
PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR CAMAT RAMBANG NIRU KABUPATEN MUARA ENIM

¹Nyoman Puspa Werdi Putri, ^{2*}Merry Agustina

¹Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

²Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

*merry_agst@binadarma.ac.id

Abstract - Public service is an effort made by a group or a bureaucratic person to provide assistance to the community in order to achieve a certain goal. One of the implementation of public services, namely, population administration services that are in a government. This research uses descriptive research method with a qualitative approach. The data collection in this study used four variables consisting of first tangibles of service quality in the form of physical facilities, secondly reliability, the ability and constraints to provide reliable services, thirdly responsiveness, the ability to assist and provide services quickly and accurately as well as responses to consumer desires and fourth assurance capabilities, assurance and friendliness and courtesy of employees in ensuring consumer confidence is carried out through interviews, observations, and document collection using Four Variables. The core problem of this research is that public services during the Covid-19 Pandemic at the Rambang Niru Sub-District Office, Muara Enim Regency were not maximized during the Covid-19 Pandemic Period.

Keywords: Service, Public, Covid-19, Office.

Abstrak - Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu, pelayanan administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Empat Variabel yang terdiri pertama Tangibles kualitas pelayanan berupa sarana fisik, Kedua Reliability kemampuan dan kendala untuk menyediakan layanan terpercaya, Ketiga Responsiveness kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan konsumen dan keempat Assurance Kemampuan, jaminan dan keramahan serta sopan santun pegawai didalam meyakinkan kepercayaan konsumen dari dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen menggunakan Empat Variable. Inti permasalahan penelitian ini yaitu pelayanan Publik Masa Pandemi covid-19 di Kantor Camat Rambang Niru Kabupaten Muara Enim yang belum maksimal pada Masa Pandemi Covid- 19.

Kata kunci: Pelayanan, Publik, Covid-19, Kantor.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu pelaksanaan Pelayanan Publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan seperti dalam pembuatan pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta membangun sektor lain.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan pengantar KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, akte perkawinan dan lain-lain. dengan melihat situasi Pada awal Tahun 2020 yang dunia dihebokan dengan pandemi Corona Virus Disease (Covid-19).

Kantor Camat Rambang Niru Kabupaten Muara Enim terkait dengan adanya wabah Covid-19 yang merupakan wabah penyakit yang menyerang saluran pernapasan. Begitu juga dengan pegawai kecamatan tentunya dalam pelayanan publik mengikuti arahan pemerintah pusat dengan menerapkan protokol kesehatan, seperti pembatasan, pelayanan, jaga jarak dan wajib menggunakan masker. Namun dalam pelayanan yang diberikan pada masyarakat pengguna jasa diindikasikan masih rendah. Selain itu Fasilitas pada saat covid-19 contohnya tidak terdapat alat cek suhu kursi yang terbilang minis tidak terdapat alat bantu teknologi yang mampu mempermudah kegiatan masyarakat dalam mengurus berkasnya. Beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan Pelayanan Publik seperti: Ketepatan waktu, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan perusahaan. Guna mencapai tujuan yang baik semua Instansi pasti memerlukan manajemen yang baik, dengan demikian pengaruh disiplin kerja dan kinerja pegawai kantor Camat sangat di perhitungkan dalam hal ini agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Rambang Niru

Rambang Niru adalah sebuah kecamatan di kabupaten Muara Enim, Sumatra Selatan Indonesia. Sebelumnya, kecamatan ini bernama Kecamatan Rambang Dangku. Sebelum dirubah menjadi Rambang Niru. Sejarah singkatnya yakni ketika pemekaran wilayah, Kabupaten Muara Enim masih tergabung dalam kabupaten LIO (Lematang Ilir Ogan Tengah) dengan Lahat dan Prabumulih [1]. Sementara Kecamatan Rambang Dangku berubah menjadi Kecamatan Rambang Niru yang ibu Kota Kecamatannya terletak di Desa Tebat Agung. Dalam catatan sejarah, kata dari Empat Petulai diambil dari kisah Pat Petulai (Kerajaan di Bengkulu). Jadi, Empat Petulai Dangku berasal dari kata “Pat Petu Loi” yang artinya Empat Pintu Besar. Sedangkan kata dari “Dangku” sebutan untuk sebuah desa [2].

2.2 Tugas Pokok dan Fungsi

2.2.1 Camat

Camat mempunyai tugas dan fungsinya melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah serta Pengorganisasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum [3].

