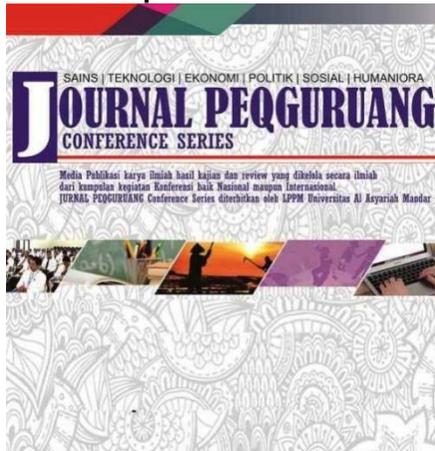


### Graphical abstract



## KUALITAS PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KANTOR KECAMATAN TAPALANG KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT

<sup>1</sup>Hasriawan, <sup>2</sup>Abdul Khalik, <sup>3</sup>Munawi Gay.

<sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar, <sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar, <sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar

\*Corresponding author

[syamhasriawan99@gmail.com](mailto:syamhasriawan99@gmail.com)

### ABSTRACT

The quality of the Implementation of public services during the covid 19 pandemic at the tapalang sub district office, mamuju district, west sulawesi barat

This study aims to determine the quality of public services during the covid 19 pandemic at the tapalang sub district office, mamuju regency, supporting and inhibiting factors for service at the tapalang sub district office, mamuju regency.

The results of this study indicate that the quality of public services during the covid 19 pandemic has not fully implemented several important things: provide clear information, improve the online service system, improve service competence, facilities and infrastructure for service facilities and their indicators. However, there are some indicators that have not worked in accordance with the wishes of the community, among other things, the inconvenience of the place of service, including facilities and infrastructure that are not yet complete. The inhibiting factor for the implementation of public services at the tapalang sub district office, mamuju regency is the lack of employee resources and the lack of facilities and infrastructure. While the supporting factors are the enthusiasm given by employees to each other, providing awareness to serve the community sincerely and in accordance with conscience.

**Keywords :** *the quality of public services during the covid 19 pandemic*

### ABSTRAK

Kualitas pelaksanaan pelayanan umum pada masa pandemi covid 19 di kantpr kecamatan tapalang kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju, faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju belum sepenuhnya menerapkan beberapa hal penting yaitu: menyediakan informasi secara jelas, meningkatkan sistem pelayanan secara online, meningkatkan kompetensi pelayanan, sarana dan prasarana fasilitas pelayanan beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19*

### Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v5i1.2372>

Received : 26 Agustus 2022 | Received in revised form : 5 Maret 2023 | Accepted : 26 Mei 2023

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 latar belakang

Pandemi Global Coronavirus 2019 (COVID 19) sejak awal tahun 2020 akan memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia di bawah pengaruh pandemi COVID 19 yang sangat menular kepada orang lain.

Sejak diumumkannya kasus positif COVID-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang berbeda baik di pusat maupun di daerah. Dari terbatasnya hubungan sosial hingga berkurangnya aktivitas ekonomi di luar rumah

Sejak diterbitkannya Peraturan Pemerintah No. 21 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Untuk Penanganan Mendesak Penyakit Virus Corona (Covid 19) pada 31 Maret 2020, Sebagian Negara Dilaksanakan PSBB. pembatasan sosial) Sekolah dan tempat kerja ditutup, kegiatan keagamaan dan ibadah bersama dibatasi. Penerapan pembatasan sosial di Indonesia juga berdampak pada akses pelayanan publik. Pendapat yang dikeluarkan oleh Menteri Negara Pendayagunaan Regulasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang koordinasi sistem operasi sistem sipil nasional untuk mencegah penyebaran COVID 19 di instansi pemerintah. Sirkulasi ini berlaku untuk teleworking bagi PNS. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan tradisional, pertemuan tatap muka, mulai dibatasi jumlahnya, dan selebihnya diurus dengan sistem online. Layanan online ini merupakan hasil implementasi e-government.

Dampak positif dari penerapan kebijakan ini adalah mengurangi jumlah orang yang bekerja di luar rumah, sehingga penyebaran virus corona dapat diminimalisir. Namun di luar itu, tentunya juga terdapat konsekuensi politik yang negatif, salah satunya menyangkut tatanan ekonomi negara dan memerlukan tinjauan implementasi secara nasional. (Yunus & Rezki, 2020).

