

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hak warga negara tidak jauh dengan istilah pelayanan publik, dimana setiap warga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintah merupakan *public servant* bagi warga negara, dimana pemerintah memiliki kewajiban dalam pemenuhan pelayanan serta memberikan pelayanan yang baik serta tepat bagi warga negara. Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi) (Widodo, Atim Widodo, 2016).

Salah satu amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk Indonesia, hal ini untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Tertuang pada Pasal 28 H Ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dalam UUD 1945 sudah jelas menyatakan bahwa warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Oleh sebab itu, negara melalui pemerintah wajib memberikan hak-hak warga negara.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik pada saat ini masih menjadi salah satu masalah dalam birokrasi, khususnya di Indonesia. Berbagai faktor yang menyebabkan masalah itu menjadi sentimen negatif di mata masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan belum maksimal dalam pelaksanaannya. Pada masa pandemi ini, masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal. Keluhan itu diantaranya pelayanan administrasi kependudukan, misalnya *e-KTP*, KK dan Akte Kelahiran (Yandri & Putri, 2021). Pemerintah masih memiliki masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana kebutuhan pelayanan masyarakat di era saat ini sangat beragam, namun pemberian pelayanannya kurang maksimal. Selain itu, kebutuhan masyarakat pada saat ini cenderung lebih kompleks, sehingga perlu adanya ketepatan serta kecepatan dalam pemberian pelayanan. Pada pelayanan publik, masih banyak ditemukan masalah-masalah yang beragam, serta banyak pula faktornya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjadi acuan awal bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan, khususnya pemerintah daerah dalam menetapkan standar pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintah (Widodo, Atim Widodo, 2016).

Pada masa pandemi covid-19 ini, kualitas pelayanan di setiap instansi berbeda-beda. Terdapat instansi yang mengalami penurunan kualitas pelayanannya. Menurut Johanes Widijantoro pada Seminar Virtual dengan

tema *Publik Services in Pandemic Era “Challenge and Response”* pada Jumat (30/7/2021), mengatakan bahwa, telah terjadi penurunan kualitas pelayanan publik pada bidang hukum yang ditemukan Obudsman.

Selain itu, menurut (Panjaitan, 2020), berdasarkan data serta informasi, masih terdapat kendala dalam pengimplementasian kebijakan new normal di berbagai instansi pemerintah daerah, kendala-kendala tersebut diantaranya:

- 1) Motivasi ASN menurun selama WFH;
- 2) Keterbatasan alat komunikasi dalam WFH;
- 3) Tidak semua proses kerja terdigitalisasi;
- 4) Keterbatasan SDM dalam menggunakan teknologi;
- 5) Sulitnya *monitoring* kinerja;
- 6) Sulitnya mengukur produktivitas kerja;
- 7) Sulitnya dalam pembuatan jadwal untuk pekerjaan.

Kemudian terkait dengan jam pelayanan di Kantor Kapanewon Srandakan, menurut Riana Budiyati selaku Kepala Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Srandakan, terdapat penurunan durasi pelayanan. Pelayanan publik dimulai pada pukul 08.00- 15.00 WIB sebelum PPKM diberlakukan, kemudian berubah menjadi 08.00- 14.00 WIB setelah PPKM diberlakukan. Hal ini karena untuk mengurangi kerumunan, serta memutus tali persebaran covid-19. Namun terdapat pula pelayanan yang dilakukan secara daring melalui aplikasi *WhatsApp*.

Selain itu, terdapat penurunan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kapanewon Srandakan. Hal ini dibuktikan melalui tabel berikut:

**Tabel I.1 Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan**

	2018	2019	2020	2021 (sampai September)
Jumlah	1.600	650	738	500

*Sumber: Bidang Pelayanan Kantor Kapanewon Srandakan*

Penurunan ini sangat signifikan, yang sebelumnya mencapai 1.600 masyarakat yang melakukan pelayanan, tetapi saat munculnya pandemi covid-19 terjadi penurunan. Hal ini dikarenakan pemerintah menghimbau masyarakat untuk menghindari kerumunan, sehingga timbul ketakutan untuk melakukan pelayanan sesuai kebutuhannya di Kantor Kapanewon Srandakan.

Pada saat pandemi covid-19, semua pelayanan rata-rata yang menerapkan sistem luring diliburkan sementara, hal ini karena lonjakan covid-19 di Indonesia, sehingga pemerintah mengambil langkah supaya pelayanan tetap berjalan dengan lancar, serta dapat mengurangi kerumunan. Langkah yang ditempuh pemerintah yaitu dengan menerapkan sistem kerja WFH dan WFO. Dengan demikian, para pegawai yang datang ke kantor bisa hanya setengah dari jumlah keseluruhan.

Terbitnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2021, tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran covid-19 di lingkungan

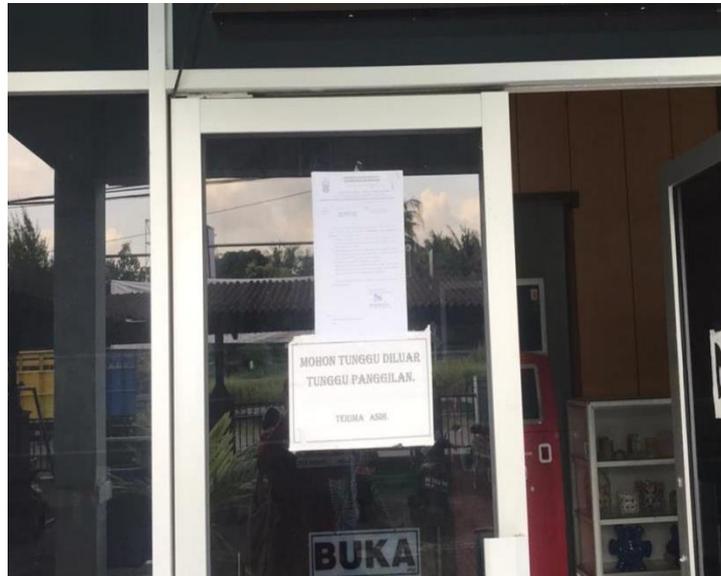
instansi pemerintah. Surat edaran tersebut berisi pedoman bagi ASN pada instansi pemerintah untuk bekerja dari rumah atau tempat tinggal (WFH) dalam melaksanakan tugas kedinasan (Nasution, Zulhendry, & Rosanti, 2020).

Skema WFH merupakan bagian dari konsep *telecommuting* (bekerja jarak jauh), yang sebenarnya bukan hal baru dalam dunia kerja dan perencanaan kota, bahkan telah dikenal sejak tahun 1970-an sebagai salah satu upaya mengatasi kemacetan lalu lintas dari perjalanan rumah-kantor pulang-pergi setiap hari (Mungkasa, 2020).

Tidak hanya itu, masyarakat yang datang ke instansi terkait untuk mendapatkan pelayanan pun juga dibatasi. Hal ini untuk mengurangi penyebaran covid-19. Kemudian banyak pula instansi yang memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* guna mempermudah dalam pelayanan publik. Hal ini karena dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja, dan oleh siapa saja yang membutuhkan.

Selain itu, pada masa pandemi, pelayanan dilakukan secara terbatas. Di Kantor Kapanewon Srandakan sendiri melaksanakan proses pelayanan dengan cara membatasi masyarakat yang masuk ke ruangan, masyarakat harus mengantri sesuai urutan dan menunggu di luar ruangan.

### **Gambar I.1 Aturan Pada Proses Pelayanan**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti*

WHO menetapkan covid-19 sebagai pandemi global, pada bulan Juni 2020 sudah terkonfirmasi 38.277 kasus di Indonesia, kemudian pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pemberlakuan PSBB ini langkah awal pemerintah menciptakan kebijakan new normal. New normal merupakan istilah yang dihasilkan dari proses adaptasi selama covid-19. New normal merupakan istilah yang dihasilkan dari proses adaptasi selama masa pandemi Covid-19 (Pragholapati, 2020).

Adanya perubahan kebiasaan masyarakat dimana pada masa pandemi covid-19 ini masyarakat diwajibkan untuk menerapkan protokol kesehatan, salah satunya dengan menerapkan *social distancing* serta menghindari kerumunan. Sehingga dapat dipastikan bahwa hal ini juga berdampak pada proses pelayanan di wilayah administratif. Adanya perubahan sistem pelayanan konvensional menjadi sistem yang memanfaatkan teknologi digital yang ada.

Perubahan sistem pastilah membawa dampak bagi semuanya, mulai dari kualitas kinerja pegawai yang nantinya berpengaruh pula pada kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik ditujukan bagi setiap warga negara serta penduduk, pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang sediakan oleh penyedia pelayanan (pemerintah).

Penyelenggaraan pelayanan publik pastilah memiliki kendala di setiap aktivitasnya, kendala tersebut bisa datang dari pihak penyedia pelayanan maupun dari masyarakat sendiri. Dengan demikian, perlu adanya sinergitas antara masyarakat dengan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang efektif serta efisien. Ditambah dengan adanya pandemi covid-19 yang menghambat proses pelayanan, sering terjadinya *missed communication* antara penyedia pelayanan dengan masyarakat.

Pelayanan publik di era new normal yang dilaksanakan oleh pemerintah banyak ditemui hambatan, sehingga menurunnya kualitas pelayanan (Vesmoyo, Prasetyo, Sani, & ..., 2022). Selain itu, masih kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Belum siapnya masyarakat serta penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses pelayanan menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU) 2019 Kapanewon Srandakan. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator berkriteria sangat tinggi, rata-rata capaian 100%. Meliputi:

- a. Capaian 90,1% atau lebih yaitu presentase desa dalam menyelesaikan perencanaan dan pelaporan tepat waktu, rata-rata presentase kesesuaian APBDes dengan RPJMDes.
- b. Kriteria tinggi (75,1% s/d 90%) yaitu IKM dan presentase realisasi program prioritas Musrenbag Kapanewon.