2.2.2 Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai tugas dan fungsinya membantu Camat dalam mengoordinasikan pelaksanaan pembinaan administrasi yang meliputi ketatausahaan, ketatalaksanaan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat, perlengkapan, kepegawaian, pengumpulan data, pelaporan, bahan perumusan rencana program, keuangan serta pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada Camat dan semua unsur di lingkungan Kecamatan serta Melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya [4].

2.2.3 Kasi Pembangunan, Perencanaan, dan Keuangan

Tugas dan fungsinya pokok dari Kasubag perencanaan dan keuangan adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan terkait urusan perencanaan dan keuangan serta Sebagai pelakasana dalam menyiapkan penyusunan Rencana Kerja Anggaran maupun Program kerja tahunan di tingkat kecamatan [5].

2.2.4 Kasi Pembangunan Umum dan Kepegawaian

Tugas dan fungsinya pokok dari kasubag Umum dan kepegawaian adalah memimpin, merencanakan, mengatur, melakukan koordinasi, serta pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan administrasi, baik administrasi umum, perlengkapan, maupun kepegawaian serta Sebagai penyusun Rencana kerja Anggaran maupun Rencana Kerja Sub Bagian [6].

2.2.5 Kasi Pemerintahan

Tugas dan fungsinya utama seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pemerintah, serta administrasi kependudukan dan pertanahan di wilayah kecamatan serta Sebagai penyusun RKA dan program kerja seksi [7].

2.2.6 Kasi Perekonomian dan Kesosial

Tugas dan fungsinya pokok dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pendataan serta pembinaan kesejahteraan sosial dalam rangka menunjang lancarnya pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan serta Pelaksana persiapan bahan koordinasi serta konsultasi di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat [8].

2.2.7 Kasi Trantib

Tugas dan fungsinya utama dari seksi ketentraman dan ketertiban adalah memimpin, mengatur, mengkoordinasikan, serta kegiatan pembinaan kesejahteraan dan ketertiban wilayah serta melakukan koordinasi terkait tugas lapangan polisi pamong praja di tingkat kecamatan serta Pelaksana dalam penyiapan bahan koordinasi serta konsultasi pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat [9].

2.2.8 Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Tugas dan fungsinya pokok dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pendataan serta pembinaan kesejahteraan sosial dalam rangka menunjang lancarnya pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan serta Pengumpul, pengolah, serta penganalisa data bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat [10].

2.2.9 Kasi Pelayanan Umum

Tugas dan fungsinya Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat yang dalam pelaksanaan tugas dikoordinasikan oleh Sekretaris Kecamatan. Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi dan pembinaan kegiatan pelayanan [11].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Rambang Niru Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini dilakukan pada di Jl. Jendral Sudirman No.01 Desa Tebat Agung Kec. Rambang Niru Kabupaten Muara Enim.

3.2 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode Analisis kualitatif Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan dan menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, objek pustaka dan dokumentasi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : Observasi terstruktur atau terencana, Wawancara, Objek Pustaka, dan Dokumentasi. Selanjutnya Teknik Pengumpulan Data akan dijelaskan sebagai berikut :

3.3.1 Metode Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek pelaku, narasumber. Tujuan wawancara ini untuk

mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

3.3.2 Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

3.3.3 Metode Pengamatan (Observasi)

Merupakan pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Secara umum pengertian observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek.

3.3.4 Metode Objek Pustaka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun, mempelajari dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, seperti buku-buku referensi, jurnal-jurnal, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian. Studi pustaka ini penting untuk mendukung dan menunjang data penelitian yang akan diimplementasikan kedalam perancangan komunikasi visual.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pembahasan

Penelitian ini mengarah ke teori kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan di pengaruhi oleh Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik, Reliability, kemampuan dan kendala untuk menyediakan layanan terpercaya, Responsiveness, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan konsumen dan Assurance, kemampuan, Jaminan dan keramahan serta sopan santun pegawai didalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