Gambaran kerja dari rumah (work from home) diberikan oleh Antitroiko (2008), yang mendefinisikan EGovernment sebagai aplikasi web untuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah, khususnya untuk rendering teknologi informasi dan komunikasi. operasi. Mempromosikan fungsi manajemen Kualitas pelayanan publik merupakan sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dengan harapan pengguna dan apa yang ditawarkan pemerintah (Parasuraman et al., 1988). Utilitas milik pemerintah meliputi layanan pemerintah dan masyarakat. Kedua hal ini berkaitan erat ] PENGUMUMAN PENGUMUMAN (sebenarnya) di bagian analitis. Tujuan pelayanan publik didukung dengan dikeluarkannya nomor resmi. Desember 2008 tentang Pemerintah Daerah. Administrasi di lingkungan pemerintah daerah harus mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya dalam penyediaan fasilitas dan pengelolaan administrasi. untuk meningkatkan kinerja pegawai negeri telah menjadi kontroversi. Masalah demokratisasi yang berkembang telah

memungkinkan masyarakat Untuk menegaskan hak mereka atas peralatan layanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan publik dan swasta. (Subarsono, 2006 135). Keputusan Menteri Negara tentang Mutu Peralatan n. 200

63 Untuk pelayanan publik yang cepat, akurat dan aman. Hal ini juga memberikan kesempatan bagi penyedia layanan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Kualitas merupakan tujuan yang selalu berubah, sehingga setiap perusahaan, organisasi, lembaga, atau organisasi yang memberikan pelayanan harus selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Alat yang saat ini dianggap efektif mungkin tidak memuaskan pengguna di masa depan karena inovasi, dan oleh karena itu perlu perbaikan dan perbaikan terus-menerus (Hardjosoedarmo, 1996: 61). Tentu saja, kebutuhan ini tidak hanya relevan dengan bisnis, tetapi penting untuk melihat kabupaten sebagai penyedia dan organisasi layanan publik...

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi hasil dan harapan. Orang akan mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Masalah layanan yang disebabkan atau diterima oleh orang atau agen layanan, seperti komunikasi yang tidak jelas. Layanan pemesanan merupakan layanan yang berurut berdasarkan jumlah antrian, layanan surat dan layanan masyarakat yang beroperasi secara berurutan. Staf kota harus memberikan layanan Untuk dapat menjalankan Agar pemberian layanan menjadi kompetitif, fitur ini, yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, membutuhkan lembaga pemerintah daerah untuk melayani layanan publik atau masyarakat. Fungsi masing-masing unsur pelayanan Untuk mengatasi kekurangan pelayanan, guna mewujudkan pelayanan publik yang prima perlu terus diupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, beberapa pemerintah daerah telah menerapkan inovasi praktik yang baik. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat tersebut merupakan bagian dari Citra negatif pemerintah di masyarakat. Orang-orang yang berurusan dengan masalah layanan terus-menerus mengeluh atau frustrasi dengan fasilitas utilitas. Sering dikatakan bahwa layanan yang diberikan oleh penyedia layanan terlalu rumit karena alasan prosedural. Komisi dan waktu pengiriman sangat lama, karena layanan yang diberikan cenderung kurang efisien dan kurang efisien

Pelayanan publik sering dianggap sebagai ekspresi dari keberadaan peralatan publik karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Filosofi pelayanan publik memposisikan rakyat sebagai subjek administrasi pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Kurangnya pengalaman aparaturnya kecamatan telah mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat, karena pionir yang

terlibat langsung dalam kerja masyarakat berada di tingkat kabupaten..(M Massyat: 2019)

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, mutu dan pelayanan. Kami dapat mengakomodasi permintaan pemerintah. Lebih baik dari masyarakat dalam hal kualitas dan kuantitas pelayanan (M Gay, E Erlithwati: 2019)

Pelayanan yang buruk melanggar prinsip pelayanan publik (dimensi kualitas pelayanan) yang dikemukakan oleh Zeithamlparasarman Berry (1990) dalam Pasolon. (2007:135) Hubungan khusus (fitness), kepercayaan, daya tanggap, keamanan (assurance) dan empati.