**Tabel I.2 Capaian Indikator Kerja Utama 2019**

No.	Indikator Kinerja Utama	2019		
		Target	Realisasi	Realisasi (%)
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	90	86	96
2.	Persentase Desa yang	95	100	105

	menyelesaikan APBDes Tepat Waktu			
3.	Rata-rata Kesesuaian APBDes dengan RPJMDes	88	88	100
4.	Prosentase Realisasi Program Proiritas Musrenbang Kecamatan	90	90	100

**Sumber: Esakip-ROPK Tahun 2019**

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kapanewon Srandakan sangat baik, kemudian dibuktikan pula pada capaian dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dimana nilai IKM ini sebagai indikator kinerja yang didapat dari hasil questioner yang dibagikan kepada responden yang menerima layanan dari Kapanewon Srandakan. Berikut hasil nilai IKM Kapanewon Srandakan:

**Tabel I.3 Rencana dan Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat**

No.	Indikator Kinerja Utama	Capaian 2018	2019			Target Akhir Renstra (2021)	Capaian s/d 2019 terhadap 2021 (%)
			Target	Ralisasi	Realisasi (%)		
1	IKM	85	90	86	96	90	95,56

Sumber: Esakip-ROPK Tahun 2019

Saat sebelum pandemi covid-19, pelayanan publik di Kapanewon Srandakan dapat dikatakan baik berdasarkan dari Esakip-ROPK tahun 2019. Namun, di samping itu, munculnya penurunan kualitas pelayanan di berbagai instansi pemerintahan di Indonesia. Menurut Ombudsman RI pada 2021, banyak penurunan kualitas pelayanan di masa pandemi. Oleh karena itu, pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kapanewon Srandakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, maka permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu

**“Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan di Kapanewon Srandakan?”**

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis membatasi masalah hanya pada pelayanan administratif di Kantor Kapanewon Srandakan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah guna menjelaskan bagaimana implementasi kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kapanewon Srandakan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan untuk dapat memberikan kebermanfaatan, berupa sumbangan pemikiran atau refleksi kepada pemerintah Kapanewon Srandakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang mudah tepat, cepat, serta dengan biaya terjangkau sesuai dengan prinsip *good governance*. Serta diharapkan untuk dapat memberikan kontribusi serta masukan pada penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Penulis**

Dapat memberikan wawasan serta pengalaman langsung mengenai proses pelayanan publik saat era new normal.

#### **2) Bagi Pemerintah**

Dapat menjadi refleksi untuk terus memperbaiki pelayanan yang masih kurang efektif serta efisien.

### **3) Bagi Masyarakat**

Dapat pula menjadi refleksi masyarakat, bahwasannya dalam proses pelayanan tidak hanya berpangku tangan kepada pemerintah, namun masyarakat juga kontribusi supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif serta efisien.

#### **1.6 Kajian Pustaka**

Sebagai tinjauan pustaka penulis, maka penulis akan menjelaskan beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka sendiri bertujuan untuk mencari hal yang berbeda serta menarik dari penelitian yang akan penulis lakukan. Pada penelitian ini, penulis mengambil 10 *literture review* yang beragam serta kemudian diklasifikasikan sebagai berikut, diantaranya:

(D. S. Dewi & Tobing, 2021) dalam penelitiannya berjudul “Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-

19 di Indonesia”, memaparkan jika pada pandemi muncul aturan-aturan baru, utamanya dalam pelayanan publik di era new normal. Dimana hal tersebut mengubah kualitas pelayanan publik pula. Sehingga masyarakat serta pemerintah memanfaatkan peran *e-government* sebagai alternatif dalam proses pelayanan. Hal ini bertujuan untuk menunjang pelayanan publik yang harus tetap dilakukan meski pemerintah menerapkan sistem WFH.

(Rohayatin et al., 2018) dalam penelitiannya berjudul “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan”. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu langkah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal serta berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu faktor komunikasi birokrasi. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

(Yuningsih, 2016) pada penelitiannya berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Toli-Toli di Kota Palu”.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Perwakilan Daerah Kabupaten Toli-Toli, berdasarkan dari dimensi *emphaty* belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja.

(D. C. Dewi, Utami, & Yusuf, 2021) pada penelitiannya dengan judul “*Re-Modeling* Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram). Penelitian ini menunjukkan bahwa *re-modeling* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Mataram adalah dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* serta program “Berkah Batin” sebagai inovasi pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dimana saja, serta kapan saja.

(Kurniawan, 2017) dalam penelitiannya dengan judul “Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan kualitas pelayanan publik di Indonesia terletak pada birokrasi sebagai penyedia layanan, serta masyarakat. Keduanya sama-sama berpengaruh, serta bermasalah, namun birokrasi porsinya lebih tinggi dalam pelayanan publik dibandingkan dengan masyarakat.

(Taufik & Warsono, 2020) dalam penelitiannya berjudul “Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pada masa pandemi covid-19 ini, ASN dituntut untuk dapat menghasilkan kreativitas serta inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk tetap berjalannya pelayanan meskipun di tengah pandemi covid-19. Pelayanan secara daring menjadi salah satu alternatif dalam melaksanakan pelayanan pada masa saat ini, oleh karenanya semakin masif pula pelaksanaannya. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan pelayanan,

sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan supaya menciptakan kepuasan masyarakat.

(Rohman & Larasati, 2020) dalam penelitiannya dengan judul “Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bappeda kota telah melaksanakan kegiatan pelayanan dengan protokol kesehatan yang dianjurkan.