4.2 Pertanyaan Wawancara

Dalam penelitian ini kami melakukan wawancara langsung dengan memberikan pertanyaan kepada masyarakat sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik yang isi pertanyaan merahkan ke kualitas fisik yang dimiliki oleh pegawai Kantor Camat Rambang Niru, serta kesanggupan pegawai kaantor camat tersebut dalam membantu masyarakat begitu juga bagaimana respon yang diberikan pegawai kantor tersebut ketika masyarakat bertanya mengenai berkas yang mereka uruskan serta keramahan yang didapat masyarakat saat mengurus berkas ke kantor camat tersebut.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan
1	<i>Tangibles</i> Kualitas pelayanan berupa sarana fisik	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah terdapat alat bantu cek suhu di kantor camat rambang niru ketika covid-19?2. Apakah terdapat alat elektronik tambahan agar memudahkan pengguna layanan?3. Apakah saran dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai?
2	<i>Reliability</i> kemampuan dan kendala untuk menyediakan layanan terpercaya,	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu?2. Apakah pelayanan terpandu yang dimiliki kantor camat rambang niru pada masa covid-19 sudah sesuai dengan protokol kesehatan?3. Apakah sudah terwujud kedisiplinan kerja secara profesional pada diri setiap pegawai?

3	<p><i>Responsiveness</i></p> <p>Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan konsumen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul ? 2. Apakah pegawai kantor camat rambang niru cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya ? 3. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan setiap informasi pelayanan yang tepat dan mudah dipahami?
---	---	---

4.3 Responden Wawancara

Proses wawancara dilakukan terhadap dua belas responden. berdasarkan pedoman wawancara. Tujuan pedoman wawancara bukan hanya untuk menggali informasi tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Rambang Niru. Namun juga untuk menggali informasi terkait dengan kesanggupan, kenyamanan serta keramahan yang di miliki pegawai Kantor Camat Rambang Niru dalam meberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat pada saat pandemi COVID-19. Disini peneliti melakukan wawancara langsung kepada 12 responden yang merupakan masyarakat yang tinggal di Desa Air Talas 12 responden tersebut terdiri atas:

- 1) Laki-laki : 6 Orang
- 2) Perempuan : 6 Orang

Tujuan melakukan wawancara langsung adalah untuk mendapatkan informasi secara langsung dalam mendeskripsikan dan menjelaskan suatu situasi dan kondisi tertentu terkait pelayanan publik yang terdapat di Kantor Camat Rambang Niru pada masa covid-19 Sesuai dengan refrensi yang ada Arah pertanyaan ini merah ke teori kualitas pelayanan publik.

4.4 Jawaban Responden

Berikut ini Penulis menyajikan jawaban dari 12 responden ketika diwawancarai dengan 12 pertanyaan yang berhubungan dengan Empat Variabel kualitas pelayanan.

Tabel 2. Jawaban 12 Responden Terhadap Pertanyaan Variabel *Tangibles*

No	Pertanyaan Variable Tangeble	YA	TIDAK
1	Apakah terdapat alat bantu cek suhu dikantor camat rambang niru ketika covid19?	2orang	11 orang
2	Apakah terdapat alat elektronik tambahan agar memudahkan pengguna layanan?	-	12 orang
3	Apakah saran dan prasarana kerja sudah tersedia secara lengkap dan memadai?	3 orang	9 orang

Tabel 3. Jawaban 12 Responden Terhadap Pertanyaan Variabel *Reliability*

No	Pertanyaan Variable Reliability	YA	TIDAK
1	Apakah setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu?	7 Orang	5 Orang

2	Apakah pelayanan terpandu yang dimiliki kantor camat rambang niru pada masa covid- 19 sudah sesuai dengan protokol kesehatan?	4 Orang	8 Orang
3	Apakah sudah terwujud kedisiplinan kerja secara profesional pada diri setiap pegawai?	4 Orang	8 Orang

Tabel 4. Jawaban 12 Responden Terhadap Pertanyaan Variabel *Responsiveness*

No	Pertanyaan Variable Responsiveness	YA	TIDAK
1	Apakah setiap pegawai memiliki perhatian dan respon positif terhadap setiap keluhan yang muncul ?	4 Orang	8 Orang
2	Apakah pegawai kantor camat rambang niru cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya ?	3 Orang	9 Orang
3	Apakah setiap pegawai dalam penyampaian setiap informasi pelayanan yang tepat dan mudah dipahami?	3 Orang	9 Orang

Tabel 5. Jawaban 12 Responden Terhadap Pertanyaan Variabel *Anssurance*

No	Pertanyaan Variable Anssurance	YA	TIDAK
1	Apakah pegawai kantor camat tepat waktu dalam memberikan layanan pada masa covid-19 ?	2 Orang	10 Orang
2	Apakah ada kepastian biaya dalam pelayanan ?	7 Orang	5 Orang
3	Apakah pegawai memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan ?	7 Orang	5 Orang

