



LAPORAN PENELITIAN

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PENANGANAN PENCEGAHAN
PANDEMI COVID 19 DI KABUPATEN
PANDEGLANG PROVINSI BANTEN**

Oleh :

ANDRIANSYAH

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul Penelitian :

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
PENANGANAN PENCEGAHAN PANDEMI COVID 19
DI KABUPATEN PANDEGLANG PROVINSI BANTEN**

Telah disetujui pada tanggal : September 2020

Ketua Program
Magister Ilmu Administrasi

Kapuslitdianmas

Dr. Harry Nenobais, M.Si

Dr. Franky, M.M

Mengetahui :

Direktur
Program Pascasarjana

Prof. Dr. Paiman Raharjo, MM., M.Si

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Kegunaan Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Tinjauan Pustaka	19
1. Pelayanan	19
2. Kepuasan Masyarakat	35
3. Administrasi Publik dalam konteks Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 ..	53
4. Konsep Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19	62
C. Kerangka Berpikir	66

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	69
B. Paradigma Penelitian	69
C. Desain Penelitian	70
D. Subyek dan Obyek Penelitian.....	71
E. Sumber Data dan Informan	72
F. Teknik Pengumpulan Data.....	74
G. Teknik Analisis Data	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	79
B. Hasil Penelitian	88
1. Pengukuran Kepuasan Masyarakat	88
2. Uji Reliabilitas	91
3. Uji Persyaratan Analisis	92
C. Pembahasan	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	120
B. Implikasi	124
C. Saran	126

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II.1	Perbandingan Penelitian	18
Tabel III.1	Jadwal Penelitian	69
Tabel IV.1	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan ..	89
Tabel IV.2	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel IV.3	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	91
Tabel IV.4	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 92	
Tabel IV.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	95
Tabel IV.6	Nilai IKM Unsur Prosedur Pelayanan	119
Tabel IV.7	Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan	123
Tabel IV.8	Nilai IKM Unsur Kejelasan Petugas	126
Tabel IV.9	Nilai IKM Unsur Kedisiplinan Petugas	129
Tabel IV.10	Nilai IKM Unsur Tanggung Jawab Petugas	131
Tabel IV.11	Nilai IKM Unsur Kemampuan Petugas	134
Tabel IV.12	Nilai IKM Unsur Kecepatan Petugas	137
Tabel IV.13	Nilai IKM Unsur Keadilan Pelayanan	139
Tabel IV.14	Keramahan dan Kesopanan Petugas	141
Tabel IV.15	Nilai IKM Unsur Kewajaran Biaya	144
Tabel IV.16	Nilai IKM Unsur Kesesuaian Biaya	147
Tabel IV.17	Nilai IKM Unsur Ketepatan Jadwal Pelayanan	148
Tabel IV.18	Nilai IKM Unsur Kenyamanan Lingkungan	150
Tabel IV.19	Nilai IKM Unsur Keamanan Pelayanan	152

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1.	Langkah Proses Pengawasan	65
Gambar II.2	Kerangka Berpikir	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Corona Virus Deases 19 (Covid 19), merupakan virus korona dengan tipe baru yang telah menjadi bencana pandemic, bahwa virus ini telah menyebar dengan cepat ke berbagai negara. Permasalahan besar ini mendorong pemerintah Indonesia tengah melakukan dan melaksanakan upaya dan serta mengambil kebijakan dengan membuat aturan dan berbagai hal terkait dengan penanganan virus korona. banyak langkah-langkah yang akan telah dan akan dilakukan pemerintah dalam mencegah penyebaran virus tersebut. Dengan demikian semenjak pemerintah memutuskan untuk dilakukan penanganan pencegahan virus covid 19, maka hal tersebut diiringi dengan berbagai kebijakan yang terkait bahwa kebijakan dalam bentuk peraturan yang harus ditaati masyarakat, hal tersebut bertujuan untuk menyelamatkan masyarakat.

Seperti yang disampaikan oleh <https://kompaspedia.kompas.id/>, bahwa semenjak Januari yaitu sebagai berikut.

“Memasuki tahun 2020, dunia diguncang oleh wabah virus korona yang menyebar dengan sangat cepat ke seluruh dunia. Hal ini mendorong pemerintah Indonesia untuk melakukan upaya dan mengambil kebijakan penanganan virus korona. Salah satu tindakan awal yang dilakukan oleh Presiden Joko Widodo saat itu adalah dengan memerintahkan kedutaan

Indonesia di China untuk memberi perhatian khusus terhadap WNI yang terisolasi di Wuhan. Selain di tingkat pusat langkah siaga juga dilakukan oleh pemerintah daerah dengan menyiagakan 100 rumah sakit. Kesiagaan juga dilakukan di 135 bandara dan pelabuhan internasional dengan memasang alat pendeteksi suhu tubuh, pada tanggal 28 Januari 2020, Kepala Pusat Krisis Kesehatan Kementerian Kesehatan Budi Sylvana menerangkan soal penerbitan pedoman kesiapsiagaan khusus menghadapi virus baru korona. Pedoman ini dibuat mengadopsi apa yang dibuat oleh Organisasi Kesehatan WHO. Inilah yang dijadikan acuan petugas kesehatan untuk penanganan jika terjadi penularan. Pedoman menjelaskan surveilans dan respons, manajemen klinis, pengendalian infeksi, pengelolaan spesimen dan konfirmasi laboratorium, komunikasi risiko, dan pemberdayaan warga," ujar Budi (*Kompas*, 29/1/2020), paya preventif yang dilakukan adalah dengan pengawasan ketat di jalur masuk ke Indonesia dari negara lain meliputi bandara, pelabuhan dan pos lintas batas darat. Deteksi dini sebagai bentuk pengawasan dilakukan terutama untuk 19 area yang memiliki akses langsung ke China, yakni Jakarta, Padang, Tarakan, Bandung, Jambi, Palembang, Denpasar, Surabaya, Batam dan Manado.

Lebih lanjut pada bulan Maret 2020

Indonesia memasuki babak baru dalam pencegahan virus korona setelah Presiden Jokowi mengumumkan ada dua warga terjangkit virus korona dan sedang dirawat di Rumah Sakit Penyakit Infeksi Sulianti Saroso, Jakarta. Dua kasus ini merupakan yang pertama dilaporkan terjadi di Indonesia, penanganan cepat diusahakan pemerintah dengan membentuk tim satuan tugas penanggulangan covid-19 yang dipimpin langsung oleh Presiden. "Sejak awal ada task force (satuan tugas). Saya komandani sendiri. BNPB mengoordinasi tim reaksi cepat sehingga saat evakuasi (WNI) dari Wuhan (tempat pertama kali Covid-19 muncul dan mewabah di China), hanya dalam dua hari kita putus dan disiapkan tempatnya oleh TNI di Natuna," kata Presiden (*Kompas*, 14/3/2020).

Berkaitan dengan langkah itu, pada tanggal 13 Maret 2020 Presiden menandatangani Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Gugus tugas ini dipimpin oleh Kepala BNPB Doni Monardo. "Kepala Pelaksana Gugus Tugas harus melaporkan pelaksanaannya kepada Presiden dan pengarah,Sejak

tanggal 15 Maret 2020, Presiden meminta pemda membuat kebijakan belajar dari rumah untuk pelajar dan mahasiswa. Jokowi menyerahkan penentuan status kedaruratan daerah kepada kepala daerah,..... dengan berbagai pertimbangan, Presiden Jokowi menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Selain itu, Presiden juga menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19,langkah ini diambil untuk memutus rantai penularan covid-19 dengan perhatian utama pemerintah adalah kesehatan masyarakat. "Inti kebijakan kita sangat jelas dan tegas. Pertama kesehatan masyarakat adalah yang utama. Oleh sebab itu, kendalikan penyebaran Covid-19 dan kita obati yang terpapar," kata Presiden telekonferensi dari Istana Kepresidenan Bogor, Selasa 31 Maret 2020 (*Kompas*, 1/4/2020),Hingga akhir April, sudah ada tiga provinsi dan 16 kabupaten dan kota yang mengajukan dan menerapkan PSBB. Tiga provinsi itu adalah DKI Jakarta, Sumatera Barat, dan Jawa Barat. Adapun 16 kabupaten/kota yang menerapkan PSBB yakni Kabupaten Bogor, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, Kota Pekanbaru, Kota Makassar, Kota Tegal, Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Sumedang, dan Kota Cimahi,Tidak bisa dimungkiri dengan adanya pembatasan aktivitas masyarakat, maka pertumbuhan ekonomi Indonesia cenderung mandeg. Awal Juni 2020, Bank Dunia memproyeksikan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah 0 persen pada 2020. Bahkan, dalam skenario terburuk bahkan pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa minus 3,5 persen,tatanan normal baru yang sudah disiapkan oleh Kementerian Kesehatan ini agar disosialisasikan secara masif sehingga masyarakat tahu apa yang harus dikerjakan baik mengenai jaga jarak, memakai masker, mencuci tangan, dan dilarang berkerumun dalam jumlah yang banyak," ujar Presiden, ebijakan pemerintah untuk menerapkan normal baru ini diharap berbarengan dengan kesadaran masyarakat untuk tetap menjaga protokol kesehatan secara ketat sebab covid-19 belum sepenuhnya sirna.

Dengan uraian di atas bahwa runtutan mulai awal pandemic sampai pada bulan September 2020 masih terus berjalan bahkan setelah pemberlakuan new normalpun DKI Jakarta mengambil kebijakan PSBB lagi, hal ini menjadi pekerjaan yang berlanjut terus bagi pemerintahan pusat dan daerah untuk penanganan pencegahan covid 19, dalam hal ini pada pemerintah Kabupaten Pandeglang Banten, secara umum terjadi di beberapa daerah di Indonesia, karena karakteristiknya relatif mempunyai kesamaan, meskipun ada juga yang memiliki perbedaan dalam budaya yang menjadi kebiasaan, dalam hal ini seperti di Kabupaten Serang Provinsi Banten, bahwa penerapan *social distancing, stay at home*, mencuci tangan dengan sabun, dan memakai masker, juga di sosialisasikan aktif dan diterapkan serta di sertai dengan sangsi untuk beberapa kasus, seperti denda bagi yang tidak menggunakan masker saat keluar rumah, dan juga penertiban kerumunan orang yang tidak menjaga jarak, sampai pada kegiatan yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Banten bersama unsur terkait dan Relawan yang tergabung dalam Gugus Tugas Covid-19, melaksanakan penyemprotan cairan disinfektan di wilayah Provinsi Banten. Kegiatan penyemprotan dengan disinfektan ini dilakukan untuk pencegahan wabah Virus Corona atau Covid-19, yang ada di wilayah Provinsi Banten (<https://bpbd.bantenprov.go.id/>).

Sedangkan pada 21 september 2020, laman dari <https://infocorona.pandeglangkab.go.id/> menyampaikan sebagai berikut.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 440/2622/SJ/2020 tentang pembentukan Gugus Tugas percepatan penanganan corona virus Disease (Covid-19) mengalami perubahan struktur," Hal tersebut disampaikan Sekretaris daerah Pery Hasanudin usai Rapat Koordinasi Peningkatan Disiplin dan Penegakan Hukum di Kabupaten Pandeglang, Senin (21/9/2020) bertempat di Aula Kantor Polres Pandeglang.

Lebih lanjut Ia mengatakan perubahan struktur tersebut tidak hanya di Kabupaten Pandeglang saja akan tetapi berlaku secara nasional, "Dengan terbitnya surat edaran dari Mendagri tersebut kendali penanganan covid-19 di daerah diambil alih Kepala daerah yakni Bupati Pandeglang," kata Pery. Adapun untuk Wakil 1 yaitu Dandim 0601 Pandeglang, Kapolres selaku Wakil 2, untuk jabatan Wakil 3 yakni Wabup Pandeglang, sedangkan untuk Sekretaris daerah sendiri menjadi unsur pembantu di bidang ke Sekretariatan," Semoga dengan keluarnya surat edaran ini penanganan covid-19 di Indonesia khususnya Kabupaten Pandeglang menjadi lebih baik, terpadu dan efektif," tuturnya. Sementara itu, Bupati Pandeglang Irna Narulita mengatakan terbitnya surat edaran Mendagri tentunya sedikit ada perubahan struktur, akan tetapi perubahan ini tetap bermuara pada penanganan dan penegakan kedisiplinan terkait covid-19," kata Irna. "Dalam penanggulangan covid-19, Pemkab Pandeglang akan tetap selalu mendukung dan mengeluarkan segala kemampuan untuk memutus mata rantai penyebaran covid-19," ungkapnya. Ia berharap dalam penanganan covid-19 ini dibutuhkan kerjasama semua pihak bukan hanya Pemerintah saja akan tetapi masyarakat juga sangat berperan penting dalam hal ini, "Penyebaran covid-19 ini semakin hari semakin bertambah, oleh karena itu saya berharap diantara kita harus punya rasa saling memiliki, tetap terapkan protokol kesehatan, seperti memakai masker dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, rajin cuci tangan dan selalu menjaga jarak, karena cara tersebut sangat ampuh untuk memutus mata rantai penyebaran covid-19," terangnya. sumber : Humas Pandeglang@humaskab pandeglang".

Dari pemberitaan tersebut di atas bahwa hal tersebut merupakan bagian dari pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pandeglang Banten yang mana penerapan dengan pelayanan dan sosialisasi secara terus menerus terkait dengan protocol kesehatan, dan Peningkatan Disiplin dan Penegakan Hukum di Kabupaten Pandeglang, kemudian bagaimana dengan respon dari masyarakat terkait hal tersebut, artinya apakah masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kabupaten Pandeglang Banten terkait pelayanan dalam penanganan pencegahan covid 19, bahwa dalam upaya pelayanan yang bertujuan mencegah dan menjaga kesehatan warga pandeglang banten yaitu.

<https://bantenhits.com/>, 18/09/2020, Pemerintah Kabupaten Pandeglang, terus berupaya menekan penularan virus Corona alias Corona Virus Disease 2019 atau Covid-19 di semua wilayah yang ada di Kota Badak. Bahkan, Pemkab Pandeglang juga mengintensifkan cek poin di semua perbatasan keluar masuk Pandeglang. Selama masa cek poin nanti, pemerintah akan mengintensifkan implementasi Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Cek poin dengan prinsip-prinsip Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) ini akan berjalan sampai tanggal 28 September 2020. Selama itu, Pemkab Pandeglang akan juga akan bergerak secara masif melakukan cek poin..... Selain mengintensifkan cek poin, Pemkab Pandeglang juga bergerak secara masif melakukan uji usap atau swab test di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat di tiap Kecamatan secara gratis. Kata Irna, swab test ini sangat penting untuk mentracking penularan Covid-19, agar terlalu parah.