(Suranto, 2020) pada penelitiannya dengan judul “Pengaruh *Work From Home* terhadap Kinerja pada KPPN Nabire KPPN Jayapura dan Kanwil DJPB Provinsi”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan WFH pada KPPN Nabire, KPPN Jayapura, serta Kanwil DJPb Provinsi Papua memiliki pengaruh signifikan serta positif pada kinerja pegawai di instansi tersebut.

(Paemba, 2021) dalam penelitiannya dengan judul “Pelayanan Publik pada Masa New Normal pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tana Toraja, dilihat dari dimensi *tangibles*, dimensi *reability*, dimensi *assurance*, dimensi *responsiveness*, serta dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa semuanya cukup baik. Dalam menerpakan era new normal, Kantor Disdukcapil Kabupaten Tana Toraja juga sudah dikatakan siap dalam menyambut era new normal.

(Siam et al., 2021) dalam penelitiannya dengan judul: Identifikasi Pelayanan Publik di Era *Work From Home* (WFH). Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada masa pandemi, khususnya saat penerapan sistem WFH banyak mengalami perubahan, mulai dari prosedur hingga tata kelola pelayanan publik. Perubahan ini bertujuan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang memadai.

Covid-19 membawa perubahan yang cukup signifikan terhadap pelayanan publik, perubahan tersebut meliputi dari tata cara pelayanan, dimana berbagai instansi telah melakukan inovasi pelayanan secara daring menggunakan *e-gov* serta juga pemanfaatan dalam penggunaan aplikasi seperti *Whatsapp*,

*Instagram*, serta *Twitter*. Saat pandemi covid-19 seperti ini, pemerintah berupaya untuk tetap melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Pada masa pandemi ini, kualitas pelayanan publik cenderung kurang optimal. Masih banyak ditemukan kekurangan, masyarakat serta pemerintah merupakan aktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu menjelaskan mengenai kualitas pelayanan publik, serta perubahan pelayanan publik pada saat masa pandemi covid-19. Namun, pada penelitian sebelumnya belum ditemukan penelitian mengenai “Implementasi kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kapanewon Srandakan”. Oleh karena itu, penelitian ini datang dari pemikiran diri sendiri, penelitian ini juga merupakan gabungan dari penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada masa pandemi, serta perubahan pelayanannya pada era new normal. Pada penelitian terdahulu juga bukan penelitian di tingkat kapanewon. Rata-rata penelitian tersebut berada di

instansi-instansi pada tingkat daerah kabupaten atau kota. Dengan demikian, peneliti mengambil penelitian di tingkat kapanewon.

## **1.7 Kerangka Teori**

### **1.7.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu tuntutan yang lahir dari masyarakat, supaya mendapatkan hak serta perlakuan yang layak dari birokrasi dalam melaksanakan aktivitas, serta pada saat mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rohayatin et al., 2018). Dimana pelayanan publik pada hakikatnya memang diperlukan oleh masyarakat guna memenuhi kebutuhannya, hal ini karena pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai aktor penerima pelayanan dari pemerintah.

Pengukuran kualitas pelayanan publik menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom & Muhibudin (2015:108):

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), ketersediaannya sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang memadai;

- 2) Kehandalan (*Reliability*), pelaksanaan pelayanan yang tepat serta benar;
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), munculnya rasa untuk melayani konsumen dengan cepat dan tepat;
- 4) Kepastian/Jaminan (*Assurance*), memiliki etika serta moral dalam memberikan pelayanan;
- 5) Empati (*Empathy*), adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pada pelaksanaan pelayanan publik pastilah terdapat standarnya, hal ini untuk mengantisipasi terjadinya tindakan yang tidak diinginkan. Standar pelayanan merupakan hal yang sangat penting pada pelayanan publik, ini merupakan bentuk komitmen penyelenggara pelayanan guna menyediakan pelayanan dengan kualitas yang sudah ditentukan. Penetapan standar pelayanan dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, pelanggan, harapan pelanggan, perumusan visi serta misi pelayanan, analisis proses serta tata cara, sarana serta prasarana, dan waktu serta biaya pelayanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dengan demikian, standar pelayanan diantaranya:

- 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan serta penerima pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian proses pelayanan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan;
- 3) Tarif pelayanan yang telah ditetapkan;
- 4) Hasil pelayanan yang terdapat ketentuan;
- 5) Sarana serta prasarana yang memadahi;
- 6) Kompetensi pemberi pelayanan dengan memperhatikan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.

### **1.7.2 Era New Normal**

Era new normal adalah satu konsep hidup baru yang berjalan pada masa pandemi covid-19, dimana pada era ini masyarakat diwajibkan untuk melakukan kegiatan dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Era *new normal* sendiri merupakan persamaan istilah dari kenormalan baru, dimana aktivitas kegiatan tidak sebebaskan dari sebelumnya. Semua dituntut untuk menjalankan 5M (Mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, membatasi mobilitas). Aturan ini ditetapkan untuk mengurangi persebaran covid-19.