4.5 Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rambang Niru

4.5.1 Variable Tangibles (Kualitas Pelayanan Berupa Sarana Fisik)

Menurut hasil dari wawancara ke 12 responden mengenai variable Tangibles bahwasanya menyatakan bahwa fasilitas yang minim saat covid-19 kantor Camat Rambang Niru bahwa tidak ditemukan alat bantu berupa cek suhu sedangkan dapat kita ketahui bahwa banyaknya aktivitas masyarakat yang mengurus berkas kantor Camat Rambang Niru berupa pengurusan E- ktp, Kk, Ak1 dan mengurus berkas surat pindah lainnya. Maka diperlukan adanya alat bantu cek suhu untuk mengetahui kesehatan masyarakat sebelum mengurus berkas di kantor tersebut. selain itu perlu adanya fasilitas tambahan atau inovasi baru yang mempermudah masyarakat untuk mengurus berkas secara cepat hanya dengan menggunakan situs web yang diberikan pemerintah ke setiap instansi namun situs web tersebut belum ada padahal jika adanya situs web tambahan dalam pengurusan berkas maka akan mempermudah masyarakat dalam mengurus berkasnya hanya dengan dirumah saja.makan akan minimnya penyebara virus covid-19 dikarenakan tidak ada kerumunan masyarakat yang mengurus berkas disana.

4.5.2 Variable Reliability (Tentang Kemampuan dan Kendala Menyediakan Layanan Terpercaya)

Menurut hasil wawancara ke 12 responden mengenai variable Reliability menyatakan bahwa sebagai masyarakat mengatakan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai kantor Camat Rambang Niru dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya sudah dikatakan baik dan tepat waktu karena seperti kita ketahui Kemampuan pegawai merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, sehingga suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pegawai untuk memenuhi kepentingan orang lain dengan berdasarkan kepada prosedur dan metode yang telah ditetapkan agar dapat diterima oleh orang lain sesuai dengan yang diharapkan hanya saja ketika memberikan layanan pegawai kantor Camat Rambang Niru tidak mematuhi protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah karna masih banyak yang terlihat saat memberikan layanan tidak menggunakan masker dan sedikit kurang profesional dalam memberikan layanan dalam menyelesaikan tugasnya sebagai pegawai administrasi dalam kebutuhan masyarakatnya.

4.5.3 Variable Assurance (Kemampuan, Jaminan, dan Keramahan serta Jaminan yang didalam Meyakinkan Kepercayaan Konsumen)

Menurut hasil wawancara ke 12 responden menyatakan bahwa kendala dalam layanan terpercaya pada masa covid-19 adalah banyaknya pegawai kantor Camat yang terserang virus covid-19 sehingga membuat pelayanan menjadi terkendala jaminannya selain itu dalam pengurusan berkas tidak ada tambahan biaya yang memberatkan masyarakat dalam pengurusan berkas walaupun ada beberapa yang menyatakan ada. karena jaminan dalam pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat merupakan Peranan pegawai yang sangat penting atau sebagai penggerak utama dalam melayani masyarakat. Untuk dapat meningkatkan semangat kerja pegawai, suatu organisasi harus dapat memberikan kepuasan atau dengan cara memberikan pemenuhan kebutuhan pegawai. Dengan hal ini akan memberikan dorongan untuk para pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal. Dengan adanya semangat kerja maka akan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Semangat kerja merupakan sikap atau perilaku individu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan bergairah, penuh kesukarelaan, disiplin, dan bekerjasama dengan pimpinan atau rekan kerja dengan baik.