Kemudian di pihak lain bahwa pemerintah pandeglang banten juga melakukan pelayanan dengan upaya yaitu sesuai pemberitaan pada "PANDEGLANG - Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Banten bersama unsur terkait dan Relawan yang tergabung dalam Gugus Tugas Covid-19, melaksanakan penyemprotan cairan disinfektan di wilayah Provinsi Banten. Kegiatan penyemprotan dengan disinfektan ini dilakukan untuk pencegahan wabah Virus Corona atau Covid-19, yang ada di wilayah Provinsi Banten. Yang dimana dibagi menjadi 8 Tim untuk masing-masing wilayah kab/kota se-provinsi Banten Guna Memutus Penyebaran Virus Corona, Gugus Tugas Covid-19 Provinsi Banten melakukan penyemprotan Desinfektan Di wilayah Provinsi Banten. Tim Gugus Tugas Kabupaten Pandeglang hari Minggu, 17 Mei 2020 melakukan penyemprotan di 25 titik yaitu :

1. Ponpes Darul Mutaqin
2. Mushola Darul Mutaqin
3. Ponpes Min Haji Ssalam
4. Mushola Al-Ikhlas
5. Mushola Al-Magfiroh
6. Mushola Al-Ikhlas
7. Ponpes Riadul, Mutaalimin
8. Mushola Nurul Ikhlas
9. Masjid Baitul Fulloh
10. Majelis Talim Nurul Falah
11. Mushola Annur
12. Ponpes Assyalafi
13. Mushola Alfalah
14. Ponpes Mubtadiin
15. Majelis Talim Mutadiin
16. Masjid Alhidayah
17. Majelis Talim Nurul Mutaqin
18. Mushola Baitul Syaban
19. Masjid Nurul Huda
20. Majelis Talim Halimatul Sadiah
21. Masjid Jami Baitul Muminin
22. Mushola Al-

Hidayah 23. Mushola Nurul Hidayah 24. Ponpes Nurul Huda 25. Majelis Talim Nurul Huda". <https://bpbd.bantenprov.go.id/>

Dalam hal ini bahwa terkait kondisi tersebut banyak hal yang berubah, banyak perubahan kebiasaan yang disebut normal baru bahwa sesuai yang tidak bisa menjadi biasa (normal) atau dapat dikatakan juga bahwa normal baru bahwa masyarakat di suruh melaksanakan kehidupan yang baru yang dianggap normal, dengan demikian yang pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten, tentu sesuai dengan tugas nya bahwa sebagai aparat daerah untuk melayani masyarakat, tentu pelayanan di masa pandemic covid ini banyak hal yang dilakukan meskipun pelayanan itu dengan perjuangan dan risiko tertular tetapi tetap harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat agar menjadi nyaman dan aman di masa povid 19andemic sehingga masyarakat tetap tenang, pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan berbagai hal, utamanya adalah pelayanan dalam penanganan pencegahan virus covid 19, selain banyak pelayanan lain baik pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan, dengan demikian seperti yang dilakukan oleh <https://ombudsman.go.id/>, 20/05/2020, bahwa Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona dilakukan yaitu sebagai berikut.

Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan

telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar

pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19. (ori-bali, dat).

Selain hal tersebut konsekuensi dari adanya pandemic covid 19 adalah terbatasnya aktifitas masyarakat, hal ini menjadikan penghasilan masyarakat menurun, dengan demikian bagaimana dengan bantuan kepada masyarakat terkait hal tersebut, karena bantuan masih belum semua keluarga mendapatkan, selain bantuan sosial bentuk pelayanan pemerintah ada juga bantuan langsung tunai bagi pegawai swasta, usaha kecil menengah dan untuk siswa dan mahasiswa serta guru dan dosen, Dengan demikian bagaimana dengan pelayanan dalam penanganan pencegahan covid 19 di Kabupaten Pandeglang Banten, hal ini disampaikan dengan dugaan bahwa masih adanya ketidak puasan dari para masyarakat terhadap pelayanan tersebut diatas terutama dalam pelayanan penanganan pencegahan covid 19, pelayanan kesehatan, dan pelayanan administratif.

Fakta dan uraian tersebut di atas selanjutnya memotivasi penelitian tentang "Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten". Hal ini penting untuk menghindari akibat dari Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 dengan Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan dengan efektif.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Kepuasan Masyarakat menjadi hal utama terkait pelayanan pelayanan penanganan pencegahan covid 19, pelayanan kesehatan, dan pelayanan administratif
2. Sosialisasi telah dilaksanakan, terkait *social distancing*, *stay at home*, cuci tangan pakai sabun, penggunaan masker, tetapi kasus covid 19 belum menurun secara signifikan di Kabupaten Pandeglang Banten.
3. Sesuai pemberitaan dan jumlah kasus sampai dengan 3 Agustus 2020, masih terdapat kasus covid 19 yang relative besar, artinya pelayanan penanganan pencegahan covid 19 terkait belum maksimal, dan hal ini terkait dengan Kepuasan Masyarakat akan hal tersebut.
4. Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, belum efektif, hal ini masih terbukti masih terjadinya beberapa pelanggaran penggunaan masker dan masih ada yang belum mendapatkan bantuan sosial.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada "Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, yaitu di Kecamatan Menes".

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

"Bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten?"

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

"Menganalisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten".

F. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

1. Kegunaan teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

- b. Bagi Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten dalam membuat kebijakan yang berkaitan

dengan Pengawasan Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten Dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

c. Bagi masyarakat umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19.

G. Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan tesis ini guna mempermudah mengetahui isi keseluruhan secara garis besarnya antara bab yang satu dengan bab lainnya, maka penulis uraikan sistematika penulisannya sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : PENELITIAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada bab kajian pustaka ini penulis akan menguraikan mengenai atau memaparkan penelitian terdahulu, tinjauan pustaka, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara ringkas mengenai tempat dan waktu penelitian, paradigma penelitian, desain penelitian, subyek dan obyek penelitian, sumber data dan informan, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan akan menyetengahkan atau memaparkan analisis data dan pembahasan hasil.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini penulis membuat suatu kesimpulan dari uraian dari hasil analisis serta saran yang sekiranya bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pihak organisasi atau tempat penulis melakukan penelitian.

BAB II

PENELITIAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Sri Rezeki, Diding Kusnady, Akhwanul Akmal, Indra Surya (2020), Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Medan terhadap Tim Gugus Tugas Covid-19, Indonesia salah satu negara yang terpapar penyakit virus corona (Covid-19), sehingga pemerintah serius membentuk satgas covid-19. Kota Medan yang merupakan ibu kota provinsi Sumatera Utara telah terpapar penyakit virus corona (Covid-19) hingga kini mulai hari Minggu pertama bulan Juni sudah ada sekitar 500 kasus yang ditangani oleh Satgas. Merupakan tempat yang didirikan oleh pemerintah provinsi sumatra utara untuk memberikan informasi kepada kami dalam mengawal legal penyebaran virus ini. Baik buruknya kinerja suatu gugus tugas dalam menjalankan fungsi tersebut atau dinilai oleh masyarakat. Salah satu penilaian komunitas adalah indeks kepuasan komunitas. Dalam menentukan indeks kepuasan masyarakat digunakan kualitas dan *tangible service, responsiveness, reliability, assurance* dan *emphaty*. Dimensi fasilitas berwujud tim meliputi fisik satgas, perlengkapan dan personel satgas. Dimensi *responsiveness* meliputi kesiapan satgas dalam menginformasikan kepada masyarakat. *Reliabilitas* meliputi

kemampuan satgas dalam memberikan pelayanan informasi yang nyata dan akurat. Dimensi jaminan meliputi kemampuan pengetahuan satuan tugas terkait penyebaran Covid-19. Dimensi empathy meliputi satuan tugas tim empati pada masyarakat Kota Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, satgas Provinsi Sumatera Utara dinilai puas oleh masyarakat Kota Medan. July 2020, PERSPEKTIF 9(2):433-438, www.researchgate.net/

Penelitian kedua yang relevan adalah dari Rizki Nurislaminingsih, (2020). Layanan Pengetahuan tentang Covid-19 di Lembaga Informasi, Wabah virus corona yang sedang melanda dunia saat ini menimbulkan kecemasan bagi masyarakat. Pemberitaan yang terus menerus, kabar yang simpang siur serta munculnya ribuan tulisan tentang corona di internet menambah kekhawatiran terhadap kebenaran kandungan informasi. Data yang valid dan informasi yang riil dibutuhkan agar menjadi sumber pengetahuan yang terpercaya. Disinilah peran lembaga informasi menjadi jembatan penghubung antara kebutuhan terhadap pengetahuan dengan sebaran informasi yang tidak terhitung lagi jumlahnya. Tulisan ini bertujuan, untuk menganalisis kebutuhan pengetahuan masyarakat tentang COVID-19 dan memberi rekomendasi kegiatan yang dapat dilakukan oleh lembaga informasi untuk memenuhi kebutuhan. Penderita penyakit tertentu, usia lanjut, dan ibu hamil membutuhkan pengetahuan

kesehatan sesuai dengan kondisi mereka yang dianggap memiliki imun lebih rendah. Pekerja kantor, pekerja lapangan, wirausahawan, dan para pelajar membutuhkan pengetahuan peningkatan kekebalan tubuh, tindakan preventif dan cara pengobatan yang sesuai dengan aktivitas keseharian. Rekomendasi kegiatan yang dapat dilakukan oleh lembaga informasi antara lain: pusat data dapat bertindak sebagai bank data yang valid tentang segala hal yang berkaitan tentang corona, pusat informasi menjadi penyediaan informasi terpercaya, dan pusat dokumentasi menjadi lembaga pembuat dokumen. Perpustakaan melalui layanan referensi memberikan rujukan pengetahuan tentang corona sedangkan layanan sirkulasi menyediakan koleksi tentang COVID-19. Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi IAIN Curup | p-issn: 2580-3654; e-issn:2580-3662.

Dari penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, berikut perbandingannya penelitian-penelitian tersebut:

Tabel II.1
Perbandingan Penelitian

No	Judul dan Peneliti	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Medan terhadap Tim Gugus Tugas Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Penelitian Eskploratif Kualitatif • Pengumpulan Data: Wawancara • Data Yang Diperoleh Adalah Hasil Observasi, Wawancara Mendalam 	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, satgas Provinsi Sumatera Utara dinilai puas oleh masyarakat Kota Medan

No	Judul dan Peneliti	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
2	Layanan Pengetahuan tentang Covid-19 di Lembaga Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian deskriptif kualitatif • pengumpulan data: wawancara • Data yang diperoleh adalah hasil observasi, wawancara mendalam • Proses analisis data dilakukan dengan menggabungkan data primer dan sekunder yang diperoleh 	Rekomendasi kegiatan yang dapat dilakukan oleh lembaga informasi antara lain: pusat data dapat bertindak sebagai bank data yang valid tentang segala hal yang berkaitan tentang corona, pusat informasi menjadi penyediaan informasi terpercaya, dan pusat dokumentasi menjadi lembaga pembuat dokumen. Perpustakaan melalui layanan referensi memberikan rujukan pengetahuan tentang corona sedangkan layanan sirkulasi menyediakan koleksi tentang COVID-19

B. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Sinambela, 2012, p. 65). Masih menurut Sinambela, istilah publik berasal dari bahasa Inggris "publik" yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan publik tersebut, pelayanan publik dapat

diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:58), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Pasolong, 2011, p. 59). Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan public tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi dianggap baik pula. Menurut Kasmir, Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Kasmir, 2015, p. 87).

Menurut Barata, "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa (Barata, 2013, p. 69).

Menurut Gaspersz, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya (Gasperz, 2011, p. 98).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor

yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono adalah :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
 - 2) Kecocokan untuk pemakaian;
 - 3) Perbaikan berkelanjutan;
 - 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
 - 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
 - 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
 - 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
- (Tjiptono F.,2011, p.87).

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut- atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat

sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

d. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/ kelompok/ lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba dalam Azwar adalah: "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat" (Azwar, 2011, p. 77).

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- 1) Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- 2) Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- 3) Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- 4) Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- 5) Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan

kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2011, p. 78).

Hal senada juga disampaikan oleh Yacobalis bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat,

“tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi/etika profesi, wajar dan aman, kualitas memuaskan bagi pasien yang dilayani” (Jacobalis, 2011, p. 89).

Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara-cara untuk menilainya, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya). Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan

kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2011, p. 79). Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Azwar sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhanpenyakit yang sedang diderita oleh pasien” (Azwar, 2011, p. 79). Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kodeetik yang telah ada.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat,kualitas peralatan yang

dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif cepat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien

walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan berkualitas (Sumarwanto, 2011, p. 45). Umumnya kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi rumah sakit untuk mengaturnya (Rijanto, 2010, p.65).

Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah :

- 1) Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- 2) Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.
- 3) Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak dimensi suatu pelayanan dimana dimensi pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Irawan, H (2002:45) dan Tjiptono (2007:50)

mengutip pendapat Berry, Zeithaml dan Parasaraman mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (tangible)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (reliability)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal,

menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya tanggap (responsiveness)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (assurance)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki

para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5) Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1) Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;

- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10) Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Parasuraman & dkk, 1988).

2. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono & Chandra, 2015, p.65).

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk

yang berkualitas. Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif (Irawan, 2002, p. 50).

Menurut Nasution, "Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi" (Nasution, 2010, p. 51).

Schnaars dalam Pasolong, menyebutkan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan (Pasolong, 2011, p. 53).

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong, "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Pasolong, 2011, p.54).

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2006, p. 45).

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004,

p.23), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas- luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hot lines), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan

dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) Lost Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode ghost shopping, dan lost customer analysis. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

c. Dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah

satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Masih menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2006).

Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lincer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan (Warella, 2011, p. 58). Kemudian menurut Carlson dan Schwartz dalam denhardt menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik yaitu Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2011, p. 60). Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono antara lain Accessibility dan Flexibility dalam arti system

operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan (Tjiptono F.,2011, p.69).

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan (Warella, 2011, p.59).
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain: (1) kemudahan

mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal (Gasperz, 2011). Kemudian Morgan dan Murgatroyd mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa (Murgatroyd & Morgan, 2011, p.60).

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd, beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain: (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan (Murgatroyd & Morgan, 2011). Kemudian menurut Carlson dan Schwarz dalam Denhardt

yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka (Denhardt & Denhardt, 2011, p.55).

- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan (Warella, 2011, p. 65).

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Professionalism and Skill; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional (Tjiptono F.,2011, p.79). Kemudian Morgan dan Murgatroyd mengemukakan beberapa criteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan (Murgatroyd & Morgan,2011, p.55).
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal

yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses (Gasperz, 2011, p. 69). Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Warella, 2011, p. 60).

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz dalam denhardt menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain: (1) Fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang (Denhardt & Denhardt, 2011). Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan

pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan (Warella, 2011, p. 61).

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz, atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung (Gasperz, 2011, p. 69). Kemudian Morgan dan Murgatroyd mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan (Murgatroyd & Morgan, 2011, p. 98). Selain itu, salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Parasuraman & dkk, 1988, p. 95).

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (Warella,2011, p.77). Kemudian Tjiptono mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Reputation and Credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya (Tjiptono F. , 2011, p. 78).
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara

pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan (Warella, 2011, p. 77).

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria- kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Warella, 2011, p. 77). Kemudian Carlson dan Schwartz dalam denhardt, menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu (Denhardt & Denhardt, 2011, p. 56).
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (2011:98), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan

antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music dan lain-lain (Gasperz, 2011, p. 98). Kemudian salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Tangibles yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain (Parasuraman & dkk, 1988, p.56). Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan (Warella, 2011, p. 77).

- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut

Morgan dan Murgatroyd mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain security yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keraguan (Murgatroyd & Morgan, 2011, p. 89). Kemudian Carlson dan Schwartz dalam denhardt menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Security yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya (Denhardt & Denhardt, 2011, p. 56). Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat (Warella, 2011, p. 77). Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Administrasi Publik dalam konteks Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19

a. Kebijakan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19

Menyangkut publik, maka akan bersinggungan dengan kebijakan yang didalamnya adalah masyarakat, Menurut Nicholas Henry (1989, pelajaran.co.id, 2019), Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial. Artinya bahwa dalam hal kebijakan public didalamnya terdapat gabungan antara teori dan praktek, dalam hal ini pemerintah sebagai pihak yang harus *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat. Berbeda dengan penuturan Adebayo (1992) dalam lamidi (2015). Bahwa beliau melihat Administrasi publik sebagai administrasi pemerintahan yang beroperasi di bidang pemerintahan sebagai mesin untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Dia percaya bahwa studi tentang administrasi publik merupakan sesuatu yang penting karena berkaitan dengan cara paling efisien untuk mengatur fungsi dan

prosedur dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. H. Kasmen (2018: 36-37).

