SID) sehingga tidak adanya e-government dan membuat semua pelayanan hanya dilakukan langsung di tempat.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat jalannya pelayanan di Kantor Desa Persiapan Parianum yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tersedianya anggaran pembuatan Sistem Informasi Desa (SID) disebabkan Kantor Desa Persiapan Parianum belum termasuk desa definitif. Adanya SID sangat membantu kantor desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat. SID juga menyimpan data-data penduduk beserta atributnya, sehingga aparatur desa menjadi lebih mudah memilah data kependudukan dengan akurat. Jadi tidak tersedianya SID pada kantor Desa Persiapan Parianum yang diakibatkan tidak terdapatnya anggaran untuk hal tersebut. Yang mana membuat pelayanan di kantor Desa Persiapan Parianum berjalan lamban.
2. Belum adanya *E-government*. Apabila tersedianya pelayanan secara online akan lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Misal tersedianya website yang berisi tentang

- SOP pelayanan pembuatan kartu keluarga sekaligus bisa mencetak surat yang diperlukan dengan hanya mengisi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan. Ini akan memudahkan masyarakat tanpa harus datang ke kantor secara langsung dan bisa mencegah kerumunan sekaligus penularan covid-19.
3. Sumber daya manusia yang mengerjakan *e-government* bukan termasuk aparatur kantor desa Persiapan Parianum yang mengakibatkan adanya biaya tambahan untuk sumber daya manusia yang mengerjakan *e-government* tersebut. Ini juga akan memakan waktu lebih lama dalam pembuatan *e-government* karena jika aparatur desa tersebut mempunyai tugas yang lain maka proses pembuatan *e-government* tersebut menjadi terhambat.
 4. Pemahaman masyarakat tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* dan teknologi sangat rendah. Pentingnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan pelayanan akan membantu jalannya sebuah pelayanan secara *online*. Apabila masyarakat paham cara menggunakan pelayanan secara *online*, ini akan jelas efektif untuk mendapatkan surat yang diperlukan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Selain itu masyarakat tidak perlu mencetak berkas persyaratan namun cukup memasukkannya ke *handphone* melalui foto dan kemudian di scan.
1. Pelayanan publik selama pandemi covid-19 di kantor Desa Persiapan Parianum berjalan belum sepenuhnya efektif dimana ada beberapa indikator yang belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut diketahui dari penelitian pelayanan yang berdasarkan pada indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerja sama dan hubungan antara pimpinan dan bawahan. Serta faktor pendukung dan faktor penghambat berjalannya pelayanan publik di masa pandemi. Selain itu ditemukannya bahwa pelayanan yang berlangsung selama covid-19 tidak jauh berbeda dengan sebelum terjadinya pandemi covid-19. Adapun dengan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:
 - A. Efisiensi dalam pelayanan publik di kantor desa Persiapan Parianum bisa dikatakan belum sepenuhnya efisien. Meskipun masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Namun tidak terdapatnya papan pengumuman yang memuat informasi dan prosedur pelayanan yang bisa didapatkan. Selain itu tidak terdapat pula kejelasan jaminan atas biaya dan waktu yang diperlukan yang tertera atau termuat dalam bentuk fisik. Sehingga tidak dapat dipastikan dan dinilai apakah pelayanan berjalan dengan efisien atau tidak. Masyarakat hanya diberitahukan perkiraan waktu penyelesaian surat tanpa tahu kapan terselesaikan pelayanan tersebut.
 - B. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa daya tanggap aparatur desa dalam memberikan pelayanan di kantor desa persiapan parianum mendapat respon yang positif dari pihak masyarakat. Dimana aparatur desa memberi kejelasan dalam pelayanan, aparatur desa juga menyelesaikan pelayanan secara cepat dengan syarat semua persyaratan lengkap dan pejabat

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab iv terkait efektivitas pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur bisa di simpulkan sebagai berikut:

yang berwenang untuk menandatangani ada ditempat apabila hal itu diperlukan. Hanya saja kejelasan yang diberikan oleh pihak kantor desa tidak terpajang pada papan pengumuman.

- C. Sarana dan prasarana yang ada sangat terbatas. Terbatasnya jumlah komputer, mesin cetak/printer, pendingin ruangan, kipas angin dan beberapa kasi yang tidak mempunyai ruangan ditambah meja kasi pemerintahan, kasi pelayanan, kaur umum menyatu dengan ruang tunggu. Kemudian tidak tersedianya lahan parkir yang membuat pengguna layanan memarkirkan kendaraan dipinggir jalan dan tidak dilindungi apapun sehingga membuat penerima layanan khawatir dengan kendaraannya.
- D. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat. Masyarakat sering mendapati ketika aparatur desa yang bertugas berhalangan hadir maka aparatur desa yang lainnya yang melayani masyarakat. Hal ini sesuai dengan penuturan oleh sekretaris desa bahwa setiap kaur dan kasi wajib memahami dan mengetahui semua pelayanan yang ada. Karena untuk mengantisipasi apabila petugas yang melayani tidak hadir maka kasi dan kaur yang lain siap menggantikan sehingga pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Kemudian hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan *key informant* yaitu pejabat desa setempat yang memberitahukan bahwa semua aparatur desa memiliki rasa semangat kerja yang tinggi dan terlihat senang dengan tugasnya.
- E. Hubungan antara pimpinan dan bawahan selama masa jabatan pejabat desa yaitu bapak rodiansyah. Aparatur desa menuturkan hubungan antara pimpinan dan bawahan di kantor Desa Persiapan Parianum terjalin dengan baik. Dimana pimpinan mereka selalu mengeluarkan

pendapat dan saran untuk perbaikan-perbaikan yang ada. Serta tidak mengambil keputusan secara sendiri dan pemimpin selalu mengajak merembungkan bersama-sama dan memberikan wejangan tentang ketentuan, perubahan dan informasi terbaru baik dari kabupaten, kecamatan dan desa induk.

Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum.

1. Faktor-faktor yang mendukung pelayanan di kantor desa persiapan parianum selama covid-19 adalah sebagai berikut :
 - a. Menara Telekomunikasi yang dekat dengan Kantor Desa sehingga memudahkan pelayanan publik yang dilakukan secara *online*.
 - b. SDM yang melayani melalui *Whatsapp*. Karena apabila tidak adanya SDM yang melek akan teknologi sekarang akan berdampak negatif sehingga menyebabkan pelayanan jadi berjalan dengan lambat..
 - c. Protokol Kesehatan yang selalu di patuhi oleh setiap pejabat, aparatur desa maupun masyarakat. Serta sarana pendukung lainnya.
 - d. Pemahaman masyarakat tentang pentingnya mematuhi protokol kesehatan yang terbilang cukup tinggi.
 - e. Adanya pos pemeriksaan kendaraan keluar masuk desa. Kegiatan pos pemeriksaan ini berfungsi demi menekan laju penularan covid-19.
 - f. Penyemprotan disinfektan di setiap rumah warga dan fasilitas umum yang bertujuan untuk memutuskan mata rantai penyebaran covid-19.
 - g. Daya tanggap petugas yang cepat dalam melakukan pelayanan dan

- kejelasan dalam melakukan pelayanan.
- h. Akuntabilitas pemimpin atau peran pemimpin dalam mengambil keputusan dan adanya pertanggung jawaban dalam pelayanan publik di masa pandemi covid-19 berlangsung.
2. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:
- a. Tidak adanya anggaran tersendiri untuk pembuatan SID yang disebabkan Kantor Desa Persiapan Parianum belum termasuk desa definitif. Karena tidak terdapatnya Sistem Informasi Desa (SID) membuat pelayanan berjalan tanpa memberikan jaminan yang jelas pada masyarakat. Selain itu masyarakat juga tidak dapat mengetahui perencanaan perkembangan oleh pihak Desa Persiapan Parianum.
 - b. Belum adanya *e-government* seperti yang terdapat di kantor-kantor di Kabupaten Kutai Timur yang menjadi penyebab belum optimalnya efektivitas pelayanan secara *online* di kantor Desa Persiapan Parianum.
 - c. Sumber daya manusia yang mengerjakan *e-government* bukan termasuk aparatur kantor Desa Persiapan Parianum yang mengakibatkan adanya biaya tambahan untuk sumber daya manusia yang mengerjakan *e-government* tersebut.

Pemahaman masyarakat tentang pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* dan teknologi sangat rendah. Sehingga menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp*.

REFERENSI

Books:

- Handoko, T., Hani. (1993). *Manajemen Personalialia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Lubis dan Husain, (1987). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods, Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publication.
- Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press Moleong, Lexy, J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya
- Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S, Ratna Kartika Wiyati, (2015). *Pengukuran Tingkat Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali*. Bali: STIMIK STIKOM
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Albeta
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2015). *Manajmeen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Ruslan. Rosady, (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditiya Media Publishing
- Sinambella, Lijian Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan Implementasi*. Bandung: Bumi Aksara
- Sugiyono, (2013). *Metodologi penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Re&B*. Bandung: Alfabeta
- Wojowisoto. S. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gramedia .Jakarta

Sumber Internet :

- <https://eprints.uny.ac.id/16724/6/BAB%20II.pdf>
(Diakses 12 Oktober 2020)
- Gita Laras Widya Ningrum. 2020. "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi Global, Apa Maksudnya

?<https://nationalgeographic.grid.id/read/132059249/wh-o-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi-global-apa-maksudnya> (Diakses 10 Oktober 2020).

Dosen Pendidikan 2. 2021. “Efektivitas Adalah, Pengertian, Rumus, Contoh, Kriteria, Menurut Ahli dan Teorinya.” <https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivas-adalah/>. (Diakses 08 Oktober 2020)

Idea Jogja. 2017. “ Prinsip dan Standar Pelayanan Publik” <http://perkumpulanidea.or.id/prinsip-dan-standar-pelayanan-publik/> (Diakses 01 Maret 2021)

Tommy. “Pengertian Efisiensi menurut Para Ahli”. <https://kotakpintar.com/pengertian-efisiensi-menurut-para-ahli/> (Diakses 5 Juli 2021)

Salamadian. 2018. “Efektif dan Efisien: Pengertian, Perbedaan dan Contohnya, Lengkap.” <https://salamadian.com/pengertian-efektif-dan-efisien/> (Diakses 27 November 2021).

Dokumen :

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Pelayanan Publik*

Peraturan Bupati Nomor 6 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government

Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pedoman Alokasi Dana Desa di Kabupaten Kutai Timur

Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Desa di Kabupaten Kutai Timur.

Surat Edaran Nomor:366/727/BPDD/VII/2021 Bupati Kutai Timur Tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro Dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Corona Virus Disease 2019 Ditingkat Desa Dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019 Di Kabupaten Kutai Timur