4.5.4 Variable Tangibles (Kualitas Pelayanan Berupa Sarana Fisik)

Menurut hasil dari wawancara ke 12 responden mengenai variable Tangibles bahwasanya menyatakan bahwa fasilitas yang minim saat covid-19 kantor Camat Rambang Niru bahwa tidak ditemukan alat bantu berupa cek suhu sedangkan dapat kita ketahui bahwa banyaknya aktivitas masyarakat yang mengurus berkas kantor Camat Rambang Niru berupa pengurusan E-ktp, Kk, Ak1 dan mengurus berkas surat pindah lainnya. Maka diperlukan adanya alat bantu cek suhu untuk mengetahui kesehatan masyarakat sebelum mengurus berkas di kantor tersebut. selain itu perlu adanya fasilitas tambahan atau inovasi baru yang mempermudah masyarakat untuk mengurus berkas secara cepat hanya dengan menggunakan situs web yang diberikan pemerintah ke setiap instansi namun situs web tersebut belum ada padahal jika adanya situs web tambahan dalam pengurusan berkas maka akan mempermudah masyarakat dalam mengurus berkasnya hanya dengan dirumah saja. akan minimnya penyebaran virus covid-19 dikarenakan tidak ada kerumunan masyarakat yang mengurus berkas disana.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Camat Rambang Niru, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan pembahasan yang penulis lakukan berdasarkan empat Variable sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Rambang Niru pada masa pandemi covid-19 hal ini dapat dilihat dari rendahnya fasilitas yang ada di kantor tersebut, seperti kurangnya alat cek suhu tubuh serta tidak ada alat elektronik yang memudahkan kita dalam mengurus berkas secara online yang memudahkan kita untuk mengurusnya dirumah saja

- serta beberapa tempat duduk yang kurang memadai contohnya seperti adanya kursi yang tidak layak pakai yang terdapat diruang tunggu (*Variable Tangibles*).
- 2) kemampuan yang dimiliki pegawai Kantor Camat Rambang Niru saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik hanya saja dalam memberikan pelayanan pegawai kantor Camat masih tidak mematuhi protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah seperti tidak menggunakan masker dalam memberikan layanan. (*Variabel Reliability*).
 - 3) Tanggapan pegawai kantor camat dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu akibat banyaknya tenaga kerja yang sakit selama covid19 yang mengakibatkan ketidaktepatan waktu dalam pengurusan berkas sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman contohnya dalam pembuatan E-ktip, kartu keluarga dan Ak1 (*Variable Responsiveness*)
 - 4) Kantor Camat Rambang Niru belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan (*Variable Assurance*)

Referensi

- [1] R. C. Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *FIAT JUSTISIA Jurnal Ilmu Huk.*, vol. 10, no. 3, pp. 569–586, 2017, doi: 10.25041/flatjustisia.v10no3.794.
- [2] H. Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya," 2018, [Online]. Available: [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- [3] K. Huda and E. Munastiwi, "Bakat Dan Kreativitas Di Era Pandemi Covid-19," *J. Pendidik. Glas.*, pp. 80–87, 2020.
- [4] S. D. Monica Aprilia Ibrahim, Masye Pangkey, "Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara," *Partisipasi Masy. Pada Pencegah. Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kec. Wanea Kotamanado*, vol. VII, no. 108, pp. 41–48, 2021.
- [5] G. Persepsi, M. Tentang, and P. C.- Di, "Gambaran Persepsi Masyarakat Tentang Pencegahan Covid-19 Di Kelurahan Talikuran Utara Kecamatan Kawangkoan Utara," *Kesmas*, vol. 9, no. 4, pp. 111–117, 2020.
- [6] N. L. P. R. Mirayanti and D. A. D. Sawitri, "Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kredit Di Koperasi Serba Usaha Artha Sejahtera Gianyar Pada Saat Pandemi," *Kertha Semaya J. Ilmu Huk.*, vol. 10, no. 5, p. 1070, 2022, doi: 10.24843/ks.2022.v10.i05.p08.
- [7] K. S. PUTRY, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pdam Giri Menang Kota Mataram Kelurahan ...," 2022, [Online]. Available: <http://repository.ummat.ac.id/4487/>
- [8] P. S. Saraswati, "Kebijakan Hukum Terhadap Penanganan Pandemi Covid-19 di Indonesia," *Kertha Wicaksana*, vol. 14, no. 2, pp. 147–152, 2020, doi: 10.22225/kw.14.2.1923.147-152.
- [9] Saidah, A. Eso, and Parawansah, "Cegah Covid 19 Melalui Edukasi Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Kecamatan Puuwatu Kota Kendari," *Community Engagem. Heal.*, vol. 3, no. 2, pp. 329–334, 2020.
- [10] D. Irwansyah, "Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat," 2020, [Online]. Available: [https://repository.ummat.ac.id/1090/1/COVER - BAB 123.pdf](https://repository.ummat.ac.id/1090/1/COVER%20-%20BAB%20123.pdf)
- [11] S. S. Sjarlis MSi AICCA, "E&e iOa nX i-Direktur PPS STIE Nobel Indonesia Ketua Proryam Studi Magister Manajemen 6'dV," 2021.