Artinya bahwa dalam Kebijakan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, terkait dengan administrasi publik yang merupakan sesuatu yang penting karena berkaitan dengan cara paling efisien untuk mengatur fungsi dan prosedur dalam proses penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, yang dilakukan oleh pemerintah, bahwa manajemen pengelolaan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, diperlukan sumberdaya manusia, anggaran dan sebagainya untuk pengendaliannya, dan ini membutuhkan sumberdaya dan anggaran yang relative besar, dan menyangkut pada anggaran yang sudah di rencanakan bahkan bisa berubah untuk kepentingan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19.

1) Pelayanan dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19

Pelayanan tidak terlepas dari konteks pemerintahan yaitu peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, dalam hal pengawasan penggunaan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, pemerintah

melayani mulai dari perizinan sampai pada regulasi dan teknis di lapangan, artinya pemerintah memberikan pelayanan publik untuk selain mengawasi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemangku kepentingan dan juga masyarakat terkait.

Menurut Khapi 2009 (Kasmen, 2018) bahwa pelayanan public dipandang sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Mujianto (2010) Kasmen (2018:48-49) bahwa terdapat 6 karakteristik yang membedakan pelayanan publik dengan pelayanan swasta yaitu sebagai berikut.

- a) Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata
- b) Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan berskala Nasional.
- c) Pelanggan internal cukup menonjol sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis

- d) efisiensi dan Kepuasan pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
- e) Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.
- f) Tujuan akhir dari pelayanan public adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalan masing-masing.

2) Instansi Pengawas melakukan manajemen publik

Menurut Kasmen (2018:50) bahwasanya pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilakukan di berbagai organisasi, tidak terkecuali organisasi yang memiliki kewenangan mengawasi Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 yang notabene organisasi sektor public. Hal ini perlu dilakukan agar pengawasan yang dilakukan berjalan secara optimal.

Malayu S.P Hasibuan (2016:1), menyampaikan bahwa manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. 1. Yang diatur adalah semua

unsur manajemen, yakni 6M. 2. Tujuannya diatur adalah agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan. 3. Harus diatur supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi. 4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi. 5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins, Mary Coulter (2012:8), yaitu "Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah "melakukan hal yang benar", yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya".

b. Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 pada Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten

Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) terjadi tidak hanya di Indonesia, tetapi juga diberbagai negara di dunia mengalami hal yang sama. Akibat covid-19 ini, banyak kegiatan masyarakat yang lumpuh, baik perekonomian dan kehidupan social, bahkan yang lebih fatal lagi yaitu kesehatan yang membawa pada kematian. Pelayanan Penanganan kondisi luar biasa ini memerlukan keputusan yang cepat dan tepat dari penyelenggara pemerintah dalam menangani dan mencegah penyebaran covid-19. Dicermati pemberitaan di berbagai media, semakin hari perkembangan grafik covid-19 bukannya melandai tetapi justru grafik menunjukkan peningkatan jumlah yang terpapar covid-19. Bahkan pertanggal 21 Mei 2020 terjadi lonjakan dalam satu hari yakni 973 warga positif covid-19. Pemerintah sejak awal telah menerbitkan beberapa peraturan Perundang-undangan terkait pencegahan dan Pelayanan Penanganan covid-19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar ditetapkan tanggal 31 Maret 2020, Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat ditetapkan

tanggal 31 Maret 2020, dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 2020 (ditetapkan tanggal 31 Maret 2020) yang kemudian menjadi Undang-undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang kebijakan keuangan negara dan stabilitas sistem keuangan untuk Pelayanan Penanganan pandemi covid-19 dan/atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan/atau stabilitas sistem keuangan menjadi undang-undang, yang diundangkan tanggal 16 Mei 2020. Pada tanggal 13 Maret 2020, telah ditetapkan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Pelayanan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (covid-19). Dalam ketentuan Pasal 11 ayat (1) menyatakan, Gubernur dan Bupati/Walikota membentuk gugus tugas percepatan Pelayanan Penanganan covid-19 daerah, dan ayat (2) dinyatakan bahwa Pelayanan Penanganan COVID-19 di daerah dilakukan dengan memperhatikan arahan ketua pelaksana gugus tugas percepatan Pelayanan Penanganan covid-19. Selanjutnya, tanggal 20 Maret 2020 ditetapkan Keputusan Presiden Nomor

9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020.

Berbagai reaksi dari Kepala Daerah dalam merespon kebijakan pemerintah pusat untuk menangani dan mencegah penyebaran covid-19. Belajar dari beberapa negara yang telah mulai membaik seperti Negara Taiwan, seharusnya Indonesia dan terutama Kepala Daerah dapat mengatasi penyebaran covid-19. Secara substansi hukum, peraturan telah cukup melandasi setiap kebijakan yang diambil Pemerintah, dan secara struktur hukum juga petugas yang bertugas dilakukan oleh aparat Kementerian/Lembaga hingga pemerintah daerah, namun secara budaya atau kesadaran hukum diperlukan pemahaman bersama terkait pentingnya kepatuhan terhadap aturan atas pencegahan covid-19. (Sabarudin Hulu, S.H., M.H. (Asisten Ombudsman Perwakilan Jateng, <https://ombudsman.go.id/> diakses pada 3 Agustus 2020),

Pemerintah Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten berupaya keras dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, dengan melakukan perubahan berbagai sektor anggaran dilakukan penggeseran guna memaksimalkan Pelayanan Penanganan dan pencegahan. Sesuai yang disampaikan pada laman <https://www.redaksi24.com/>, di

akses 3 Agustus 2020, bahwa guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Provinsi Banten. Sebagai Ketua Gugus Tugas, Wahid Halim sudah mengintruksikan timnya untuk melakukan penyemprotan disinfektan ke sejumlah fasilitas umum di delapan Kab/Kota. Hingga kini, tim Gugus Tugas Covid-19 Provinsi Banten sudah melakukan penyemprotan cairan disinfektan di 1073 titik.

"Jumlah itu merupakan kegiatan yang dilakukan tim Gugus Tugas di luar kegiatan yang dilakukan secara mandiri oleh TNI/POLRI, BPBD Kab/Kota, relawan dan masyarakat setempat," ujarnya. 1073 titik itu tersebar di Kabupaten Pandeglang sebanyak 213 titik, Kabupaten Pandeglang 169 titik, Kabupaten Lebak 99 titik, Kabupaten Tangerang 118 titik, Kota Cilegon 89 titik, Kota Serang 199 titik, Kota Tangerang 98 titik dan Kota Tangerang Selatan (Tangsel) 88 titik.

Sementara sasaran sebarannya sebanyak 140 titik pesantren, 667 sarana peribadatan, 111 sekolah SMA/SMK dan fasilitas umum 155 titik. WH menambahkan, semua unsur melakukan dukungan penuh sesuai dengan kemampuannya dalam mengurangi penyebaran Covid-19.

"Sebagai Gubernur Banten sekaligus Ketua Gugus Tugas pihaknya mengucapkan terima kasih dan mengapresiasi langkah-langkah pencegahan yang sudah dilakukan. "Semoga kegiatan ini terus berkelanjutan dan lebih bisa bersinergi lagi," tambahnya.

juga menghimbau kepada masyarakat Banten agar mematuhi protokoler kesehatan seperti melakukan sosial

distancing, menerapkan pola hidup sehat dan bersih, konsumsi makanan yang bergizi, selalu rajin mencuci tangan serta selalu memakai masker ketika keluar rumah.

“Serta bagi masyarakat di Tangerang Raya yang sudah dilakukan PSBB, saya menghimbau agar masyarakat mematuhi aturan yang diberlakukan,” harapnya.

Sementara itu, tim Gugus Tugas Covid-19 yang juga Kepala Pelaksana BPBD Provinsi Banten Nana Suryana mengatakan, pada saat melakukan penyemprotan disinfektan, timnya juga memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pencegahan penyebaran Covid-19, yaitu dengan melakukan protokoler pemerintah di berbagai aspek.

4. Konsep Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19

Pada suatu instansi bahwa sering muncul permasalahan-permasalahan yang dapat mengganggu aktivitas kerja bahkan dapat dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, dengan demikian diperlukan penjagaan suatu pekerjaan agar tetap sesuai rencana yang telah ditetapkan tanpa adanya penyimpangan serta jika ada permasalahan dapat cepat ditanggapi dengan baik, selanjutnya pada prosesnya hal ini diperlukan pengawasan.

Pada Organisasi bahwa Pengawasan dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja sampai pada memperbaiki apa yang sedang dikerjakan dalam rangka menjamin tercapainya hasil-hasil sesuai tujuan. Sarwoto (2010:94) mengatakan bahwa pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki, artinya bahwa peran pimpinan sebagai manajer untuk selalu mengontrol pekerjaan untuk menjamin agar sesuai dengan rencana. Sedangkan menurut Iman dan Siswandi (2009:195) mengemukakan bahwa pengawasan adalah sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Hal ini terkait dengan cara-cara dalam membuat atau merencanakan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.

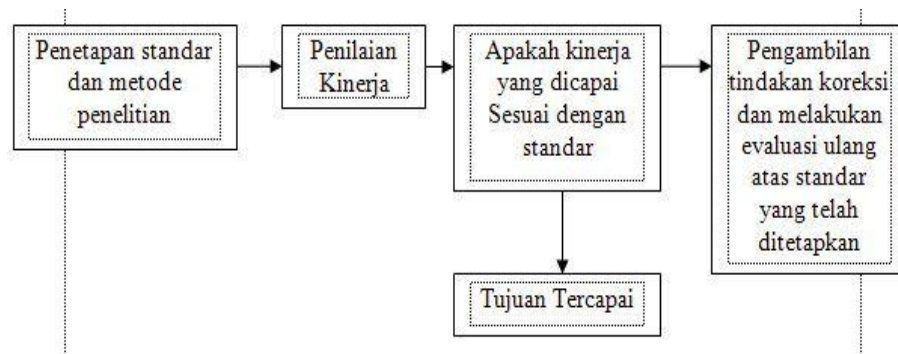
Langkah langkah dalam melakukan pengawasan Supaya proses pengawasan dapat berjalan dengan baik, yaitu dapat merealisasikan apa yang diharapkan, perlu melakukan tahapan-tahapan. Menurut pendapat Ukasah Martadisastra dalam bukunya Azas-Azas Manajemen Konsep dan Aplikasinya yang

menyebutkan tiga unsur atau tahapan-tahapan yang selalu terdapat dalam proses pengawasan, sebagai berikut:

- a. Penentuan ukuran atau pedoman baku (goal, target, plan, policy, standar, norm, decision rule, criterion, yardstick).
- b. Penilaian atau pengukuran atas hasil pekerjaan.
- c. Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan pedoman yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.
- d. Pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan itu, sehingga koreksi pekerjaan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. (Martadisastra, 2002:102).

Menurut pendapat Suwatno yang menyebutkan tahapan dalam proses pengawasan, sebagai berikut:

- a. Ukuran-ukuran yang menyajikan bentuk yang diminta. Standar ukuran ini dapat nyata, mungkin juga tidak nyata, umum ataupun khusus, tetapi selama orang masih menganggap bahwa hasilnya adalah seperti yang diharapkan
- b. Perbandingan antara hasil yang nyata dengan ukuran tadi. Evaluasi ini mesti dilaporkan kepada khalayak yang dapat berbuat sesuatu akan hal ini
- c. Kegiatan mengadakan koreksi. Pengukuran-pengukuran laporan dalam suatu pengawasan tidak akan berarti tanpa adanya koreksi, jikalau dalam hal ini diketahui bahwa aktivitas umum tidak mengarah ke hasil-hasil yang diinginkan (Suwatno, 2001:281).



Gambar II.1. : Langkah Proses Pengawasan
 Sumber: (dalam Trisnawati dan Saefullah, 2005:321)

Berdasarkan penjelasan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan terlebih dahulu harus menetapkan standar dan metode penilaiannya, dimana standar dan metode merupakan arahan dalam mencapai tujuan dan apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan, maka diperlukannya pengambilan tindakan ulang, evaluasi atas standar yang ditetapkan.

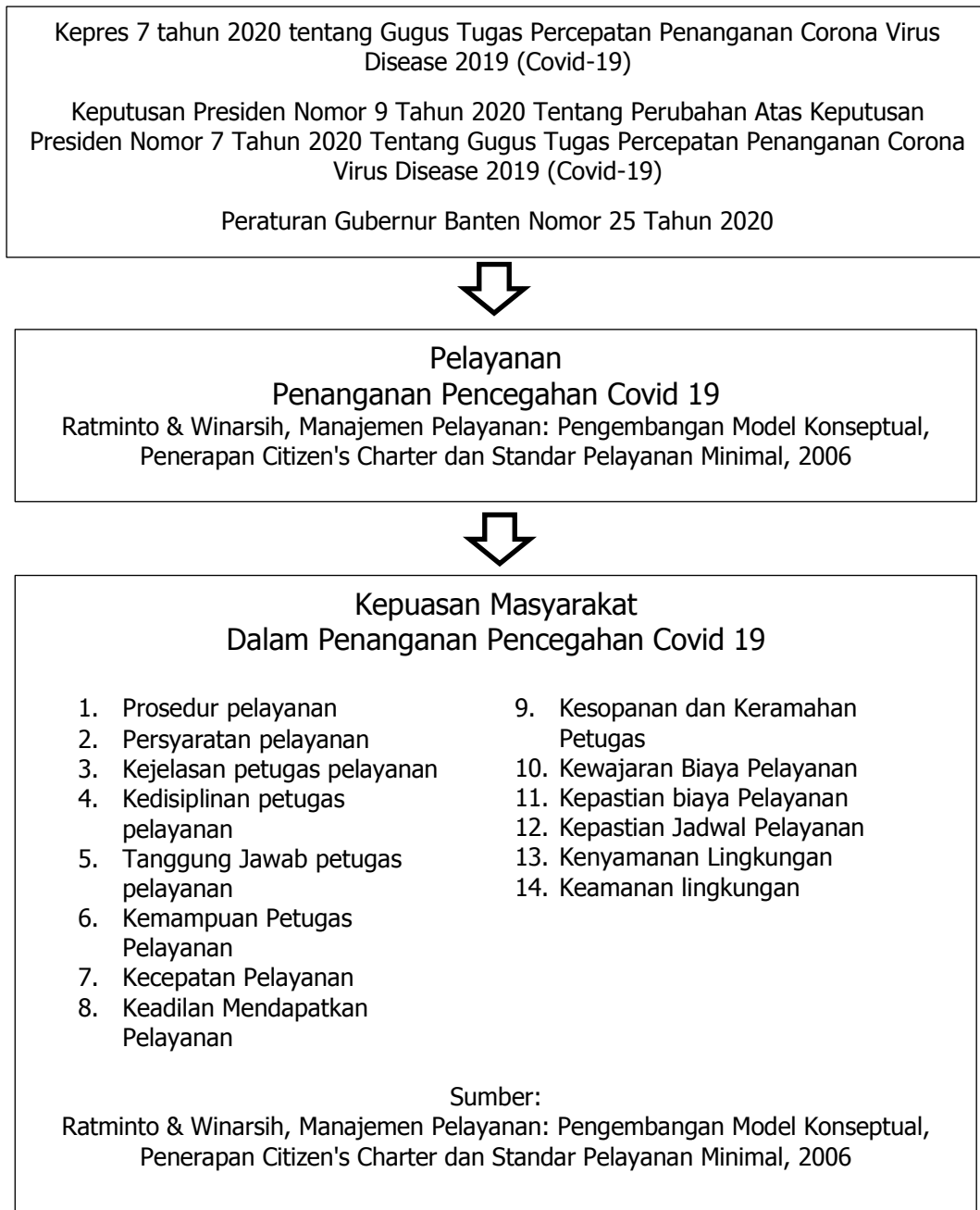
Selanjutnya terkait dengan implementasi kebijakan publik bahwa pengawasan menurut Neda dan Vanja 2015 (Kasmen 2018;73) bahwa untuk merealisasikan berbagai inovasi yang dilakukan organisasi dalam berbagai level dibutuhkan koordinasi dan integrasi antar fungsi. Dengan kata lain menurut mereka, dibutuhkan pengawasan yang dapat melihat masing-masing langkah dalam setiap inovasi. Lebih lanjut disampaikan Neda dan vanja bahwa empat fungsi pengawasan agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara berkelanjutan.