Kantor Kecamatan Tapalan merupakan salah satu lokasi pelayanan publik Bagian Administrasi Umum, dan pelayanan yang diberikan oleh staf kantor sebelum pandemi COVID-19 berlangsung seperti biasa dilakukan sesuai jam kerja. Format layanannya adalah sebagai berikut: Pelayanan di bidang permohonan izin, surat pengantar KTP, surat pengantar dan pelayanan lainnya untuk pengurusan akta kelahiran.

Infeksi virus corona (Covid19) merupakan penyakit baru yang belum pernah teridentifikasi dan saat ini sedang menjangkiti masyarakat. Virus ini pertama kali muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, China, dan muncul pada akhir tahun 2019. Diameter virus corona diperkirakan 125 nanometer atau 0,125 mikrometer (palwanto). 2020).

Layanan berikut tidak diikuti oleh prosedur medis yang diberikan oleh PNS ke kabupaten selama pandemi COVID-19: Tidak ada pagar akrilik yang dipasang di konter layanan. Pagar ini dipasang untuk menjaga jarak antara petugas pelayanan dengan yang datang, dan pegawai baru diwajibkan memakai masker dan mencuci pakaian setelah masuk kamar, dan mengecek tangan setelah masuk kamar, saya berusaha menahannya. Suhu tubuh dan Saya memiliki sedikit minat dalam perawatan terpencil. Setelah itu, Anda harus memperhatikan karena keluhan umum tentang layanan yang diberikan oleh karyawan Kantor Kecamatan Tapalan Kabupaten Mamju.

Dalam pelayanan dimasa pandemi sekarang ini pihak kantor kecamatan kurang memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik, seperti halnya menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan kurang diperhatikan, tingkat pelayanan secara online pun masih belum berjalan dengan baik, karena kurangnya pengetahuan sebagian masyarakat tentang teknologi dalam melakukan pengurusan di kantor kecamatan sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat, oleh karena itu di masa pandemi ini diharapkan pelayanan online ditingkatkan dengan baikMemungkinkan masyarakat umum tetap dapat mengakses layanan, tanpa alasan pandemi COVID-19 tidak dapat menyediakan layanan tersebut.

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan public pada masa pandemi covid 19di Kantor Kecamatan Tapalang ?
2. Mengetahui Kinerja Aparat dalam pelayanan public pada masa pandemi covid 19 di Kantor Kecamatan Tapalang ?

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian, penggunaan metodologi merupakan langkah yang diperlukan untuk menemukan, mendemonstrasikan, dan mengembangkan pengetahuan, di mana seseorang merespons secara efisien, andal, dan objektif terhadap hasil yang dipilih. Memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam penelitian Anda. Domain admin. Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, dengan langkah-langkah yang sistematis.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Usmanand Akbar (200 :), penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan fakta dan karakteristik populasi tertentu secara sistematis, faktual dan tepat. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sifat dari apa yang sedang terjadi pada saat penelitian.

Pendukung penelitian adalah alat atau fitur yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, membuat penelitian lebih sistematis dan lebih mudah untuk diproses. Alat penemuan digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data menurut teknik pengumpulan data tertentu. Bahan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 1. Pedomanobservasi

Pedoman Observasi mencakup pedoman yang telah dikembangkan sebelumnya untuk pengumpulan data kesehatan fisik dari Kantor Kabupaten Tapalan, yang mendukung kinerja pelayanan publik. Pedoman Observasi digunakan sebagai acuan dalam melakukan observasi untuk kepentingan penelitian.

### 2. Pedomanwawancara

Panduan wawancara mencakup pertanyaan secara terstruktur. Ini adalah panduan wawancara untuk memastikan bahwa arah wawancara terfokus pada masalah dan tidak menyimpang darinya:

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode interaksi. Ini termasuk langkah-langkah berikut:

#### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumen merupakan data mentah dari lapangan. Oleh karena itu, Anda harus memilih data yang relevan untuk dikirimkan agar dapat menjawab pertanyaan tersebut. Setelah memilih data, data yang dipilih disederhanakan dengan mengambil data kunci

yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan yang sedang dipertimbangkan.

