



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

**27**%

SIMILARITY INDEX

Submission author: Puspita Ayu Yusuf  
Assignment title: JURNAL  
Submission title: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-...  
File name: 201221\_jurnal\_puspita.docx  
File size: 234.85K  
Page count: 11  
Word count: 2,985  
Character count: 20,641  
Submission date: 20-Dec-2021 01:27PM (UTC+0700)  
Submission ID: 1734071930

Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.  
NIP. 19631222 199002 1 001

©Jurnal Ilmiah Persepsi, 2021, (1), 1.  
ISSN 2477-2698 (online), ISSN 2477-2693 (cetak). [ejournal@psip.unma.ac.id](mailto:ejournal@psip.unma.ac.id)  
© Copyright 2021

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KELURAHAN MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA

Puspita Ayu Yusuf<sup>1</sup>

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan serta mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Kelurahan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda Kalimantan Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan telah melaksanakan kewajiban dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang. Kemudian disaat masa pandemi Covid-19 kelurahan memberikan pelayanan berbasis online untuk masyarakat walaupun hanya berlangsung beberapa minggu, dikarenakan banyak dari masyarakat yang tidak mengerti. Sehingga kelurahan lebih memfasilitasi pelayanan offline dengan melakukan social distancing atau jaga jarak dan melaksanakan protokol kesehatan dengan ketat. Sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan diwajibkan memakai masker, dan kelurahan mempersilakan petugas Satgas Covid-19 untuk masyarakat yang tidak menerapkan protokol kesehatan di Kelurahan dan terhindar dari kerumunan. Adanya pandemi Covid-19 kelurahan memiliki faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas yaitu kelurahan kesulitan dengan adanya batasan waktu yang sangat sedikit untuk melakukan pelayanan, kelurahan yang terdampak masih salah dalam pengertian dan tidak adanya nomor antrian untuk masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan yang terakhir Pemerintah menerapkan PPKM sehingga kegiatan yang telah terjadwal oleh kelurahan terhambat, seperti kegiatan gotong royong, dan kurangnya masyarakat dalam berpartisipasi dengan kegiatan yang dilakukan kelurahan.

**Kata Kunci:** Kualitas, pelayanan Publik.

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [puspitaayusuf@gmail.com](mailto:puspitaayusuf@gmail.com)