Penerapan era new normal sendiri telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ Menkes/238/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Tempat Kerja

Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Adapun panduan dalam peraturan tersebut diantaranya yaitu:

Kewajiban instansi atau perusahaan untuk membentuk tim penanganan covid-19;

- 1) Pemimpin instansi menerapkan kebijakan serta prosedur pelaporan kasus yang dicurigai sebagai covid-19 dengan gejalanya;
- 2) Tidak memperlakukan covid-19 sebagai stigma negatif;
- 3) Pengaturan penerapan bekerja dari rumah atau datang ketempat kerja bagi pegawai;
- 4) Pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu sebelum memasuki wilayah kerja;
- 5) Pembatasan waktu kerja, serta memberikan jam istirahat bagi pegawai;
- 6) Menghindari *shift* tiga waktu dalam sehari;
- 7) Kebijakan untuk menggunakan masker sejak dari rumah hingga sampai di tempat kerja;
- 8) Anjuran untuk memperhatikan asupan nutrisi makanan bagi pegawai yang disediakan oleh instansi atau perusahaan;
- 9) Memastikan area kerja bersih serta higienis;
- 10) Menjaga kualitas udara di lingkungan instansi atau perusahaan;
- 11) Penyediaan *handsanitizer* di setiap ruangan;
- 12) Penyediaan tempat untuk mencuci tangan;
- 13) Penerapan *physical distancing* pada saat aktivitas kerja.

### 1.7.3 Sistem Work From Home

Sistem *working from home* memiliki arti yaitu bekerja dari rumah, istilah ini datang dari konsep *telecommuting* atau bekerja jarak jauh, dimana konsep ini telah ada sejak tahun 1970-an. Saat itu, penggunaan konsep ini untuk mengatasi kemacetan lalu lintas dari perjalanan pulang-pergi, rumah-kantor di setiap harinya.

Istilah bekerja jarak jauh pertama kali muncul dalam buku *The Human Use of Human Beings Cybernetics and Society* oleh Norbert Wiener pada tahun 1950 yang menggunakan istilah *telework* (istilah yang populer di Eropa sampai saat ini) (Siddharta dan Malika, 2016).

Istilah dari bekerja jarak jauh sangat beragam, namun hanya sebagian yang masih sering digunakan. Awalnya menggunakan istilah '*electronic homework*', kemudian menjadi '*telecommuning*', menggunakan konsep Jack Nilles pada tahun 1973, hal ini karena terkait erat dengan penglaju dari rumah ke kantor setiap harinya (Nilles dkk. 1976).

Menurut Timbal dan Mustabsat (2016) dalam Farrell Kathleen (2017), terdapat indikator dari *work from home* diantaranya adalah:

- 1) Lingkungan kerja fleksibel. Dimana lingkungan kerja memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk menyelesaikan pekerjaan

bagaimana, kapan, serta dimana;

- 2) Gangguan stress. Gangguan ini terjadi karena adanya permasalahan hidup serta gangguan sehari-hari, ini dapat menghambat pekerjaan di rumah;
- 3) Kedekatan dengan keluarga. Adanya afeksi dari rumah dapat mendukung aktivitas dalam bekerja serta melakukan kegiatan lainnya;
- 4) Waktu perjalanan. Durasi waktu yang diperlukan untuk menempuh jarak tertentu;
- 5) Kesehatan serta keseimbangan kerja. Menjaga kesehatan jasmani serta rohani hukumnya wajib bagi setiap manusia, hal ini supaya tidak mengganggu aktivitas kita;
- 6) Kreativitas dan produktivitas tinggi. *Problem solving* diperlukan untuk menciptakan ide-ide kreatif;
- 7) Memisahkan pekerjaan rumah dan kantor serta tekanan diri.

#### **1.7.4 Implementasi Kebijakan**

Grindle (1980) (dalam Ramadani, 2019) memberikan perspektif mengenai implementasi dengan menyebutkan secara umum, bahwa tugas implementasi adalah membentuk suatu ikatan (*linkage*) yang dapat memudahkan tujuan-tujuan kebijakan, sehingga dapat direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Menurut (Abdul, 2019) (dalam Fidianing Sopah, 2020) mengatakan bahwa implementasi merupakan salah satu tahap dalam

proses kebijakan publik, guna mengetahui proses berjalannya sebuah kebijakan atau tidak. Tahap implementasi dilaksanakan setelah formulasi kebijakan dibuat, kemudian disahkan menjadi sebuah kebijakan yang memiliki tujuan yang jelas.

Edwards III mengidentifikasi ada empat *critical factors* yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi. Keempat faktor tersebut yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi (Ramadani, 2019).

### **1) Komunikasi**

Menurut Edwards III, terdapat tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, diantaranya yaitu transmisi, konsistensi, serta kejelasan (*clarity*) (Ramadani, 2019). Syarat komunikasi kebijakan yang pertama mengenai transmisi dalam komunikasi kebijakan adalah harus sadar dalam melaksanakan keputusan, serta harus sesuai dengan isi kebijakan. Kemudian, keputusan serta perintah harus diteruskan kepada orang-orang yang dituju (pelaksana) pada kebijakan. Komunikasi harus akurat serta mudah dimengerti. Ketiga, konsistensi. Pemerintah harus konsisten dalam melaksanakan kebijakan. Kemudian arahan pelaksanaan kebijakan juga harus jelas.

### **2) Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Apabila kekurangan sumber daya, maka

implementasi kebijakan cenderung tidak efektif. Sumber daya pada lingkup ini yaitu staf yang melaksanakan kebijakan.