Pertama target processing of various data and information. Data yang dibutuhkan dalam hal ini berupa kuantitatif dan kualitatif baik di dalam maupun diluar organisasi. Kedua *analytical judgement and appraisal*. Dalam hal ini. Pengawasan berfungsi mengintegrasikan dan mengordinasikan proses manajemen. Ketiga *strategic and operations analysis and informations*. Dalam hal ini pengawasan dilakukan untuk mengarahkan dan membimbing setiap langkah agar menghasilkan keputusan yang dapat dipertanggung-jawabkan, keempat transparent reporting system. Dalam hal ini, dilakukan pengembangan sebuah sistem pelaporan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak terkait. Fungsi-fungsi pengawasan tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilatarbelakangi kenyataan bahwa pentingnya Pelayanan dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten untuk kepuasan masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dan sehat. Kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, pada Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan

Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten Adapun kerangka alur berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar II.2: Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga kualitas Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 14 indikator sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Ratminto & Winarsih, 2006, p. 36), keempat belas indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2020. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel berikut.

Tabel III.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Juli	Juli	Juli	Juli	Agst	Agst
1	Pengajuan Judul						
2	Pengajuan Proposal						
3	Pengumpulan Data						
4	Pengolahan Data						
5	Penyusunan laporan						
6	Penyampaian Laporan						

B. Paradigma Penelitian

Menurut Sugiyono (2006;1), bahwa Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, lebih lanjut Sugiyono (2013:2), menyatakan Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu menyampaikan. Selanjutnya dengan metode penelitian maka yang diperleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu maka didukung denggan Paradigma menurut Guba mencakup: positivism, kritikal dan konstruktivisme (Denzin, 2011, p. 47).

Paradigma positivisme adalah suatu paradigma yang terorganisir untuk mengkombinasikan *deductive logic* dan pengamatan empiris dari perilaku individu, yang berguna secara probabilistik menemukan atau memperoleh konfirmasi tentang sebab-akibat yang bisa dipakai untuk memprediksi pola umum dari kegiatan manusia (Neuman, 2011, p. 58). Paradigma kritis adalah paradigma yang mengambil sikap untuk memberikan kritik, transformasi sosial, proses emansipasi dan penguatan sosial. Sedangkan Paradigma Konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik terhadap paradigma positivis. Menurut paradigma konstruktivisme, realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang yang biasa dilakukan oleh kaum positivis.

Penelitian ini menggunakan Paradigma konstruktivisme. Penjelasan Kajian tentang paradigma konstruktivisme ini yaitu menempatkan posisi peneliti setara dan sebisa mungkin masuk dengan subjeknya, serta berusaha memahami dan mengonstruksikan sesuatu yang menjadi pemahaman si subjek yang akan diteliti.

C. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena

peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan analisis Analisis Kepuasan Masyarakat Informan penelitian yang dipilih adalah *stakeholders* yang melakukan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, Data diperoleh dari hasil wawancara dan atau melalui pengisian instrumen dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban terbuka dan pertanyaan dengan jawaban tertutup yang terstruktur.

Hasil pengolahan data akan diinterpretasikan berdasarkan dari hasil wawancara atau melalui pengisian instrumen, dengan hasil yang diharapkan dapat diketahuinya faktor-faktor pendukung yang diperlukan untuk Analisis Kepuasan Masyarakat Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

D. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Yang dimaksud subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data. Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah Warga masyarakat, tokoh masyarakat, dan aparat

pemerintahan Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten yaitu di Kecamatan Menes yang terkait dengan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Obyek di dalam suatu penelitian kualitatif disebut sebagai situasi social yang di dalamnya terdiri dari tiga elemen yaitu, tempat, pelaku dan aktivitas, yang mana dari ketiga elemen tersebut saling bersinergi. Pada penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten yaitu di Kecamatan Menes dengan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

E. Sumber Data dan Informan

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010). Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber penelitian yang didapat dari sumber secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara

individual dan kelompok. Hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini, data primer dengan menggunakan metode wawancara (interview) yang dilakukan kepada warga Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak dikumpulkan sendiri oleh peneliti, misalnya dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya (Marzuki, 2012, p. 45). Jadi data sekunder berasal dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya, artinya melewati satu pihak atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri. Maka dalam hal ini data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan literatur-literatur ilmiah, pendapat-pendapat para pakar.

Desain penelitian yang terkategori sebagai studi kasus, ditentukan oleh unit analisisnya (Yin, 2015, p. 50). Dalam penyusunan penelitian ini, yang menjadi unit analisis penulis adalah Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Penentuan unit analisis ini didasarkan pada pertimbangan obyektif bahwa berbagai indikator dalam penilaian kepuasan masyarakat dalam kajian ini lebih cepat dideteksi dengan pendekatan pada organisasi.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2014, p. 36). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya:

- a. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti.
 - b. Informan, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti
3. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu terkait dengan Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai informan (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian.

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 oleh Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten yaitu di Kecamatan Menes, sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 oleh Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi bagian Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah

diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

3. Wawancara

Untuk memperdalam penjelasan mengenai tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan metode wawancara. Disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data-data dari hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan melalui wawancara terhadap informan. Data dikumpulkan selama kurang lebih 3 minggu, diolah dan dianalisis dengan metode analisis kualitatif.

Analisis kualitatif yang digunakan berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2013:45) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke

dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Miles and Huberman (Sugiyono, 2013:45) mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2013:46) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Display data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah display data atau penyajian data. Miles and Huberman (Sugiono, 2013:46) menyatakan bahwa yang

paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

Kabupaten Pandeglang, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Banten, Indonesia Ibukotanya adalah Pandeglang. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Serang di utara, Kabupaten Lebak di Timur, serta Samudra Indonesia di barat dan selatan. Wilayahnya juga mencakup Pulau Panaitan (di sebelah barat, dipisahkan dengan Selat Panaitan), serta sejumlah pulau-pulau kecil di Samudra Hindia, termasuk Pulau Deli dan Pulau Tinjil. Semenanjung Ujung Kulon merupakan ujung paling barat Pulau Jawa, dimana terdapat suaka margasatwa tempat perlindungan hewan badak bercula satu yang kini hampir punah.

Secara geologi, wilayah Kabupaten Pandeglang termasuk kedalam zona Bogor yang merupakan jalur perbukitan. Sedangkan jika dilihat dari topografi daerah Kabupaten Pandeglang memiliki variasi ketinggian antara 0 - 1.778 m di atas permukaan laut (dpl). Sebagian besar topografi daerah Kabupaten Pandeglang adalah dataran rendah yang berada di daerah Tengah dan Selatan yang memiliki luas 85,07% dari luas keseluruhan Kabupaten Pandeglang.

Karakteristik utama Kabupaten Pandeglang adalah ketinggian gunung-gunungnya yang relatif rendah, seperti Gunung Payung (480 m), Gunung Honje (620 m), Gunung Tilu (562 m) dan Gunung Raksa (320 m). Daerah Utara memiliki luas 14,93 % dari luas Kabupaten Pandeglang yang merupakan dataran tinggi, yang ditandai dengan karakteristik utamanya adalah ketinggian gunung yang relatif tinggi, seperti Gunung Karang (1.778 m), Gunung Pulosari (1.346 m) dan Gunung Asepun (1.174 m).

Suhu udara di Kabupaten Pandeglang berkisar antara 22,5 0C - 27,9 0C. Pada daerah pantai, suhu udara bisa mencapai 22 0C - 32 0C, sedangkan di daerah pegunungan berkisar antara 18 0C - 29 0C. Kabupaten Pandeglang memiliki curah hujan antara 2.000 - 4.000 mm per tahun dengan rata-rata curah hujan 3.814 mm dan mempunyai 177 hari hujan rata-rata per tahun serta memiliki tekanan udara rata-rata 1.010 milibar.

Iklim di wilayah Kabupaten Pandeglang dipengaruhi oleh Angin Monson (Monson Trade) dan Gelombang La Nina atau El Nino (Banten Dalam Angka, 2004). Saat musim penghujan (Nopember-Maret) cuaca didominasi oleh Angin Barat (dari Samudra Hindia sebelah Selatan India) yang bergabung dengan angin dari Asia yang melewati Laut Cina Selatan. Pada musim kemarau (Juni-Agustus), cuaca didominasi oleh Angin Timur yang menyebabkan Kabupaten Pandeglang

mengalami kekeringan, terutama di wilayah bagian Utara, terlebih lagi bila berlangsung El Nino.

Kabupaten Pandeglang memiliki beberapa jenis bebatuan, diantaranya :

1. Alluvium, terdapat di daerah gunung dan pinggiran pantai;
2. Undifferentiated (bahan erupsi gunung berapi), terdapat di daerah bagian utara tepatnya di daerah Kecamatan Labuan, Jiput, Mandalawangi, Cimanuk, Menes, Banjar, Pandeglang dan Cadasari;
3. Diocena, terdapat di daerah bagian Barat, tepatnya di kecamatan Cimanggu dan Cigeulis;
4. Pliocene Sedimen, di bagian Selatan di daerah kecamatan Bojong, Munjul, Cikeusik, Cigeulis, Cibaliung dan Cimanggu;
5. Miocene Limestone, disekitar Kecamatan Cimanggu bagian utara;
6. Mineral Deposit, yang terbagi atas beberapa mineral, yaitu :
 - a. Belerang dan sumber air panas di Kecamatan Banjar ;
 - b. Kapur/karang darat dan laut di Kecamatan Labuan, Cigeulis, Cimanggu, Cibaliung, Cikeusik dan Cadasari;
 - c. Serat batu gipsum, terdapat di Kecamatan Cigeulis.

Jenis tanah yang ada di Kabupaten Pandeglang dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis dengan tingkat kesuburan dari rendah sampai dengan sedang.

Diantara jenis tanah tersebut adalah :

1. Alluvial, terdapat di Kecamatan Panimbang, Sumur, Cikeusik, Pagelaran, Picung, Labuan dan Munjul;
2. Grumosol, yang tersebar di Kecamatan Sumur dan Cimanggu;
3. Regosol, terdapat di Kecamatan Sumur, Labuan, Pagelaran, Cikeusik dan Cimanggu;
4. Latosol, terdapat di sekitar Gunung Karang, Kecamatan Pandeglang, Saketi, Cadasari, Banjar, Cimanuk, Mandalawangi, Bojong, Menes, Jiput, Labuan dan Sumur;
5. Podsolik, terdapat di Kecamatan Labuan, Menes, Saketi, Bojong, Munjul, Cikeusik, Cibaliung, Cimanggu, Cigeulis, Sumur, Panimbang dan Angsana.
6. Kabupaten Pandeglang dialiri oleh 18 aliran sungai dengan panjang total 835 km. Sungai-sungai tersebut dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) Satuan Wilayah Sungai (SWS) yang mencakup seluruh wilayah kabupaten ini, yaitu :
 1. Bagian utara berada di dalam SWS hulu Sungai Ciujung, Cibanten dan Cidanau
 2. Bagian tengah berada di dalam SWS Ciliman - Cibungur
 3. Bagian selatan berada di dalam SWS Ciliman Cibungur

Pusat perekonomian Kabupaten Pandeglang terletak di dua kota yakni Kota Pandeglang dan Labuan. Sebagian besar wilayah

Kabupaten Pandeglang merupakan dataran rendah dan dataran bergelombang. Kawasan selatan terdapat rangkaian pegunungan. Sungai yang mengalir diantaranya Sungai Ciliman yang mengalir ke arah barat, dan Sungai Cibaliung yang mengalir ke arah selatan.

Motto	: BERKAH (Bersih, Elok, Ramah, Kuat, Aman, Hidup)
Provinsi	: Banten
Ibu Kota	: Pandeglang
Luas	: 2.746,90 km ²
Posisi Geografis	: 60 21' - 70 10' LS and 1040 48'- 1060 11' BT
Suhu Rata-Rata	: 22.5 o C - 27.9 o C
Jumlah Penduduk	: 1.130.514 jiwa (2007)
Kepadatan Penduduk	: 412 jiwa/km ²
Jumlah Kecamatan	: 35
Jumlah Desa/Kelurahan	: 335
Bupati Saat Ini	: Erwan Kurtubi
Kode Area	: 0253
Telepon	
Situs Resmi	: http://www.pandeglangkab.go.id/

Sumber Air Bersih

Sumber air bersih yang banyak digunakan masyarakat Pandeglang adalah selain air tanah, air sungai juga air hujan. Sarana air bersih yang ada di kota disediakan oleh PDAM dengan kapasitas infrastruktur terpasang 178 m³/hari dan kapasitas produksi 151 m³/hari (PERPAMSI Direktori 2006).

Pariwisata

Potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pandeglang adalah :

1. Sumber Daya Air Panas Cisolong: Lokasi sumber mata air panas terletak di Kecamatan Banjar, Dengan jarak 10 km dari ibukota Kabupaten, Fasilitas listrik dan telepon telah tersedia. Kondisi masih alami dan daya tarik wisata ini adalah pemandian air panas.
2. Situ Cikedal: Lokasi Situ Cikedal terletak di Kecamatan Cikedal dengan jarak 36 km dari Pandeglang. Akses ke lokasi sangat mudah karena terletak dipinggir jalan raya. Fasilitas listrik dan telepon telah tersedia. Daya tarik utama pada areal wisata ini adalah wisata air.

Pantai Carita: Lokasi wisata ini terletak di Kecamatan Labuan dan sarana penunjang berupa hotel, villa, restoran dan sarana bermain sudah lengkap. Daya tarik pantai Carita berupa wisata pantai.
3. Kolam Renang Alam Cikoromoy: Kolam renang ini terletak di Kecamatan Mandalangi 12 km dari Pandeglang dengan suasana masih alami dengan beberapa sentuhan pembangunan dari Pemda. Fasilitas listrik, Air bersih dan telpon telah tersedia. Daya tarik obyek wisata ini adalah pemandian alam.

4. Wisata Pantai Bama: Wisata Pantai Bama terletak di Kecamatan Pagelaran 2 km dari Tarogong, Dengan daya tarik obyek wisata berupa wisata Pantai. Fasilitas listrik, air bersih dan telpon telah tersedia.
5. Wisata Tanjung Lesung: Wisata Tanjung Lesung terletak di Kecamatan Panimbang. Sarana prasarana untuk wisatawan berupa, hotel, villa, restoran dan aneka permainan pantai sudah tersedia. Daya tarik obyek wisata ini adalah keindahan panorama pesisir dan wisata pantai.
6. Taman Nasional Ujung Kulon: Taman Nasional ini mewakili perlindungan terhadap binatang terdiri dari sejumlah pulau kecil yang berada diantara Pulau Peucang, Pulau Handeuleum, Pulau Panaitan dan Gunung Honje. Lokasi ini dapat di jangkau melalui Kecamatan Panimbang atau dengan kapal laut melalui Pulau Peucang, Pulau Handeuleum atau Pulau Panaitan. Areal ini telah dilengkapi dengan jaringan telekomunikasi, listrik dan fasilitas air bersih. <https://biropemerintahan.bantenprov.go.id/profil-kabupaten-pandeglang>.

Kecamatan Menes

Menes adalah nama salah satu kecamatan di Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, Indonesia.