## 2. Penyajian data

Data yang terkumpul sebagai hasil reduksi data disajikan dalam bentuk cerita deskriptif. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setelah mengetahui detail data, langkah selanjutnya adalah membahas data yang disajikan.

## 3. Penarikan kesimpulan

Setelah data yang disajikan telah dibahas secara rinci, kesimpulan ditarik dari data. Hasilnya digunakan sebagai jawaban atas pertanyaan survei.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Tempat Penelitian

Subdivisi adalah pembagian administratif Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Subbagian termasuk yang dikenal sebagai wilayah kerja seorang kepala subbagian seperti desa atau kelurahan wilayah, kelurahan atau organisasi kabupaten/kota. Camat adalah perangkat setingkat kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis di suatu daerah yang menyelenggarakan suatu lingkup pekerjaan tertentu dan bertanggung jawab atas kecamatan. Kecamatan Tapalang

merupakan salah satu dari 15 kecamatan di Kabupaten Mamuju, dengan jumlah penduduk 2.000 jiwa dan luas wilayah 283,31 hektar. Batas wilayah: Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tinambung.

- Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Tapalang Barat.
- Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Bone Ahu.
- Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Majene.

#### B. Deskripsi Hasil Penelitian

- kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan tapalang

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan tapalang pada masa pandemi covid 19 saat ini, peneliti menggunakan empat dimensi kualitas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19. Selain itu, peneliti menyelidiki faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik di kantor kecamatan Tapa Alan selama pandemi COVID-19.

- 1.1 Menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan

Memberikan informasi yang jelas tentang standar layanan, dan sebagian besar penyedia layanan sudah memiliki media sosial dan situs web (online), tetapi untuk mengkomunikasikan standar layanan seperti produk layanan, layanan, persyaratan, mekanisme, prosedur, biaya, tenggat waktu, dll. Media ini umumnya tidak digunakan.,

atau untuk mengkomunikasikan aktivitas/layanan yang dilakukan. Dengan pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak jadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

- 1.2 Meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online

Di masa pandemi ini, layanan dengan sistem online akan sangat bermanfaat bagi masyarakat, namun perlu diingat bahwa beberapa layanan, seperti pembuatan SIM, belum dapat mengubah sistem menjadi sistem online. Mobil baru (SIM), STNK, pendaftaran eKTP dan banyak layanan lainnya. Sistem online layanan dapat diimplementasikan antara pendaftaran, pendaftaran perangkat atau nomor pesanan, yang memungkinkan Anda untuk menyesuaikan waktu kedatangan pengguna layanan..

- 1.3 Meningkatkan kompetensi pelaksana pelayananservice

Tingkatkan kemampuan penyedia layanan Anda. Tentu saja, agar proses ini berjalan dengan baik, Anda perlu mengembangkan kemampuan penyedia layanan Anda, terutama saat menggunakan sistem TI dan prinsip layanan publik lainnya. ..

- 1.4 Sarana, prasarana Dan fasilitas pelayanan

Struktur, infrastruktur, dan struktur yang ada alih-alih layanan pasti membutuhkan adaptasi. Langkah adaptasi yang dapat dilakukan antara lain penggunaan langsung layanan alat pelindung diri (APD) seperti masker dan face shield, serta penerapan social distance dengan menciptakan ruang fisik di antrean orang. / Desinfeksi secara berkala dengan peralatan cuci tangan, penyemprotan desinfektan secara berkala dan pembersihan AC.

Sudarmin Sunddin K S.IP (General Manager) mengatakan, dan Muhtar S.IP (individu atau karyawan) memimpin pertanyaan peneliti tentang kemampuan karyawan untuk menggunakan fasilitas layanan kantor yang tersegmentasi..

### B. PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tapalang Kab Mamuju Untuk memenuhi kualitas pelayanan publik berupa barang dan jasa harus memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen. Umumnya harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan memenuhi dan memenuhi harapan pelanggan. Namun demikian, meskipun definisi ini berlaku bagi pengguna jasa, bukan berarti penyedia jasa harus memenuhi semua kebutuhan konsumen dalam menentukan kualitas jasa. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan pelayanan yang

dirasakan oleh pengguna jasa dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Layanan berkualitas tersedia di empat titik layanan: Menyediakan informasi secara jelas

- Meningkatkan sistem pelayanan secara online
- Meningkatkan kompetensi pelayanan
- Meningkatkan kompetensi pelayanan

Proses pelayanan publik tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan dan masih ada faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, seperti kurangnya tenaga kerja dan kekurangan staf penuh waktu.