### **3) Disposisi**

Disposisi dari pelaksanaan kebijakan merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan. Pelaksana melaksanakan kebijakan dengan baik, maka hal tersebut dapat mendukung sebuah kebijakan.

### **4) Struktur Birokrasi**

Birokrasi secara keseluruhan merupakan pelaksana kebijakan. Mulai dari perancang hingga tahap evaluasi kebijakan. Kemudian setelah implementasi kebijakan, tahap selanjutnya yaitu evaluasi kebijakan. Evaluasi perlu dilakukan guna untuk menjadi acuan pelaksanaan kegiatan atau program selanjutnya, maka sangat penting dilaksanakan. Menurut Fisterbuch dan Motz dalam Subarsono mengatakan bahwa terdapat empat jenis evaluasi, diantaranya:

1) *Single program after only* (program tunggal setelah dilaksanakan)

Jenis evaluasi ini dikatakan paling lemah, karena tidak adanya pembanding terhadap kelompok lainnya, serta tidak diketahui pula kelompok pembanding sebelumnya.

2) *Single program before-after* (program tunggal sebelum dan setelah dilaksanakan)

Jenis evaluasi ini dapat melihat kelompok pembanding serta program sebelumnya, namun tidak diketahui dampak dari program sebelumnya.

3) *Comparative after only* (bandingan dua kelompok setelah dilaksanakan program)

Pada jenis ini, evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan kelompok sasaran dengan kelompok bukan sasaran. Kelemahan jenis evaluasi ini yaitu tidak diketahui dampak dari program terhadap kelompok sasaran.

4) *Comparative before-after* (bandingan dua kelompok sebelum dan sesudah dilaksanakan program)

Jenis ini dikatakan yang paling kuat diantara ketiga di atas, karena menyangkut ketiganya. Kelemahan dari ketiga jenis di atas dapat diatasi oleh jenis evaluasi ini. Hal ini karena pada evaluasi ini membandingkan program sebelum dan setelah, dampak dari program juga diketahui dengan jelas.

Jenis evaluasi terkuat adalah *comparative before-after*. Hal ini karena dapat mengetahui pelaksanaan program sebelum dan setelah pelaksanaan program atau kebijakan dengan jelas. Jenis ini dapat mengetahui pengaruh dari program dua kelompok yang berbeda. Dan juga mengetahui pengaruh konteks sosial di masyarakat. Selain itu, hasil yang

didapat juga dapat menjadi acuan lebih kuat untuk pelaksanaan kebijakan atau program selanjutnya.

## 1.8 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan bentuk pemikiran dari penulis yang isinya berupa konsep secara singkat dan jelas. Oleh karena itu, definisi konseptual pada penelitian ini adalah diantaranya:

### 1.8.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan, kemudian masyarakat sebagai sosok yang membutuhkan pelayanan. Dimana pelayanan tersebut berupa kebutuhan administrasi masyarakat kepada pemerintah, pelaksanaannya dilakukan pada instansi-intansi yang ada di Indonesia.

### 1.8.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kebijakan yang dilakukan setelah pengesahan kebijakan, serta saat belum dilaksanakannya evaluasi kebijakan.

## 1.9 Definisi Operasional

Tabel I.4 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. SDM yang handal
			b. Lokasi sesuai proses
			c. Pelayanan sesuai proses
		Kehandalan	a. Pelaksanaan pelayanan yang

		( <i>Reliability</i> )	tepat dan benar
			b. Masyarakat taat aturan
		Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Pemberian pelayanan yang ikhlas, cepat, tepat
			b. Kritis terhadap kebutuhan masyarakat
		Kepastian/Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Beretika dalam melayani
			b. sesuai SOP yang ditentukan
Empati ( <i>Empathy</i> )	Berdediksi tinggi dalam melayani		
Profesional ( <i>Professional</i> )	Memisahkan pekerjaan rumah dengan kantor		
2	Implementasi Kebijakan	Komunikasi	a. Implementasi kebijakan yang sesuai
			b. Konsisten dalam melaksanakan kebijakan
		Sumber Daya	Pegawai sesuai " <i>the right man in the right place</i> "
		Disposisi	Pelaksana kebijakan yang mendukung kebijakan
		Struktur Birokrasi	Birokrasi yang mendukung kebijakan

*Sumber: Diolah Peneliti*

### **1.10 Metode Penelitian**

Secara umum, metode penelitian merupakan teknik ilmiah dalam mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Menurut

(Sugiyono; 2010), metode penelitian bermanfaat untuk mempermudah arah yang akan digunakan dalam penelitian.

### **1.10.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (*qualitative research*). Menurut Strauss dan Corbin (2007:1), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang prosesnya tidak secara statistik atau hitungan. Penelitian ini merujuk pada analisis data non-matematis. Sumber data pada prosedur kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif karena lebih memperkuat data yang diperoleh, karena data yang didapat hasilnya lebih spesifik dan jelas. Selain itu, pada penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan implementasi kebijakan, rata-rata menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan demikian, hasil dari jawaban dari narasumber lebih luas serta beragam, tidak hanya terkunci pada pernyataan persetujuan tanpa ada alasan yang jelas.