Kecamatan Menes terdiri dari 12 desa, di antaranya:

1. Alaswangi
 2. Tegalwangi
 3. Menes
 4. Kananga
 5. Cilabanbulan
 6. Sindangkarya
 7. Cigandeng
 8. Purwaraja
 9. Muruy
 10. Kadupayung
 11. Sukamanah
 12. Ramaya
1. Pendidikan Formal
 - a. Taman bermain dan Kanak-kanak = 45 lembaga
 - b. Sekolah Dasar Negeri = 27 SD, dua sekolah bersetatus SSN
 - c. Madrasah Ibtidaiyah = 5 MI
 - d. Sekolah Menengah Pertama/MTs = 12

- e. Sekolah Menengah Atas/Aliyah/SMK = 13 satu sekolah berstatus LSBI
2. Perguruan Tinggi
- a. MA, Mathla'ul Anwar Pusat Menes yang terletak di perempatan Cimanying, Desa Menes
 - b. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Babunnajah Menes
 - c. Sekolah Tinggi Keguruan & Ilmu Pendidikan (STKIP) Babunnajah
3. Pendidikan Non Formal
- a. PKBM Berkah, Penyelenggara kursus-kursus, Paket A, B dan C
 - b. SC Inggris
 - c. Logos
4. Pondok Pesantren
- a. Pondok Pesantren Hidayatul Mubin di Cimedang
 - b. Pondok Pesantren Cibadak
 - c. Pondok Pesantren Al-Mu'awanah, di Jl. Alun-alun Timur Menes
 - d. Pondok Pesantren Tahfizhul Quran, di Kebon Jeruk, Menes
 - e. Pondok Pesantren Fathul Ma'ani, di Kananga
 - f. Pondok Pesantren Karang Mulya
 - g. Pondok Pesantren Tahfizhul Quran, di Kadu Tanggay

- h. Pondok Pesantren Al-Islah, di Kananga
- i. Pondok Pesantren Muhammadiyah, di Kadu Logak

B. Hasil Penelitian

Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti akan menggambarkan mengenai pengukuran kepuasan masyarakat.

1. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Tujuan utama yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kualitas layanan jasa yang diberikan oleh Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, sehingga tercipta kepuasan masyarakat. Untuk itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sehubungan dengan menguraikan karakteristik identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itu dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

1) Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia dapat mencerminkan kondisi fisik seseorang. Dalam kaitannya dengan kesehatan, usia dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam empat kategori sebagaimana terdapat pada tabel IV.1.

Tabel IV.1
Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
<20	16	16
20-40	43	43
41-60	20	20
>60	21	21
Total	100	100

Tabel IV.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 20-40 tahun, dengan persentase sebesar 43%. Sedangkan pada kelompok usia 41-60 tahun sebesar 20%, kelompok usia >60 tahun sebesar 21%, dan pada kelompok <20 tahun hanya sebesar 16%.

2) Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain usia, jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan kesehatan, jenis kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik seseorang. Gambaran mengenai masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel IV.2.

Tabel IV.2
Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	54	54
Perempuan	46	46
Total	100	100

Berdasarkan tabel IV.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merupakan laki-laki dengan jumlah 54 orang (54%). Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar warga yang menjadi responden atau informan daerah Kabupaten Pandeglang Banten yaitu masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten berjenis kelamin laki-laki.

3) Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan dapat mencerminkan tingkat intelektualitas seseorang. Kondisi ini seringkali dapat mencerminkan pemilihan lokasi untuk mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Gambaran umum mengenai pendidikan terakhir responden dijelaskan pada tabel IV.3.

Tabel IV.3
Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenjang Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
< SD	25	25
SLTP	10	10
SLTA	35	35
D1/D3/D4	10	10
S1	19	19
> S2	1	1
Total	100	100

Berdasarkan tabel IV.3, persentase terbesar responden menurut pendidikan terakhir adalah lulusan SLTA yaitu sebesar 35%. Kemudian sebesar 25% responden merupakan lulusan SD, sementara responden yang merupakan lulusan SLTP dan S1 masing-masing sebesar 10%, dan terendah merupakan lulusan S2 yaitu sebesar 1%.

4) Gambaran karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Untuk mencerminkan status sosial seseorang dapat dilihat dari jenis pekerjaan. Gambaran umum mengenai responden di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada tabel IV.4.

Tabel IV.4
Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	5	5
Pegawai Swasta	17	17
Wiraswasta	28	28
Pelajar/Mahasiswa	7	7
Lainnya	43	43
Total	100	100

Berdasarkan tabel IV.4, persentase responden menurut jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri, yaitu sebesar 5%. Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 7%, pegawai swasta sebesar 17%, wiraswasta 28%, dan lainnya sebesar 43%.

b. Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten, diantaranya adalah Satgas Covid 19, Staf Administrasi Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten, dan warga kecamatan Menes, Kabupaten Pandeglang. Berikut adalah gambaran dari setiap informan:

- 1) Satgas Covid 19 Kabupaten Pandeglang Banten (Informan A)
A) Informan A adalah yang memimpin pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 daerah Kabupaten Pandeglang Banten. Informan bertugas untuk mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan dalam Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 secara berdaya guna dan berhasil guna dengan upaya peningkatan dan pencegahan, serta pelaksanaan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan
- 2) Aparatur Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten (Informan B dan Informan C)
Informan B dan C adalah petugas pemerintahan setempat, seperti petugas dari Kecamatan dan atau kelurahan.

- 3) Pihak RT dan atau RW kecamatan Menes (Informan D)
Informan D. Informan merupakan pihak yang membantu pelayanan dalam Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 serta membantu alur dokumen atau persyaratan yang harus masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten lengkapi untuk mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, seperti bantuan alat dan bantuan sosial.
- 4) Pengguna Pelayanan (Informan E dan F)
Informan E dan F adalah keluarga masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten. Pengguna pelayanan merupakan pihak yang telah merasakan pelayanan dan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dalam Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten.

c. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes yaitu

pada Kecamatan Menes dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pada perhitungan didapatkan nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,537.

Angka rata-rata tersebut kemudian dikonversikan dengan dikali nilai dasar yaitu 25, sehingga didapatkan nilai IKM setelah konversi yaitu 63,42. Dengan demikian mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Adapun nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur disajikan pada tabel IV.5 sebagai berikut.

Tabel IV.5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Penimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	2,70	Baik	0,071	0.192
2	Persyaratan Pelayanan	2,58	Baik	0,071	0.183
3	Kejelasan Petugas	2,55	Baik	0,071	0.181
4	Kedisiplinan Petugas	2,52*	Baik	0,071	0.179
5	Tanggung Jawab Petugas	2,55	Baik	0,071	0.181
6	Kemampuan Petugas	2,54	Baik	0,071	0.180
7	Kecepatan Pelayanan	2,53	Baik	0,071	0.180

8	Keadilan Pelayanan	2,41*	Kurang Baik	0,071	0.171
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,50*	Kurang Baik	0,071	0.178
10	Kewajaran Biaya	2,57	Baik	0,071	0.182
11	Kepastian Biaya	2,37*	Kurang Baik	0,071	0.168
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,63	Baik	0,071	0.187
13	Kenyamanan Lingkungan	2,58	Baik	0,071	0.183
14	Keamanan Pelayanan	2,70	Baik	0,071	0.192
Nilai Rata-Rata Tertimbang Indeks Unit Pelayanan					2,537

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 2,537 \times 25$$

$$= 63,42$$

Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit Pelayanan

= Baik

*Unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata tertimbang Indeks Unit Pelayanan

d. Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes Provinsi Banten yaitu pada Kecamatan Menes, peneliti menghitung berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), selain itu

penelitian juga juga menghitung berdasarkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator (Bukti langsung (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance) dan Empati (empathy).

Kualitas pelayanan (service quality) hampir menjadi factor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (*customer oriented*), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan dalam Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan MenesProvinsi Banten yaitu pada Kecamatan Menes. menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Pemerintah dapat berperan dalam memperbaiki atau memperluas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan

Menes dengan berbagai cara, antara lain dengan memperluas sistem dan arus informasi sehingga mampu untuk menangkap kecenderungan problema kesehatan dalam masyarakat untuk membangun prioritas kebijakan.

Berdasarkan keseluruhan data yang penulis lakukan melalui wawancara, observasi dan analisis, maka pelayanan yang sudah dilakukan oleh Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten menunjukkan bahwa ada pelayanan yang sudah baik dan ada yang kurang baik, tetapi rata-rata pelayanan sudah baik, dengan keterangan sebagai berikut.

1) Untuk bukti fisik (tangibles), menunjukkan hasil yang baik.

Bahwa telah tersedia tempat cuci tangan, masker sudah dibagikan, ruangan untuk koordinasi satgas covid memadai, tempat penanganan memadai, alat juga memadai, serta perlengkapan penyemprotan disinfektan lengkap.

2) Untuk keandalan (reliabilitas), kemampuan memberikan pelayanan sudah menunjukkan hasil yang baik, ketepatan dan pencatatan yang akurat sudah diberikan, pelayanan cepat dan segera terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten juga sudah di berikan, masyarakat Kecamatan

Menes Kabupaten Pandeglang Banten sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap penanganan pencegahan covid 19.

- 3) Daya tanggap (responsiveness), pertanggungjawaban terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menunjukkan hasil yang baik, masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten sudah mendapatkan informasi yang jelas, tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan, keluhan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten didengarkan dan ditindaklanjuti oleh petugas, pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes yang diberikan oleh satgas dan tenaga medis sudah baik.
- 4) Jaminan (assurance), pengetahuan atau latar belakang petugas satgas covid 19 sudah sesuai dengan yang dibutuhkan, keamanan dan sikap sopan petugas terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menunjukkan hasil yang baik. Masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten merasa nyaman, dan terlayani dengan baik.

5) Empati (empathy), perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten sama, bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten mendapatkan perlakuan yang baik dan sama, tidak membeda-bedakan status atau golongan, ras dan agama, mendapatkan perhatian dari tenaga medis atau perawat, serta perawat mengetahui dan memahami kebutuhan yang diperlukan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dalam, pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

2. Hasil Wawancara Mengenai Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur kepuasan masyarakat, selain menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, peneliti juga melakukan penelitian lebih mendalam dengan mewawancarai beberapa informan dengan hasil sebagai berikut:

a. Ketua Satgas Covid 19 Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten kecamatan Menes (Informan A)

Telah dijelaskan bahwa Kepala satgas covid 19 mempunyai tugas pokok - Melaksanakan dan

mengendalikan implementasi kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan COVID-19 di daerah, Menyelesaikan permasalahan pelaksanaan kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan COVID-19 di daerah, Melakukan pengawasan pelaksanaan kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan COVID-19 di daerah, Menetapkan dan melaksanakan kebijakan serta langkah-langkah lain yang diperlukan dalam rangka percepatan penanganan COVID-19 di daerah:

Menurut ketua satgas bahwa kebijakan prosedur pelayanan yang dikeluarkan adalah:

“Dalam mengeluarkan kebijakan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes mengacu pada Surat edaran Nomor 440/5184/SJ tanggal 17 September 2020 ini tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020”

Menurut ketua satgas kendala yang dihadapi dalam mengeluarkan kebijakan prosedur pelayanan adalah.

“Kendala yang signifikan sih, terletak kepada kompetensi petugas kesehatan baik itu dokter maupun perawat, kalau dilihat dari sisi latar belakang pendidikan, mereka sudah sesuai, namun dari sisi humanis, beberapa dari petugas saya perhatikan kurang sabar dalam menghadapi masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten”

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan telah sesuai dengan keputusan menteri, namun

masih terdapat kendala yaitu masalah kompetensi dari petugas.

Menurut ketua satgas cara untuk berkomunikasi yang baik dan sopan adalah penting, jadi dengan komunikasi yang baik dampaknya itu adalah bagian supaya masyarakat kooperatif”.

Menurut ketua satgas masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya dapat memperoleh informasi yang tepat dengan cara:

“Semua diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, misalnya informasi tentang protokol kesehatan, bantuan sosial, dan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, lainnya terkait pandemi covid 19”

Menurut ketua satgas bahwa kendala yang dihadapi untuk membuat kebijakan dalam pemberian informasi kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya adalah sebagai berikut.

“Kendala yang terpantau oleh saya adalah ketika saya menyampaikan kebijakan mengenai informasi apa yang dapat diberikan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten maupun keluarganya, terkadang mereka tidak menyimak sehingga informasi yang diberikan tidak akurat atau berbeda dari petugas yang satu dengan petugas yang lain”

Dari kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sebenarnya sudah jelas, namun terkadang ada petugas yang tidak menyimak sehingga untuk menyampaikan ke masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tidak sama.

Menurut ketua satgas mengenai target kebijakan yang dikeluarkan dalam pelayanan adalah.

“Tidak ada target waktu yang tertulis, kami berusaha untuk bekerja secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang prioritas kami dahulukan”

Menurut ketua satgas mengenai kendala yang dihadapi dalam mencapai target waktu adalah

“Terkadang yang menjadi kendala adalah ketersediaan ruang perawatan seperti ruang perawatan bagi OTG atau yang sudah dengan disertai keluhan sampai pada yang sudah ”

Dari kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang dikeluarkan belum ada target waktu yang tertulis, namun yang terpenting adalah pencegahan secara cepat dan penanganan dengan cepat dan tepat, terkadang terdapat kendala yaitu kurangnya ruang perawatan khusus.

Menurut ketua satgas perlakuan khusus yang dilakukan terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu adalah

"Kami berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, tidak membeda-bedakan atau diskriminatif, miskin kaya semuanya sama. Kami menerima kritikan dari masyarakat karena dengan kritikan tersebut justru akan membangun untuk meningkatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, setiap setahun dua kali kami mengadakan rapat untuk evaluasi dan memonitoring kinerja pegawai secara menyeluruh".

Kutipan di atas, menjelaskan bahwa tidak ada perlakuan khusus, semuanya diperlakukan sama tidak membeda-bedakan.

Menurut Ketua satgas mengenai kedatangannya ke lapangan yaitu di kecamatan menes dan di Rumah Sakit atau di puskesmas serta kantor satgas adalah "Saya datang sekitar pukul 7 pagi"

Menurut Ketua satgas kebijakan mengenai kepastian jadwal pelayanan adalah

"Kalo pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes 24 jam jadi ga pernah kosong petugas yang jaga"

Menurut Ketua satgas mengenai keseuaian jadwal petugas yang berjaga adalah Iya, walaupun ada beberapa yang masih melanggar peraturan”

Menurut Ketua satgas kendala yang dialami terkait dengan kepastian jadwal yang ditetapkan adalah

“Mengenai disiplin, masih ada sedikit pelanggaran seperti masih adanya sebagian kecil petugas pulang lebih awal, tidak masuk kerja tanpa alasan, telat masuk kerja, tidur pada jam dinas melebihi waktu yang ditetapkan, tidak melakukan absensi masuk/pulang, menonton televisi dalam jam kerja sehingga mengganggu pekerjaan/pelayanan, pertukaran jadwal dinas tanpa sepengetahuan atasan, tidak melakukan serah terima pekerjaan pada waktu pertukaran shift. Untuk itu, saya melakukan pengawasan melekat sehingga sedikit banyak para perawat akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja”

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes 24 jam. Tetapi masih ada sedikit pelanggaran yaitu, terkadang ada beberapa petugas yang terlambat datang sehingga membutuhkan pengawasan yang lebih intensif lagi.

Menurut Ketua satgas kebijakan mengenai Biaya pelayanan penanganan ini adalah

"bahwa tidak ada biaya terkait pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes"

Menurut Ketua satgas kondisi saat ini terkait covid 19, penerapan kebijakan apakah dalam implementasinya dipatuhi oleh setiap lini pada bidang masing-masing termasuk SOP nya adalah

"Kami senantiasa menjaga mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes".

