

**DAMPAK *COVID-19* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN PISANG CANDI
(Suatu Studi di Kantor Kelurahan Pisang Candi,
Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana**

Disusun Oleh

Eleonora Liun

19031000079



**PROGRAM S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : DAMPAK *COVID-19* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN PISANG CANDI (Suatu Studi di Kelurahan
Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur)

Nama : ELEONORA LIUN
NPK : 19031000079
Program Studi : S1 Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Disetujui pada tanggal : 8 Februari 2023

Menyetujui
Pembimbing I



Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui,
Pembimbing II



Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si

Menyetujui,
Dekan,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Eleonora Liun ini telah di
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Februari 2023
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

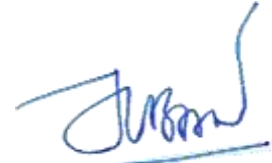
Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si Adhinda Dewi Agustine, S.AP., M.AP Mayjen TNI (Purn)
Drs. Wibisono
Poespito Hadi, M.Sc.,
M.Si

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos. M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eleonora Liun

NIM : 19031000079

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yangtelah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor ; Kep. 12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 16 Februari 2023

Yang menyatakan


Eleonora Liun

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Apapun yang saya miliki, dimanapun saya berada, saya dapat melewati apapun didalam Dia yang menjadikan saya siapa saya.” (Filipi 4:13)

Kupersembahkan
Kepada :
Ayah, Ibu,
Adik, Kakak tercinta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur dilambungkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas ijinan dan tuntunan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Dampak Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pisang Candi (Studi di Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur”.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi kepada penulis selama kuliah dan dalam proses penyusunan skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.MAB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.,MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, masukan dan saran sejak penyusunan proposal, pendampingan dalam penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, masukan dan saran sejak penyusunan proposal,

pendampingan dalam penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan kepada penulis selama kuliah.
7. Segenap tenaga kependidikan pada Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memperlancar proses kuliah penulis hingga akhir.
8. Kedua orang tuaku yang dengan segala doa dan upayanya membesarkan, membimbing dengan penuh kasih sayang dan memberikan pendidikan sebagai bekal hidup;
9. Keluarga besarku dan semua orang yang dengan caranya masing – masing memberikan dukungan dari awal pendidikan hingga tahap akhir kuliah ini.
10. Teman – teman seangkatan atas kebersamaan, dukungan dan bantuan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritikan dan masukan dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan tulisan ini.

Malang, 16 Februari 2023

Eleonora Liun

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRPSI.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	9
2.1. Pandemi Covid-19	9
2.1.1. Pengertian Pandemi Covid-19	9
2.1.2. Gejala dan Karakteristik Klinis Covid-19.....	10
2.1.3. Faktor Risiko Covid-19.....	12
2.1.4. Dampak Covid-19	12
2.1.5. Kebijakan Mengatasi Dampak Covid-9.....	15
2.2. Pelayanan Publik	20
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	21

2.2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	24
2.2.3. Standar Pelayanan.....	25
2.2.4. Prinsip-Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	28
2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik	32
2.2.6. Faktor-Faktor yang Menentukan kualitas pelayanan.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Fokus Penelitian	39
3.3. Sumber Informasi.....	40
3.4. Jenis Data	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data Penelitian.....	43
3.7. Lokasi Penelitian	45
3.8. Waktu Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Kelurahan Pisang Candi+	47
4.1.2 Kondisi Geografis.....	49
4.1.4 Sarana Prasarana	53
4.1.5 Visi misi Kelurahan Pisang Candi	55
4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Pisang Candi.....	55
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	66
4.2.1 Mekanisme Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19.....	66
4.2.2 Jangka Waktu penyelesaian	69
4.2.3 Kompetensi pelaksana.....	71
4.2.4 Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas Pelayanan	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.1 Mekanisme Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid 19.....	76