Kemudian pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif. Deskriptif kualitatif (QD) merupakan istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif (Nurmalasari & Erdiantoro, 2020). Deskriptif kualitatif berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai

pertanyaan siapa, apa, dimana, serta bagaimana pengalaman terjadi hingga kemudian dikaji guna menemukan pola-pola yang muncul pada peristiwa. Peneliti ingin mengetahui bagaimana pengalaman masyarakat selaku penerima pelayanan, serta staf kantor Kapanewon Srandakan selaku pemberi kebijakan dalam melakukan proses pelayanan di era new normal.

Menurut (Nazir. 2015) penelitian deskriptif yaitu studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat. Peneliti dapat melibatkan sebagai kombinasi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk membuat analisis.

#### **1.10.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kapanewon Srandakan. Dilatarbelakangi pada pemilihan lokasi di dua kapanewon di Kabupaten Bantul, Kapanewon Banguntapan (Memiliki jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Bantul) serta Kapanewon Srandakan (Memiliki jumlah penduduk terendah di Kabupaten Bantul). Penulis melakukan penelitian di Kapanewon Srandakan karena Kapanewon Srandakan merupakan kapanewon yang memiliki penduduk terendah se-Kabupaten Bantul. Jika dibandingkan dengan Kapanewon Banguntapan yang memiliki penduduk yang lebih tinggi. Berdasarkan dari Laporan Kinerja 2019 Kapanewon Srandakan dan Kapanewon Banguntapan, Kapanewon Srandakan lebih

tinggi, mencapai 100%, sedangkan Kapanewon Banguntapan capaian kinerja 99,10%.

Selain itu, Banguntapan yang letak geografis berdekatan dengan pusat kota, banyak pendatang yang berasal dari daerah luar daerah. Sedangkan di Kapanewon Srandakan penduduknya masih menjunjung tinggi nilai leluhur, sehingga masih dijumpai upacara-upacara adat. Sehingga adanya sosial-budaya yang berbeda di masyarakat.

### **1.10.3 Unit Analisis Data**

Unit analisa data merupakan bagian dari isi yang akan diteliti lebih lanjut, kemudian disederhanakan. Unit analisis data juga dapat diartikan sebagai subjek yang akan dianalisis pada penelitian. Oleh karena itu, unit analisis data pada penelitian ini adalah Kantor Kapanewon Srandakan, Kabupaten Bantul. Selanjutnya dalam menentukan narasumber, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014), teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan peneliti menggunakan teknik tersebut karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian yang diambil. Nantinya peneliti akan melakukan wawancara kepada narasumber yang berhubungan dengan pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kapanewon Srandakan.

### **1.10.4 Jenis Data**

#### **a) Data Primer**

S. Nasution (2018) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang didapat secara langsung di tempat penelitian. Data primer menurut Arikunto adalah data yang disampaikan dengan verbal yaitu kata yang diucapkan dengan tertulis atau lisan, tingkah laku dari narasumber dapat dipercaya, dimana informasi yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang didapatkan dari responden secara langsung (Arikunto, 2010). Data primer ini akan diperoleh dari hasil wawancara dari narasumber yang memiliki keterkaitan dengan implementasi kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kapanewon Srandakan.

**Tabel I.5 Data Primer**

No.	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Pelaksanaan pelayanan sebelum dan saat new normal.	Panewu Srandakan; Jawatan Pelayanan Umum; Masyarakat	Wawancara
2.	Prosedur pelayanan sebelum dan saat new normal	Panewu Kapanewon Srandakan; Jawatan Pelayanan Umum; Masyarakat.	Wawancara
3.	Kekurangan serta kelebihan dari pelayanan era new normal	Panewu Kapanewon Srandakan;	Wawancara

	Jawatan Pelayanan Umum; Masyarakat.	
--	--	--

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti Berdasarkan Definisi Operasional*

Selanjutnya, setelah mengumpulkan data dari narasumber terkait, peneliti akan melakukan *crosscheck* terhadap beberapa masyarakat yang pernah melakukan aktivitas pelayanan di Kantor Kapanewon Srandakan. Tindakan *crosscheck* ini bertujuan supaya peneliti mendapatkan informasi dari dua sisi, yaitu dari pemberi pelayanan serta penerima pelayanan.

#### **b) Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang didapatkan peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam Ndriantoro, Nur dan Supomo (2014) data sekunder berupa bukti, catatan, ataupun laporan historis yang telah disusun dalam data dokumenter yang dipublikasi dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder menurut Arikunto (2010) yaitu hasil data yang didapatkan dari teknik pengumpulan data sebagai tunjangan data primer. Pada penelitian ini menggunakan observasi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan peneliti. Data sekunder ini bisa berasal dari beberapa cara yaitu infografis, seperti tabel, catatan, *SMS*, foto dan lain sebagainya. Penelitian ini juga

menggunakan data sekunder yang didapatkan dari jurnal, buku, *survey literature*, berita, dan lain sebagainya.

### 1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahapan yang sangat penting dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang tepat akan menghasilkan data yang memiliki redibilitas tinggi.

#### a) Wawancara

Wawancara secara umum diartikan sebagai proses interaksi antara narasumber dengan peneliti, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan sebagai sumber data. Sedangkan menurut Dexter (Lincoln dan Guba: 1985), wawancara merupakan percakapan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai perorangan, kejadian, kegiatan, perasaan, motivasi, kepedulian, dapat mengalami dunia pikiran serta perasaan informan. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan panewu Kapanewon Srandakan, kepala jawatan pelayanan umum, serta beberapa masyarakat yang pernah melakukan pelayanan publik di Kapanewon Srandakan.