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan senantiasa menjaga mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

Menurut Ketua satgas kondisi yang diharapkan saat ini sesuai Surat edaran Nomor 440/5184/SJ tanggal 17 September 2020 ini tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020

b. Aparatur Pemerintahan (Informan B dan Informan C)

Tenaga Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten terdiri dari petugas pemerintahan setempat, seperti petugas dari Kecamatan dan atau kelurahan, berikut hasil wawancara dengan Aparatur setempat:

Aparatur setempat mengatakan bahwa "Prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes telah sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam melakukan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes menghadapi kendala, seperti kutipan berikut:

Menurut Aparatur setempat kendala yang dihadapi adalah

"Terkadang ada beberapa petugas yang bekerja hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten hanya berdasarkan intruksi, sementara keluhan masyarakat tidak langsung di respon tidak ada"

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa terkadang perawat hanya bekerja berdasarkan perintah saja.

Berhubung baik dokter maupun perawat tidak memperkenalkan diri maka, mereka menggunakan id card dalam tugasnya, seperti petikan berikut:

Kemudian dalam hal tanggung jawab petugas covid 19 dalam melayani masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten Aparatur setempat mengatakan bahwa

“Layanan cepat kami laksanakan, apalagi emergensi sudah dilaksanakan juga, bila di IGD tindakan kami harus cepat dan tepat, dan jika keadaan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten sudah darurat dan tidak bisa kami tangani, ya kami rujuk ke Rumah Sakit lain yang memiliki fasilitas lebih lengkap”

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes yang diberikan petugas sudah sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, kompetensi yang dimilikipun sudah sesuai dengan latarbelakang pendidikan sehingga pelayanan dapat cepat dan tepat.

Selanjutnya dalam hal target waktu dalam pelaksanaan pelayanan, dr. Rukandi mengatakan bahwa “Tidak ada target waktu disini, yang lebih darurat kami prioritaskan”.

Pada pelayanan kesehatan tentu saja, ada perlakuan khusus terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu, menurut Aparatur setempat menjelaskan bahwa “Kalau perlakuan khusus

mengenai berat ringannya penyakit (antar OTG atau yang dengan keluhan), iya ada perlakuan khusus, tapi kalo perlakuan mengenai masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten umum atau

 Berbicara mengenai SOP pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, sangatlah penting.

- c. Pihak RT dan atau RW kecamatan Menes Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten (Informan D)

 Berikut hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Administrasi Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten Saat ditanya mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, Pihak RT dan atau RW mengatakan bahwa:

 “pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dilakukan 24 jam”

 Kemudian saat ditanya mengenai apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan prosedur pelayanan, jawabannya adalah.

 “Terkadang ada masalah penolakan dari warga, karena jika sudah di rawat atau diisolasi dianggap aib”

 Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan disampaikan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten pelayanan 24 jam

akan tetapi terkadang terkendala dari masyarakat yang terdampak.

Selanjut saat ditanya mengenai target waktu dalam pelayanan, dijelaskan bahwa "Tidak ada, bahwa petugas berusaha secepat mungkin", namun kendala yang dihadapi dalam mencapai target waktu tersebut."

Kutipan di atas memberikan penjelasan bahwa tidak ada target waktu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya mengenai perlakuan khusus petugas terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu, jawabannya bahwa mengatakan "Tidak ada". Saat ditanya bentuk perlakuan tersebut, kecuali perlakuan khusus terhadap orang yang terkena virus covid baik otg maupun dengan keluhan.

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa tidak perlakukan khusus apapun untuk masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu, kecuali perlakuan khusus terhadap orang yang terkena virus covid baik otg maupun dengan keluhan.

Selanjutnya mengenai jam kedatangan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes bahwa

petugas datang “Berdasarkan jadwal bergantian (shift)”. Kemudian apakah petugas yang berjaga sesuai dengan jadwalnya, dijawab “Ada, namun ada juga yang terlambat datang”.

Dari kutipan di atas dapat gambarkan bahwa petugas datang sesuai dengan jadwal shift yang diberikan dan tidak mengalami kendala yang berarti walaupun terkadang harus menunggu.

d. Pengguna Pelayana/warga (Informan E dan F)

Berikut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten:

Saat masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten diberikan pertanyaan mengenai prosedur dalam pelayanan covid 19, menurut warga bahwa

“Saya kurang tau mengenai prosedur pelayanan, tapi tetap mengikuti protokol kesehatan.”

Sedangkan menurut warga lain memberikan bahwa “Saya ga ngerti soal prosedur, tapi saya ingin segera mendapatkan pelayanan terkait saya ingin segera tes rapid”

Kemudian saat ditanya pa saja kendala yang dhadapi dalam prosedur pelayanan yang ada, warga menjelaskan

bahwa "karena alat terbatas dan mahal maka harus sabar ikuti prosedur".

Begitu pula menurut warga lain yang mengatakan "alat tes rapid terbatas jadi tidak semua warga yang di tes"

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tidak mengetahui bagaimana prosedur pelayanan yang sebenarnya, mereka hanya mengalami hasil dari prosedur yang disampaikan.

Saat ditanya mengenai nama dan jabatan petugas yang melayani, warga mengatakan bahwa "Kadang-kadang, kalau saya baca dari tanda pengenalnya". Sedangkan warga lain mengatakan "Tidak". Kemudian saat ditanya apakah petugas memakai atribut tanda pengenal diri, warga memberikan jawaban bahwa "Iya, sepertinya pakai". Sedangkan warga lain memberikan jawaban "Saya tidak perhatikan"

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tidak mengetahui nama maupun jabatan petugas yang memberikan pelayanan kecuali dari tanda pengenalanya.

Kemudian saat ditanya bagaimana masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten mendapatkan informasi mengenai v, Ibu Siti memberikan penjelasan bahwa "Saya pernah meminta

informasi dari seorang petugas, namun informasi yang dikasih tau berbeda dengan petugas yang lain.”

Sedangkan menurut warga lain bahwa

“Saya pernah minta informasi soal biaya tes rapid, yang satu mengatakan kalau saya harus bayar sekian, tapi perawat lainnya mengatakan bahwa tidak ada biaya.

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas dalam memberikan informasi tidak akurat sehingga masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menjadi lebih bingung.

Kemudian mengenai tanggung jawab petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dalam melayani masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, warga memberikan jawaban bahwa.

“Pelayanan petugas sebenarnya sudah cukup baik.”

Sedangkan warga lain memberikan penjelasan bahwa

“Mereka cukup cekatan dan gesit menangani masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, Karena itu saya cukup puas dengan pelayanan petugas covid 19”

Sementara mengenai kemampuan petugas dalam melayani masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, warga menjelaskan bahwa.

“Petugas disini bisa menenangkan dengan cara memberikan pengarahan, memberi motivasi, memberikan dorongan moril meminta untuk tabah dan bersabar, juga mengatakan kalau ada apa-apa supaya di konsultasikan jangan malu jangan sungkan, sehingga saya sebagai masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menjadi terhibur dan tenang”

Sedangkan warga lain, memberikan jawaban bahwa

“petugas cukup menghibur”

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan memberikan motivasi dan dukungan moril sehingga masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menjadi terhibur dan tidak depresi.

Selanjutnya mengenai ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan, menurut warga menjelaskan bahwa “pelayanan relatif cepat, terutama pada yang terindikasi/positif terkena covid 19”. Sedangkan warga lain memberikan penjelasan bahwa “Kadang-kadang cepat, kadang- kadang lama”

Kemudian mengenai terjadinya keterlambatan pelayanan, warga memberikan jawaban bahwa “jarang terlambat”. Sedangkan warga lain: “tepat waktu”.

Sehingga terjadi kendala terkait dengan kecepatan pelayanan, menurut warga menjelaskan "cepat". Sedangkan warga lain mengatakan "cepat".

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan bagus.

Selanjutnya mengenai keadilan pelayanan yang diberikan oleh petugas, warga menjelaskan bahwa "Kalau masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang lain sih saya ga tau ya mbak, tapi kalau saya sih merasa tidak dibedakan,". Sementara warga lain: menjelaskan bahwa "tidak dibedakan". Terkait dengan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, menurut warga bahwa "sesuai". Sedangkan menurut warga lain bahwa "sesuai yang prioritas kondisi dan lokasi"

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tidak merasakan perbedaan perlakuan yang diberikan oleh petugas, sehingga mereka merasakan pelayanan menjadi lama.

Selanjutnya mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, warga memberikan penjelasan bahwa

"petugas disini bersikap ramah dan sopan melayani masyarakat.

Sedangkan menurut warga lain bahwa:

"Kalo masalah pelayanan diberikan oleh petugas ini seperti keramahan, kesopanan menurut saya belum baik semua."

Kutipan di atas menjelaskan bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten merasakan petugas ramah dan sopan, meskipun ada beberapa yang kurang ramah.

Sementara mengenai kewajaran biaya pelayanan, warga memberikan jawaban bahwa "Bagi saya biaya pelayanan sudah ditetapkan pemerintah, tapi jika tes dari pemerintah maka gratis tapi jika individu maka harus bayar". Selanjutnya kepastian biaya". Sedangkan warga lain memberikan jawaban bahwa

"jawaban saya relatif sama"

Dari kutipan di atas, masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menilai biaya tes rapid atau tes swab mandiri aja yang ada biayanya.

Selanjutnya mengenai kesesuaian jadwal petugas, warga memberikan jawaban bahwa:

"Petugas sesuai yang dibutuhkan warga terutama yang positif covid"

Sedangkan warga lain menjelaskan bahwa "Saya ga tau jadwal tugas mereka, yang pasti sih kalau petugas selalu ada". Kutipan tersebut menggambarkan bahwa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten belum mengetahui dengan jelas jadwal petugas jaga sehingga terdapat kendala yang dialami terkait dengan kepastian jadwal yang ditetapkan, menurut warga mengatakan bahwa "Pelayanan jadi lama kalau tidak ada kepastian".

Sedangkan Bapak Abdul mengatakan bahwa "Nunggu lama, apalagi kalau antrian panjang"

Selanjutnya mengenai kenyamanan lingkungan, warga mengatakan bahwa

"lingkungan sering di patroli satpol pp dan juga di tutup akses masuk terutama yang lingkungan yang ada yang positif covid 19"

Sementara warga lain memberikan penjelasan bahwa

"lingkungan kondusif karena petugas aktif, meskipun beberapa warga ada yang melanggar"

Kutipan di atas menggambarkan bahwa lingkungan warga kecamatan Menes, Kabupaten Pandeglang Banten merasa lingkungan kondusif meskipun ada yang beberapa melanggar"

C. Pembahasan

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yang baik pula.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Berikut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini dinilai melalui tingkat kemudahan dan kesederhanaan dari sisi mekanisme atau alur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Selanjutnya penilaian responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan

Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak mudah (diberi skor 1), kurang mudah (diberi skor 2), mudah (diberi skor 3), dan sangat mudah (diberi skor 4). Adapun pendapat responden mengenai kemudahan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.6.

Tabel IV.6
Nilai IKM Unsur Prosedur Pelayanan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	10	10	10
2	26	26	52
3	48	48	144
4	16	16	64
Total	100	100	270
Nilai Rata-Rata			2,7

Berdasarkan tabel IV.6 dapat diketahui sebesar 48% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah mudah. Sementara sebesar 26% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang

mudah, 16% responden menyatakan sangat mudah, dan hanya 10% responden yang menyatakan tidak mudah.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk kemudahan prosedur pelayanan adalah 2,7. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 67,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Hal ini dikarenakan adanya informasi yang jelas dari pihak Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten baik berupa papan pengumuman maupun informasi yang lain yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan ini.

Dengan rata-rata nilai sebesar 2,70 angka tersebut menunjukkan bahwa prosedur yang berada di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten tergolong mudah dalam mekanisme dan alur pelayanannya. Prosedur pelayanan yang berada di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten telah menggunakan triage officer untuk menentukan prioritas masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten.

Melalui prosedur tersebut, petugas kesehatan dapat mengetahui kondisi masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten

Pandeglang Banten dan menentukan mana yang terganggu dan dapat menyebabkan kematian serta menentukan penanggulangannya. Sehingga, dapat dibuat prioritas masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang segera dengan jiwa terancam, mendesak dengan jiwa tidak terancam, serta kurang mendesak dengan jiwa tidak terancam.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Fitra Nova (2010), prosedur pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Hal serupa juga dikemukakan oleh hasil penelitian Neng Kamarni (2011) bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baiknya prosedur pelayanan yang ada, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Dengan demikian, mudahnya prosedur pelayanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dapat memberikan pengaruh pada kualitas pelayanan, dimana kualitas dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten.

Berdasarkan observasi, prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yang diterapkan di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten membuat masyarakat merasa sangat terbantu sekali dengan apa yang telah dilakukan oleh Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten terutama dalam hal sosialisasi mengenai prosedur dan tata cara memperoleh pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, sehingga sangat jelas bagi mereka tentang apa yang harus disertakan dan dipersiapkan. Dimulai dari kegiatan administratif. Masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang diidentifikasi.

Berdasarkan teori sesuai hasil wawancara wawancara dapat dianalisis bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes pada dasarnya sudah memenuhi harapan masyarakat meskipun masih ada kekurangan, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat mendapat pelayanan dengan baik.

2. Persyaratan pelayanan

Penilaian persyaratan pelayanan dalam penelitian ini dinilai melalui persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan

untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak sesuai (diberi skor 1), kurang sesuai (diberi skor 2), sesuai (diberi skor 3), dan sangat sesuai (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.7.

Tabel IV.7
Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	16	16	16
2	23	23	46
3	48	48	144
4	13	13	52
Total	100	100	258
Nilai Rata-Rata			2,58

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui sebesar 48% responden menyatakan bahwa persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi

Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah sesuai.

Sementara sebesar 23% responden menyatakan bahwa persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang sesuai, 16% responden menyatakan tidak sesuai, dan hanya 13% responden yang menyatakan sangat sesuai.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk kesesuaian persyaratan pelayanan adalah 2,58. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 64,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, kartu identitas diri (KTP) bagi masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten umum.

Berdasarkan Surat edaran Nomor 440/5184/SJ tanggal 17 September 2020 ini tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 82

Tahun 2020. Hal tersebut memudahkan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten mengetahui untuk mengetahui persyaratan dan prosedur yang harus dijalani untuk mendapatkan pelayanan.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Penilaian kejelasan petugas pemberi pelayanan dalam penelitian ini dinilai melalui keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab) di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten. Selanjutnya penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak jelas dan tidak pasti (diberi skor 1), kurang jelas dan kurang pasti (diberi skor 2), jelas dan pasti (diberi skor 3), dan sangat jelas dan sangat pasti (diberi skor 4). Adapun pendapat responden mengenai kejelasan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.7.

Tabel IV.7
Nilai IKM Unsur Kejelasan Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	14	14	14
2	30	30	60
3	43	43	129
4	13	13	52
Total	100	100	255
Nilai Rata-Rata			2,55

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui sebesar 43% responden menyatakan bahwa kejelasan dan kepastian petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten sudah jelas dan pasti. Sementara sebesar 30% responden menyatakan bahwa kejelasan dan kepastian petugas kurang jelas, 14% responden menyatakan tidak jelas, dan 13% responden yang menyatakan sangat jelas.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 2,55. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 63,75. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kepastian petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Kejelasan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes ditunjukkan melalui seragam yang dikenakan oleh

petugas. Selain itu, setiap petugas mengenakan identitas diri sehingga masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten atau keluarganya dapat mengenali dan mengetahui profesi dari petugas.

Kejelasan dari petugas merupakan salah satu dari wujud dari unsur *assurance* dalam pelayanan jasa. Kejelasan identitas dari petugas dapat menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya. Menurut Lovelock (1994) dalam Tjiptono (2007), menyatakan bahwa salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kejelasan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa.