4.3.2	Jangka Waktu penyelesaian.....	77
4.3.3	Kompetensi pelaksana	78
4.3.4	Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas Pelayanan.....	79
BAB V PENUTUP.....		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran-Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jadwal penelitian.....	46
2. Penduduk Kelurahan Pisang Candi menurut jenis kelamin	51
3. Komposisi penduduk Kelurahan Pisang Candi menurut tingkat pendidikan.....	51
4. Komposisi penduduk Kelurahan Pisang Candi menurut mata pencaharian	52
5. Sarana pendidikan.....	53
6. Sarana kesehatan.....	54
7. Prasarana ibadah	54
8. prasarana umum	55
9. Data Sarana dan Prasarana.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Model analisis data interaktif	45
Gambar 2 Peta lokasi Kelurahan Pisang Candi.....	47
Gambar 3 luar Kantor Kelurahan Pisang Candi.....	48
Gambar 4 dalam kantor Kelurahan Pisang Candi	49
Gambar 5 Struktur otganisasi Keurahan Pisang Candi	59
Gambar 6 Wawancara dengan Ibu Tati.....	68
Gambar 7 Wawancara dengan Pak Maksum	73
Gambar 8 .Wawancara dengan Ibu Maria.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi	84
Lampiran 2 Hasil Surat Peninjikan Dosen Pembimbing	85
Lampiran 2 Hasil Pemeriksaan Plagiasi	86

ABSTRAK

Eleonora Liun, Nomor Induk Mahasiswa 19031000079, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang Menyusun skripsi dengan judul dampak *Covid-19* terhadap pelayanan public (suatu studi di Kantor Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang), di bawah bimbingan Ibu Dra.HJ.Umi Chayatin, sebagai pembimbing I dan Ibu Dr.Yustina Ndung sebagai pembimbing II.

Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Dampak yang ditimbulkan oleh *Covid-19* sebagian besar berakibat negative pada semua sektor, seperti ekonomi, sosial, Pendidikan, dan pelayanan public. Akibat keadaan tersebut terjadi di Indonesia, pemerintah Indonesia telah menerapkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mempercepat pengosongan *Covid-19*. Pelaksanaan PSBB ini secara menyeluruh berdampak pada perubahan aktivitas kehidupan sehari-hari individu, antara lain: individu perlu menjauhi orang lain agar dapat mengurangi aktivitas di luar rumah, tidak ditempatkan secara terbuka, dan menjauhi keramaian.

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah 1) Bagaimana dampak *Covid-19* terhadap pelayanan public di Kelurahan Pisang Candi? Adapun tujuan penelitian ini yaitu Mendeskripsikan dan menganalisis dampak *Covid-19* terhadap pelayanan public. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dengan mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi; data dianalisis menggunakan Teknik analisis Milles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan: pertama, mekanisme pelayanan pada masa pandemi *Covid-19*. Kedua, jangka waktu penyelesaian. Ketiga, kompetensi pelaksana. Keempat, sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan.

Kata Kunci : *Covid-19*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Eleonora Liun, Student Identification Number 19031000079, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang Compiled a thesis entitled the impact of Covid-19 on public services (a study at the Pisang Candi Village Office, Sukun District, Malang City), under the guidance of Mrs. Dra.HJ.Umi Chayatin, as supervisor I and Mrs. Dr.Yustina Ndung as supervisor II.

Covid-19 is an infectious disease caused by a newly discovered coronavirus. The impact caused by Covid-19 has mostly had a negative impact on all sectors, such as the economy, social, education and public services. As a result of this situation occurring in Indonesia, the Indonesian government has implemented Government Regulation Number 21 of 2020 concerning Large-Scale Social Restrictions (PSBB) to speed up the evacuation of Covid-19. The implementation of this PSBB as a whole has an impact on changes in individual daily life activities, including: individuals need to stay away from other people so they can reduce activities outside the home, not be placed in an open manner, and stay away from crowds.

Based on this fact, the formulation of the research problem is 1) What is th

impact of Covid-19 on public services in Pisang Candi Village? The purpose of this research is to describe and analyze the impact of Covid-19 on public services. To achieve this goal, a qualitative research method was used by analyzing the data descriptively. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation; data were analyzed using the Milles, Huberman and Saldana analysis techniques. The results showed: first, the service mechanism during the Covid-19 pandemic. Second, the timeframe for completion. Third, implementing competency. Fourth, facilities, infrastructure and / or service facilities.

Keywords: Covid-19, Public Service