Adapun narasumber pada penelitian ini diantaranya:

**Tabel I.6 Narasumber Penelitian**

No.	Nama	Kedudukan	Keterangan
1.	Sarjiman, S.IP., ME.	Panewu Kapanewon Srandakan	Wawancara dilaksanakan di

			Kantor Kapanewon Srandakan pada 17 Januari 2022
2.	Rina Budiwati, SE.	Kasi Pelayanan Kantor Kapanewon Srandakan	Wawancara dilaksanakan di Kantor Kapanewon Srandakan pada 17 Januari 2022
3.	Nilu	Warga yang melakukan proses pelayanan (mengubah foto e-KTP) melalui aplikasi.	Wawancara dilaksanakan di Dusun Puluhan Kidul, Srandakan pada 17 Januari 2022
4.	Ita	Warga yang melakukan proses pelayanan pindah domisili.	Wawancara dilaksanakan di Dusun Puluhan Kidul, Srandakan pada 17 Januari 2022
5.	Dari	Warga yang mendapatkan bantuan sembako saat	Wawancara dilaksanakan di

		adanya PPKM.	Dusun Puluhan Kidul, Srandakan pada 17 Januari 2022
--	--	--------------	--

Sumber: Diolah peneliti

#### a) Observasi

Observasi dalam hal ini berarti peneliti akan menulis data yang didapatkan pada waktu penelitian itu berlangsung. Terdapat dua jenis observasi yaitu observasi partisipan dan non-partisipan, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis non-partisipan yang berarti peneliti tidak terlibat langsung melainkan hanya melihat secara langsung (Husaini Usman, 2004). Subjek dari penelitian ini adalah warga yang berdomisili di Kapanewon Srandakan, sedangkan peneliti berdomisili di luar Kapanewon Srandakan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan terbuka, sehingga peneliti bebas mengamati hal-hal yang simpatik dari subyek dengan sukarela. Observasi berguna dalam memahami *pattern of life* yang dijadikan fokus penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, maka dapat diperoleh data yang kaya untuk dapat dimanfaatkan sebagai bahan yang akurat, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan. Adapun observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melihat kondisi pelayanan publik pada era new normal yang dilakukan di Kantor Kapanewon Srandakan. Observasi dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Januari 2022.

## **b) Dokumentasi**

Selain dari kedua teknik di atas, ada pula teknik dokumentasi. Dimana data atau informasi dapat diperoleh melalui fakta-fakta yang tersimpan dalam bentuk berita, arsip dokumen, dan juga dalam bentuk surat. Data pada dokumentasi dapat digunakan untuk menggali informasi di masa sebelumnya, sehingga terdapat komparasi antara masa sebelum dan masa saat ini.

### **1.10.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2007:164), analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Menurut S. Nasution (1996), menganalisis data kualitatif dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### **a) Reduksi data**

Semua data yang secara objektif serta apa adanya, sesuai dengan hasil wawancara dengan narasumber di lapangan. Kemudian diproses, mulai dari menggolongkan, mengarahkan, mengoordinasikan data-data yang didapat, atau juga memberikan gambaran yang lebih luas dan tajam dalam hasil observasi atau wawancara. Selanjutnya, data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih

tajam mengenai hasil dari pengamatan, hal ini mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan sewaktu-waktu. Pada proses ini bertujuan guna memberikan kemudahan pemahan terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi serta wawancara di lapangan.

#### **b) Penyajian Data**

Berupa sekumpulan informasi yang telah tersusun, hal ini memungkinkan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan selanjutnya. Pada tahap ini, sajian data dapat terlihat secara terperinci dan menyeluruh sesuai dengan pola hubungannya. Penyajian data berguna untuk mempermudah dalam melihat gambaran observasi secara keseluruhan, hal ini juga dapat memudahkan peneliti dalam memahami bagian-bagian yang diteliti.

#### **c) Kesimpulan Data**

Pada tahap ini maka dilakukan pengambilan keputusan serta verifikasi, dan munculah kesimpulan. Pada tahap ini dicari tema, keterkaitan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Dari data tersebut, maka didapatlah kesimpulan. Pada verifikasi, dilakukan dengan keputusan yang didasarkan pada reduksi data,

kemudian penyajian data merupakan jawaban dari masalah yang diangkat pada penelitian.

### **1.11 Sistematika Penulisan**

Pembahasan yang disajikan dalam penelitian ini akan sistematis dan konsisten dan menunjukkan dan mengemukakan penelitian secara utuh. Maka peneliti menyusun sistematis adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan bagian dari Pendahuluan yang menguraikan beberapa poin pembahasan seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka dasar teori, definisi konseptual, definisi operasional, dan metode penelitian.

Bab II menjelaskan gambaran umum terkait profil singkat dan informasi yang mendasar tentang pelayanan di Kantor Kapanewon Srandakan.

Bab III pembahasan yang akan memaparkan hasil dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kapanewon Srandakan.

Bab IV penutup, memaparkan kesimpulan yang telah ditarik berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dilengkapi dengan saran rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.