Dalam kaitannya dengan perilaku penggunaan seragam pada petugas Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten, berdasarkan observasi, masih terdapat petugas yang tidak menggunakan seragam sesuai dengan jadwalnya. Hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten kesulitan untuk mencari dan menghubungi petugas apabila terdapat masalah dalam perawatan sehingga kejelasan identitas petugas dapat menyebabkan kepuasan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Untuk dapat mendisiplinkan petugas dalam hal penggunaan

seragam, dibutuhkan peraturan yang lebih mengikat misalkan dengan memberikan hukuman bagi petugas yang tidak disiplin dalam menggunakan seragam maupun penghargaan bagi petugas yang disiplin dalam penggunaan seragam sebagai petugas covid 19. Solusi lain yang dapat digunakan untuk dapat menertibkan penggunaan seragam pada petugas Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten adalah dengan melibatkan atasan khususnya bagian SDM Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten. Bagian SDM maupun jajaran direksi diharapkan dapat memberikan teguran kepada petugas Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten yang tidak menggunakan seragam sesuai jadwalnya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas dinilai dari kesungguhan petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan Penanganan Selanjutnya penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan

Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak disiplin (diberi skor 1), kurang disiplin (diberi skor 2), disiplin (diberi skor 3), dan sangat disiplin (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.9.

Tabel IV.9
Nilai IKM Unsur Kedisiplinan Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	15	15	15
2	29	29	58
3	45	45	135
4	11	11	44
Total	100	100	252
Nilai Rata-Rata			2,52

Berdasarkan tabel IV.9 dapat diketahui sebesar 45% responden menyatakan bahwa petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten sudah disiplin dalam memberikan penanganan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Sementara sebesar 29% responden menyatakan bahwa petugas kurang disiplin, 15% responden menyatakan tidak disiplin, dan hanya 11% responden yang menyatakan sangat disiplin.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk kedisiplinan petugas pelayanan adalah 2,52. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 63. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kedisiplinan petugas pemberi pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Adanya sikap disiplin dari petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang ditentukan oleh Menteri Dalam Negeri terkait tugas dan fungsi petugas covid 19. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui ketidakdisiplinan yang terjadi pada keterlambatan petugas.

Penelitian yang dilakukan Hamid (2010) menyebutkan bahwa kesesuaian jadwal pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal tersebut senada dengan Rahadi Fitra Nova (2010) yang menyatakan bahwa reliability yang dicerminkan dari ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Tanggung jawab petugas dinilai dari kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

Selanjutnya penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak bertanggung jawab (diberi skor 1), kurang bertanggung jawab (diberi skor 2), bertanggung jawab (diberi skor 3), dan sangat bertanggung jawab (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.10.

Tabel IV.10
Nilai IKM Unsur Tanggung Jawab Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	15	15	15
2	25	25	50
3	50	50	150
4	10	10	40
Total	100	100	255
Nilai Rata-Rata			2,55

Berdasarkan tabel IV.10 dapat diketahui sebesar 50% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah bertanggung jawab dalam memberikan penanganan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Sementara sebesar 25% responden menyatakan bahwa petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten kurang bertanggung jawab, 15% responden menyatakan tidak bertanggung jawab, dan hanya 10% responden yang menyatakan sangat bertanggung jawab.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk tanggung jawab petugas pelayanan adalah 2,55. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 63,75. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur tanggung jawab petugas pemberi pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini merupakan kejelasan wewenang dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berdasarkan arahan pemerintah bahwa petugas yang ada di bahwa koordinasi Pemerintah Daerah untuk

menyiapkan fasilitas dan lingkungan kondusif untuk kelancaran pelayanan serta memudahkan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten menerima pelayanan, mengkaji kebutuhan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, melakukan tindakan darurat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten, membantu masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten selama pemeriksaan atau tes, melaksanakan tindakan pengobatan sesuai program pengobatan yang ditentukan oleh dokter, memberi penyuluhan kesehatan secara perorangan sesuai kebutuhan.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, sudah diberikan dengan tanggap dan seksama, walaupun masih ada kekurangan, baik yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan maupun berkaitan dengan pengawasan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas dinilai dari tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan Penanganan Pencegahan

Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak mampu (diberi skor 1), kurang mampu (diberi skor 2), mampu (diberi skor 3), dan sangat mampu (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kemampuan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.11.

Tabel IV.11
Nilai IKM Unsur Kemampuan Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	17	17	17
2	27	27	54
3	41	41	123
4	15	15	60
Total	100	100	254
Nilai Rata-Rata			2,54

Berdasarkan tabel IV.11 dapat diketahui sebesar 41% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes memiliki kemampuan yang baik dalam

memberikan penanganan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Sementara sebesar 27% responden menyatakan bahwa petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten kurang mampu, 17% responden menyatakan tidak mampu, dan hanya 15% responden yang menyatakan sangat mampu.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur kemampuan petugas pelayanan adalah 2,54. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 63,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kemampuan petugas pemberi pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Hal tersebut menandakan bahwa kemampuan yang baik dapat dilatarbelakangi oleh pengetahuan yang baik pada tenaga kesehatan. Sehingga apabila ingin meningkatkan kemampuan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, maka diperlukan peningkatan pengetahuan para petugas. Penelitian yang dilakukan oleh Neng Kamarni (2011) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam kesempatan lain, kemampuan tenaga kesehatan merupakan salah satu determinan sosial yang mempengaruhi Sistem Kesehatan Nasional di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan kemampuan petugas kesehatan dapat mempengaruhi penggunaan dan pengelolaan sumber daya lain seperti obat dan alat kesehatan. Apabila kemampuan petugas kesehatan sudah baik maka dapat diprediksikan akan menunjang pengelolaan dan penggunaan sumber daya lain seperti obat dan alat kesehatan.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sikap simpatik, ramah tamah terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten sangat penting untuk memberikan motivasi dan keinginan masyarakat dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

7. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan dinilai dari target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Selanjutnya penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten

Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak cepat (diberi skor 1), kurang cepat (diberi skor 2), cepat (diberi skor 3), dan sangat cepat (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kecepatan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.12.

Tabel IV.12
Nilai IKM Unsur Kecepatan Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	12	12	12
2	30	30	60
3	51	51	153
4	7	7	28
Total	100	100	253
Nilai Rata-Rata			2,53

Berdasarkan tabel IV.12 dapat diketahui sebesar 51% responden menyatakan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah cepat, sesuai dengan target waktu penanganan. Sementara sebesar 30% responden menyatakan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang

cepat, sebesar 12% responden menyatakan tidak cepat, dan sebesar 7% responden yang menyatakan sangat cepat.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur kecepatan pelayanan adalah 2,53. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 63,25. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kecepatan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, masih terdapat respond time yang relative kurang cepat pada beberapa masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan dinilai dari pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten. Selanjutnya penilaian responden terhadap keadilan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak adil (diberi skor 1), kurang adil (diberi skor 2), adil(diberi skor 3), dan sangat adil (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai keadilan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.13.

Tabel IV.13
Nilai IKM Unsur Keadilan Pelayanan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	15	15	15
2	35	35	70
3	44	44	132
4	6	6	24
Total	100	100	241
Nilai Rata-Rata			2,41

Berdasarkan tabel IV.13 dapat diketahui sebesar 44% responden menyatakan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah adil. Sementara sebesar 35% responden menyatakan bahwa pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang adil, sebesar 15% responden menyatakan tidak adil, dan sebesar 6% responden yang menyatakan sangat adil.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur keadilan pelayanan adalah 2,41. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali

25) maka hasilnya adalah 60,25. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur keadilan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah C dengan kinerja unit pelayanan kurang baik.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur keadilan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang baik. Keadilan dalam penelitian ini merupakan pelaksanaan pelayanan yang diberikan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Keadilan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 dimana dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik harus memiliki asas kesamaan hak yaitu tidak adanya diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan obeservasi yang peneliti lakukan, sebenarnya tidak ada pengkhususan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu namun ada beberapa masyarakat

Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang merasakan perbedaan perlakuan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Keadilan dinilai dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati saat pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Selanjutnya penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak sopan (diberi skor 1), kurang sopan (diberi skor 2), sopan(diberi skor 3), dan sangat sopan (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kesopanan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.14.

Tabel IV.14
Keramahan dan Kesopanan Petugas

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	13	13	13
2	30	30	60
3	51	51	153
4	6	6	24
Total	100	100	250
Nilai Rata-Rata			2,50

Berdasarkan tabel IV.14 dapat diketahui sebesar 51% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan. Sementara sebesar 30% responden menyatakan bahwa pelayanan petugas kurang sopan, sebesar 13% responden menyatakan sangat sopan, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak ramah.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur keramahan dan kesopanan petugas adalah 2,5. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 62,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kesopanan dan keramahan petugas di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten adalah C dengan kinerja unit pelayanan kurang baik.

Kesopanan dan keramahan petugas ditunjukkan melalui sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Menurut Tjiptono (2007), *assurance* atau kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan merupakan salah satu dari penentu kualitas pelayanan.

Selain itu, unsur kesopanan disebutkan pula dalam Pedoman Pelayanan Gawat Darurat (1995) bahwa sopan santun petugas termasuk dalam sistem Penanggulangan Penderita Gawat Darurat di unitnya maupun penanggulangan Penderita Gawat Darurat Nasional, sehingga unsur kesopanan dan keramahan petugas termasuk dalam unsur penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam kondisi gawat darurat

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, bersikap dengan baik dan komunikasi kepada masyarakat.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya dinilai dari keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Biaya sesuai dengan penelitian ini adalah biaya rapid test atau swab, yang mana sudah di atur batasannya oleh Pemerintah.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kewajaran biaya pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan

dalam empat kriteria yaitu tidak wajar (diberi skor 1), kurang wajar (diberi skor 2), wajar (diberi skor 3), dan sangat wajar (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kewajaran biayapelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.15.

Tabel IV.15
Nilai IKM Unsur Kewajaran Biaya

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	15	15	15
2	27	27	54
3	44	44	132
4	14	14	56
Total	100	100	257
Nilai Rata-Rata			2,57

Berdasarkan tabel IV.15 dapat diketahui sebesar 44% responden menyatakan bahwa biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah wajar. Sementara sebesar 27% responden menyatakan bahwa biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten kurang wajar,

sebesar 15% responden menyatakan tidak wajar, dan hanya sebesar 14% responden menyatakan sangat wajar.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur kewajaran biaya adalah 2,57. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 64,25. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kewajaran biaya pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yaitu tes rapid adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik. Biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan sudah wajar dan sesuai dengan pelayanan terkait rapid test.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya dinilai dari kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Pengguna layanan mengungkapkan bahwa tarif yang mereka bayar sudah sesuai dengan tarif yang diberlakukan oleh petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dengan demikian tidak ada kecurangan yang dilakukan oleh petugas.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kepastian biaya pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak sesuai (diberi skor 1), kurang sesuai (diberi skor 2), sesuai (diberi skor 3), dan sangat sesuai (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kepastian biaya pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.16.

Tabel IV.16
Nilai IKM Unsur Kesesuaian Biaya

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	20	20	20
2	32	32	64
3	39	39	117
4	9	9	36
Total	100	100	237
Nilai Rata-Rata			2,37

Berdasarkan tabel IV.16 dapat diketahui sebesar 39% responden menyatakan bahwa biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan biaya yang ditetapkan di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten sudah sesuai. Sementara sebesar 32% responden menyatakan bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam pelayanan Penanganan

Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yaitu terkait tes covid 19, kurang sesuai, sebesar 20% responden menyatakan tidak sesuai, dan 9% responden yang menyatakan sangat sesuai.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur keseuaian biaya adalah 2,37. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 59,25. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kepastian biaya pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, adalah C dengan kinerja unit pelayanan kurang baik. Dalam hal ini, petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dinilai baik dalam memberikan kejelasan dan kepastian terhadap biaya yang harus masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten. Dengan demikian, kepastian biaya yang diberikan dapat memberikan citra positif serta kepuasan bagi masyarakat Kecamatan Menes, Kabupaten Pandeglang Banten di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Ketepatan jadwal pelayanan dinilai dari pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, khususnya di IGD yakni 24 jam. Selanjutnya penilaian responden terhadap ketepatan jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak tepat (diberi skor 1), kurang tepat (diberi skor 2), tepat (diberi skor 3), dan sangat tepat (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai ketepatan jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.17.

Tabel IV.17

Nilai IKM Unsur Ketepatan Jadwal Pelayanan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	11	11	11
2	31	31	62
3	42	42	126
4	16	16	64
Total	100	100	263
Nilai Rata-Rata			2,63

Berdasarkan tabel IV.17 dapat diketahui sebesar 42% responden menyatakan bahwa jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah tepat. Sementara sebesar 31%

responden menyatakan bahwa jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang tepat, sebesar 16% responden menyatakan sangat tepat, dan sebesar 11% responden yang menyatakan tidak tepat.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur ketepatan jadwal pelayanan adalah 2,63. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 65,75. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur ketepatan jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Menurut SK Menpan, salah satu unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jadwal pelayanan. Jadwal pelayanan dinilai dari pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan dinilai dari kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Selanjutnya penilaian

responden terhadap kenyamanan lingkungan dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak nyaman (diberi skor 1), kurang nyaman (diberi skor 2), nyaman (diberi skor 3), dan sangat nyaman (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.18.

Tabel IV.18
Nilai IKM Unsur Kenyamanan Lingkungan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	13	13	13
2	29	29	58
3	45	45	135
4	13	13	52
Total	100	100	258
Nilai Rata-Rata			2,58

Berdasarkan tabel IV.18 dapat diketahui sebesar 45% responden menyatakan bahwa lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah nyaman. Sementara sebesar 29% responden menyatakan bahwa lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang

nyaman, sebesar 13% responden menyatakan sangat nyaman, dan tidak nyaman.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur kenyamanan lingkungan adalah 2,58. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 64,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur kenyamanan lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Hasil observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa keadaan lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, kondusif dengan di jaga petugas, serta adanya operasi masker, jaga jarak dan juga akses masuk ke lingkungan di pagar, untuk di seleksi warga atau orang lain yang akan masuk.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan serta dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, kondusif dengan di jaga petugas, serta adanya operasi masker, jaga jarak dan juga akses masuk ke lingkungan di pagar, untuk di seleksi warga atau orang lain yang akan masuk.

14. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan dinilai dari keterjaminan tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes. Selanjutnya penilaian responden terhadap keamanan lingkungan di Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten dikategorikan dalam empat kriteria yaitu tidak aman (diberi skor 1), kurang aman (diberi skor 2), aman (diberi skor 3), dan sangat aman (diberi skor 4).

Adapun pendapat responden mengenai keamanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes disajikan dalam tabel IV.19.

Tabel IV.19
Nilai IKM Unsur Keamanan Pelayanan

Skor Kriteria (p)	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Nilai Unsur Pelayanan (pxn)
1	13	13	13
2	20	20	40
3	51	51	153
4	16	16	64
Total	100	100	270
Nilai Rata-Rata			2,7

Berdasarkan tabel IV.19 dapat diketahui sebesar 51% responden menyatakan bahwa keamanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah aman. Sementara sebesar 20% responden menyatakan bahwa keamanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes kurang aman, sebesar 13% responden menyatakan sangat aman, dan 13% responden yang menyatakan tidak aman.

Bila dirata-ratakan, maka nilai rata-rata untuk unsur keamanan pelayanan adalah 2,7. Nilai interval IKM kemudian dikonversi (dikali 25) maka hasilnya adalah 67,5. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur keamanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes adalah B dengan kinerja unit pelayanan baik. Hal ini diperkuat oleh petugas Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten.