Tentunya selain faktor pembatas, ada juga faktor pendukung seperti semangat karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna yang membutuhkan. Staf mendorong satu sama lain untuk melayani satu sama lain dengan keterampilan mereka untuk memberikan layanan yang sempurna. masyarakat. Saat melakukan penilaian, staf akan menyarankan jika ada layanan yang masih diterima karyawan. Dia tidak bisa melakukan servis dengan baik. Salah satu motivator kualitas kinerja kantor kabupaten Tapalan adalah menumbuhkan rasa pelayanan yang jujur kepada masyarakat. Pengakuan di sini berarti bahwa petugas layanan bertanggung jawab atas pemeliharaan pengguna layanan. Faktor pendukung lainnya adalah adanya fasilitas yang membantu staf melakukan operasi pelayanan kepada pengguna jasa: perangkat berbantuan komputer dan koneksi internet untuk proses pelayanan.

## SIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penjelasan dan pembahasan hasil

1. Kualitas pelayanan publik di masa pandemi COVID-19 di Kantor Kecamatan Tapalan terlihat dari empat titik pendukung kinerja pelayanan prima.
  - a. Mohon informasi yang jelas, artinya indikator kompetensi dan profesionalisme, standar pelayanan yang jelas dan akurat diterapkan, namun belum berjalan sesuai harapan masyarakat.
  - b. Perbaikan sistem pelayanan online memegang peranan penting pada masa sekarang ini. Layanan online dapat memfasilitasi perolehan atau penyediaan layanan kepada masyarakat, tetapi tidak semuanya memungkinkan.
  - c. Peningkatan kompetensi layanan, kompetensi cepat, akurat dan responsif terhadap layanan layanan dan memperkuat sumber daya manusia, terutama ketika menggunakan sistem berbasis teknologi dan lainnya
  - d. Fasilitas dan fasilitas layanan, yaitu panduan atau penyediaan layanan dan penyedia layanan, yang mematuhi semua peraturan yang berlaku dan dapat beradaptasi dengan mereka, karyawan

juga memiliki keterampilan saat menggunakan alat yang disediakan oleh kantor

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran yaitu :

1. Kantor kecamatan tapalang membutuhkan lebih banyak ruang pelayanan dan rekomendasi infrastruktur bagi pengguna jasa, dan dalam melakukan setiap pelayanan, kami mengutamakan kepentingan masyarakat.
2. Kabupaten tapalang wajib memberikan masukan atau masukan kepada karyawan dan pengguna layanannya tentang pentingnya kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Selain itu, pegawai harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
3. Staf kantor kecamatan tapalang harus mengingat pentingnya keramahan pengguna selama layanan sehingga mereka dapat merespon staf layanan dengan tepat

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, V. A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and . Expectations*: (The Free Press).
- AG, S. (2006). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anttitroiko, V. A. (2008). *Electronic Government :Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Hershey* . PA: Information Science Reference.
- Hardjosoedarmo, S. (1996). *Pengembangan Manajemen Mutu & Produktifitas* . Yogyakarta: Andi.
- M.Massyat. (2019). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tapalang Kabupaten Mamuju. *MITZAL, Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi* , Edisi April 2017 Vol 2 No. 1.
- Munawi Gay, E. E. (2019). Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Cabang Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mamasa. *MITZAL(Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya). Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, Edisi Nopember 2018 Vol 3 No. 2.
- Parasuraman, A. Z. (1988 ). SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring consumer receptions of service . *Quality , journal of marketing*, Vol 4 (1).
- Parwanto M.L.E. (2020). *Virus Corona (2019-nCoV) Penyebab COVID 19 . Jurnal Biomedika dan Kesehatan* ,3 (1), 1-2.
- Rachmadi (2008) . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yunus, N,R,: Rezki Annissa." Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran

Corona Virus Covid 19,"salam: jurnal sosial dan budaya syar-i volume 7 No. 3 (2020)

**Sumber Lain :**

Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik secara cepat  
Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID 19  
Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang pemerintahan daerah