Dari uraian di atas masih terlihat masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, seperti: kejelasan informasi yang diberikan oleh

petugas; masih terdapat petugas yang tidak menggunakan seragam sesuai dengan jadwalnya; masih ditemui ketidakdisiplinan yang terjadi pada keterlambatan petugas; masih ditemui pelayanan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, belum berjalan dengan semestinya.

Dari indikator IKM terdapat kendala dalam indikator keadilan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dimana masih ada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang merasa dibedakan, kemudian dari indikator kesopanan dan keramahan petugas, dimana masih ada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten yang merasa petugas yang melayani kurang ramah dan dari indikator kepastian biaya, dimana masih ketidak jelasan biaya obat sehingga masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten merasakan ketidakpastian dari tes rapid dengan biaya individu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 63,42. Kemudian berdasarkan indikator (Bukti langsung (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance) dan Empati (empathy) juga menunjukkan bahwa ada pelayanan yang sudah baik dan ada yang kurang baik, tetapi rata-rata pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes sudah baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan Penanganan Pencegahan

Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yaitu:

1. Bagi Manajemen Pemerintah daerah Kabupaten Pandeglang Banten, khususnya pada tingkat Kecamatan Menes.
 - a. Sebagai upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, hendaknya pusat kendali mutu pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, melakukan survey kepuasan secara berkala.
 - b. Mengadakan atau memberikan kesempatan kepada petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, untuk mengikuti pelatihan-pelatihan ketrampilan seperti tehnik pencegahan dan penangan covid 19.
 - c. Melaksanakan inspeksi mendadak untuk melihat jalannya peraturan atau prosedur yang dilaksanakan dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, baik dibagian rawat jalan, rawat inap maupun di Instalasi Gawat Darurat serta memberikan teguran secara langsung apabila

terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan dengan peraturan yang semestinya.

2. Bagi Petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes
 - a. Senantiasa memperhatikan budaya kerja, kedisiplinan waktu, serta norma-norma kesopanan dalam bertindak sehari-hari.
 - b. Setiap petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, harus senantiasa meningkatkan ketrampilan dan kemampuannya menangani masyarakat Kecamatan Menes, Kabupaten Pandeglang Banten.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Menambahkan sub-unsur dalam setiap unsur pelayanan yang dinilai sesuai dengan Surat edaran Nomor 440/5184/SJ tanggal 17 September 2020 ini tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020 sehingga dapat lebih detail dalam menganalisis masalah yang ada terkait dengan kualitas pelayanan sesuai tugas dan fungsinya.
 - b. Melakukan penelitian di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, terkait pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 dengan alat penilaian yang berbeda sehingga didapatkan sudut pandang yang lain mengenai

kualitas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19
Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta , 25-30.
- Azwar, A. H. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2011). *The New Publik Service : Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Denzin, G. (2011). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial (terjemahan) oleh Agus Salim*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Fred. (2008). *Financial Theory a Cooperate Policy*. New York: The Dryden Press .
- Frederickson, H. G. (2011). *Administrasi Negara Baru*. Penerjemah: AlGhozei Usman. Jakarta: LP3ES.
- Gasperz, V. (2011). *Organizational Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit DR. H. Marzoekei Mahdi Bogor* . Institut Pertanian Bogor .
- Henry, N. (2015). *Administrasi Negara, dan Masalah-Masalah Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jacobalis, S. (2011). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kamarni, N. (2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, September .

- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, J. T. (2011). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : onsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Marzuki. (2012). *Metodologi Riset*. Jogjakarta: PT. Prasetia Widya Pratama.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Murgatroyd, S., & Morgan, C. (2011). *Total Quality Management and The School*. Philadelphia: Open University Press.
- Nasution, M. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nelson, & Brown. (2004). *Do You Know What Your Patient Expect? Family Practice Management*. American Academy of Family Physicians .
- Neuman, M. L. (2011). *Social Research Methods (Qualitative and Quantitative Approaches)*. USA.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit*. Universitas Sebelas Maret PKU Muhammadiyah Surakarta .
- Parasuraman, A., & dkk. (1988). *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol 64 , 12-40.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pfiffner, J., & Presthus, R. V. (2011). *Publik Administration*. New York: The Ronald Press Company.

- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 95 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Bagi Masyarakat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rijanto, B. B. (2010). Pedoman praktis keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan (K3L). Indonesia: Mitra Wacana Media.
- Siagian, P. S. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2012). Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Simbolon, M.M. (2014). Dasar-dasar dan Administrasi Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, P. L. (2012). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Y. S. (2011). Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwanto, E. (2011). Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan. Jakarta: Cermin Dunia Kedokteran. No. 19.
- Supriyanto, Y., & Harry, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor 1 , 472-480.
- Syafiie, I. K. (2011). Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. (2011). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Waldo, D. (2011). *Pengantar Studi Publik Administration*. Jakarta: Aksara Baru.

Warella, Y. (2011). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Waworuntu, B. (2010). *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus, Desain dan Metode, Penerjemah Mudzakir*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zahara, A. (2011, Juli 18). *Dinamika Dan Paradigma Administrasi Publik*.

Retrieved Agustus 7, 2016, from <http://ansar276.blogspot.co.id/2011/07/dinamika-dan-paradigmadministrasi.html>

Lampiran I.1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Petunjuk umum wawancara :

1. Ucapkan terima kasih atas kesediaan diwawancarai.
2. Lakukan perkenalan dua arah, baik peneliti maupun informan mulai dari nama, umur, pendidikan, pekerjaan, jabatan.
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara.
4. Wawancara dilakukan oleh peneliti.
5. Dalam diskusi informan bebas mengeluarkan pendapat.
6. Jelaskan bahwa tidak ada jawaban yang salah dan benar serta dijaga kerahasiaannya, tetapi informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan dan saran-saran yang berkaitan dengan topik wawancara.
7. Catat seluruh pembicaraan
8. Mintalah waktu lain jika informan hanya memiliki waktu yang terbatas saat itu.

Pedoman Wawancara untuk Ketua Satgas

Pelaksanaan :
 Identitas Informan :
 Nama :
 Umur :
 No. Kontak :
 Keterangan Wawancara :
 Hari/Tanggal :
 Durasi :

Pokok Bahasan :

1. Bagaimana kebijakan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes keluarkan?
2. Apa saja kendala yang d hadapi dalam mengeluarkan kebijakan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes?
3. Bagaimana cara petugas memperkenalkan diri dan menjelaskan tugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes ?
4. Bagaimana masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya dapat memperoleh informasi yang tepat?
5. Apakah saja kendala yang dihadapi untuk membuat kebijakan dalam pemberian informasi kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya?
6. Apakah ada kebijakan yang Ibu keluarkan mengenai target waktu dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes?
7. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mencapai target waktu tersebut?
8. Adakah perlakuan khusus yang di lakukan sebagai ketua petugas pelayanan covid 19 terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten tertentu?
9. Pada pukul berapa dilakukan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes ?
10. Bagaimana kebijakan mengenai kepastian jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes?
11. Ketika petugas kerja, apakah sesuai jadwalnya?

12. Apa saja kendala yang di alami terkait dengan kepastian jadwal yang ditetapkan dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes?
13. Bagaimana kebijakan mengenai Biaya rapid dan swab tes sercara umum dan yang di lakukan individu?
14. Bagaimana kondisi saat ini mengenai pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, penerapan kebijakan apakah dalam implementasinya dipatuhi oleh setiap lini pada bidang masing-masing termasuk SOP nya?
15. Apakah kondisi yg diharapkan sesuai Surat edaran Nomor 440/5184/SJ tanggal 17 September 2020 ini tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020?

**Pedoman Wawancara untuk Aparatur pemerintah pendukung
(petugas kelurahan dan atau kecamatan)**

Pelaksanaan :
 Identitas Informan :
 Nama :
 Umur :
 No. Kontak :
 Keterangan Wawancara :
 Hari/Tanggal :
 Durasi :

Pokok Bahasan :

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan?
2. Apa saja kendala yang Bapak/Ibu di hadapi petugas dalam melakukan prosedur pelayanan?
3. Apakah petugas memperkenalkan diri kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten sebelum memberikan pelayanan?
4. Melalui apa petugas mengenalkan diri?
5. Mengapa petugas tidak/memperkenalkan diri?
6. Bagaimana tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten?
7. Apakah ada target waktu dalam pelayanan yang dilakukan petugas?
8. Adakah perlakuan khusus petugas terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten?
9. Bagaimana bentuk perlakuan tersebut?

Pedoman Wawancara untuk pihak RT dan RW

Pelaksanaan :
 Identitas Informan :
 Nama :
 Umur :
 No. Kontak :
 Keterangan Wawancara :
 Hari/Tanggal :
 Durasi :

Pokok Bahasan :

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan?
2. Apa saja kendala yang petugas hadapi dalam melakukan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana cara petugas memperkenalkan diri ?
4. Bagaimana masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya dapat memperoleh informasi yang tepat?
5. Apakah saja kendala yang dihadapi dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten dan keluarganya?
6. Apakah ada target waktu dalam pelayanan?
7. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mencapai target waktu tersebut?
8. Adakah perlakuan khusus petugas terhadap masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten ?
9. Bagaimana bentuk perlakuan tersebut?
10. Apa saja kendala yang di alami masyarakat terkait dengan kepastian jadwal yang ditetapkan?

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Banten

Pelaksanaan :
 Identitas Informan :
 Nama :
 Umur :
 No. Kontak :
 Keterangan Wawancara :
 Hari/Tanggal :
 Durasi :
Pokok Bahasan :

1. Apakah terdapat prosedur dalam pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes?
2. Apa saja kendala yang Bapak/Ibu hadapi dalam prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes yang ada?
3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui nama dan jabatan petugas yang melayani saudara?
4. Bagaimana Bapak/Ibu bisa mengalami kondisi tersebut?
5. Apakah petugas memakai atribut tanda pengenal diri?
6. Bagaimana tanggung jawab petugas dalam melayani Bapak/Ibu?
7. Bagaimana kemampuan petugas dalam melayani Bapak/Ibu?
8. Apakah petugas menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu?
9. Bagaimana keterlambatan pelayanan tersebut dapat terjadi?
10. Kendala apa saja yang anda alami terkait dengan kecepatan pelayanan?
11. Bagaimana keadilan pelayanan yang diberikan oleh petugas?
12. Apa saja kendala yang Bapak/Ibu alami terkait dengan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
13. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

14. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai kewajaran biaya tes covid (rapid dan swab)?
18. Apa saja kendala yang Bapak/Ibu alami terkait dengan kepastian jadwal pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yang ditetapkan?
19. Bagaimana kenyamanan lingkungan di Kecamatan Menes, yang Bapak/Ibu yang rasakan dengan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19?
20. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana seharusnya suasana yang nyaman di Kecamatan Menes dengan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19?

Lampiran II.1 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan Utama :

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes di unit ini?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan dan kepastian petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, yang melayani?
 - a. Tidak Jelas & Tidak Pasti
 - b. Kurang Jelas & Kurang Pasti
 - c. Jelas dan Pasti
 - d. Sangat Jelas dan Pasti

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kedisiplinan petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak Disiplin
 - b. Kurang Disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat Disiplin

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggungjawab petugas pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes, dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak Bertanggung Jawab
 - b. Kurang Bertanggung Jawab
 - c. Bertanggung Jawab
 - d. Sangat Bertanggung Jawab

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes ?
 - a. Tidak Mampu
 - b. Kurang Mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat Mampu

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu pelayanan waktu Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat Bapak mendapatkan pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes
 - a. Tidak Adil
 - b. Kurang Adil
 - c. Adil
 - d. Sangat Adil

9. Bagaimana pendapat Bapak/ibu keramahan petugas Pelayanan Penanganan Pencegahan Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Pandeglang yaitu pada Kecamatan Menes
 - a. Tidak sopan
 - b. Kurang sopan
 - c. Sopan
 - d. Sangat sopan

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya rapid dan swab tes?
 - a. Tidak Wajar
 - b. Kurang Wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat Wajar

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk rapid dan swab test ?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
 - a. Tidak Tepat
 - b. Kurang Tepat
 - c. Tepat
 - d. Sangat Tepat

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kenyamanan lingkungan anda?
 - a. Tidak Nyaman
 - b. Kurang Nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat Nyaman

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keamanan pelayanan di lingkungan anda??
 - a. Tidak Aman
 - b. Kurang Aman
 - c. Aman
 - d. Sangat Aman

Lampiran IV.1 Matriks Wawancara

MATRIKS HASIL WAWANCARA

Lampiran III.1 Hasil Skor Kuesioner IKM

HASIL SKOR KUESIONER IKM

No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3
2	1	2	2	2	4	3	2	2	3	1	1	3	2	2
3	2	4	3	1	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2
4	4	2	2	4	3	3	1	1	1	2	1	4	4	3
5	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3
6	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3
7	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2
8	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	4	1
9	1	1	2	1	2	3	3	3	2	4	1	3	4	3
10	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
11	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	2	1
12	3	1	4	2	1	3	1	2	2	4	2	2	2	1
13	4	3	1	3	3	4	4	1	1	1	2	2	1	2
14	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15	1	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3
16	3	1	3	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2
17	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2
18	2	4	4	3	4	2	3	3	1	4	1	4	3	3

19	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
20	1	3	1	3	2	3	4	2	1	3	2	3	1	4	
21	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
22	2	4	4	4	4	1	3	4	3	4	1	3	3	2	
23	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	1	
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	
25	1	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	
26	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	
28	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
29	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	
30	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
31	2	4	4	1	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
33	2	1	4	4	4	1	1	4	3	4	1	4	1	3	
34	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	1	
35	3	2	1	1	3	3	3	1	1	4	3	3	2	3	
36	2	4	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	3	4	
37	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	
39	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	
40	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	

41	2	3	1	4	1	4	4	1	1	4	2	4	4	3	
42	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	
43	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	
44	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
45	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	
46	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	
47	2	4	1	4	2	1	1	2	2	1	1	4	1	4	
48	3	1	1	4	1	4	3	4	3	3	3	3	1	2	
49	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	4	2	1	
50	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
52	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	
53	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	
54	3	2	2	2	1	4	2	1	3	3	3	1	1	3	
55	2	3	2	2	2	4	3	3	1	2	3	3	2	3	
56	3	2	2	3	3	4	3	3	2	1	3	3	2	2	
57	3	4	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	
58	3	3	2	2	1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	
59	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	
60	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	3	3	
61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	
63	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	
64	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	4	2	3	3	
65	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	

66	3	4	1	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	
67	3	3	2	2	4	1	2	2	2	2	3	1	1	4	
68	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	1	2	
69	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	
70	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	
71	2	3	3	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	4	
72	4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
74	4	3	3	4	3	1	3	2	3	3	4	2	3	4	
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	
76	4	3	3	2	3	1	2	3	3	2	4	2	4	4	
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	
79	4	3	1	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	
80	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
81	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	3	2	3	3	
83	3	3	4	1	3	1	3	3	4	1	2	2	3	2	
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
85	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	
86	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	
87	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	
89	3	3	4	1	1	4	3	3	3	3	3	1	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	3	

91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	2	4	3	3	3	3	1	1	3	2	2	
97	3	2	3	3	1	4	1	2	2	2	4	3	2	2	
98	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	4	3	3	3	
99	4	3	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3	1	1	
100	4	1	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1	4	4	
Total Nilai Per Unsur	270	258	255	252	255	254	253	241	250	257	237	263	258	270	
Nilai Rata-rata Per Unsur	2.7	2.58	2.55	2.52	2.55	2.54	2.53	2.41	2.5	2.57	2.37	2.63	2.58	2.7	
Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur	0.192	0.183	0.181	0.179	0.181	0.180	0.180	0.171	0.178	0.182	0.168	0.187	0.183	0.192	2.537
IKM UNIT PELAYANAN															63.42

