
Public Services Based on Health Protocols During the Covid-19 Pandemic in Bontang Lestari Village

Pelayanan Publik berdasarkan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Bontang Lestari

Indriati Salam¹, Muhammad Zainal Arifin², Shorea Helminasari³

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

indriati98salam@gmail.com; arifinmz0541@gmail.com; shorea@uwgm.ac.id

Correspondence author Email: shorea@uwgm.ac.id

Paper received: March 2023; Accepted: April 2023; Publish: April 2023

Abstract

Public service providers must react to the COVID-19 pandemic. Many government regulations to prevent this virus's spread affect service providers' public service standards. Improving public service standards will help stop this infection. Researchers in Bontang Lestari Village, hit by the COVID-19 epidemic, observed issues, including limited service hours, unprepared health protocol facilities, and uneven health protocol socialization. Then the research question is how public services based on health protocols are implemented during the COVID-19 pandemic in Bontang Lestari Village and what are the obstacles. This study examines public service health procedures during the COVID-19 pandemic in Bontang Lestari Village and the challenges they faced. This study used qualitative research. According to the research, the health protocol for using masks has not been optimally implemented because residents/employees still take off their masks when chatting/conducting services, the health protocol for washing hands has gone well and in accordance with the rules applied, and the health protocol for maintaining distance between residents has been set at 1 meter. Residents and staff' ignorance of health protocols hinders the public service process based on them. Thus, the chance of getting COVID-19 is rising, and residents have less time to take care of their requirements, making services seem substandar.

Keywords: *Public Service. Health Protocol.*

Abstrak

Penyedia layanan publik harus bereaksi terhadap pandemi COVID-19. Banyak peraturan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini mempengaruhi standar pelayanan publik penyedia layanan. Meningkatkan standar pelayanan publik akan membantu menghentikan infeksi ini. Para peneliti di Kelurahan Bontang Lestari yang dilanda wabah COVID-19 mengamati adanya keterbatasan, antara lain jam pelayanan yang terbatas, fasilitas protokol kesehatan yang tidak siap, dan sosialisasi protokol kesehatan yang tidak merata. Kemudian pertanyaan penelitian adalah bagaimana pelayanan publik berbasis protokol kesehatan dilaksanakan selama pandemi COVID-19 di Kelurahan Bontang Lestari dan apa saja kendalanya. Penelitian ini mengkaji prosedur kesehatan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 di Kelurahan Bontang Lestari dan tantangan yang dihadapinya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut penelitian, protokol kesehatan penggunaan masker belum optimal diterapkan karena warga/karyawan masih melepas masker saat chatting/melakukan pelayanan, protokol kesehatan mencuci tangan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku, serta protokol kesehatan menjaga jarak antar warga sudah ditetapkan 1 meter. Ketidaktahuan warga dan staf terhadap protokol kesehatan menghambat proses pelayanan publik berdasarkan protokol tersebut. Dengan demikian, peluang terkena COVID-19 meningkat, dan penduduk memiliki lebih sedikit waktu untuk mengurus kebutuhan mereka, membuat layanan tampak substandar.

Kata Kunci : Pelayanan Publik. Protokol Kesehatan.

Copyright and License

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.



1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada masa pandemi masih belum diatur, sehingga memberi dampak terhadap proses dan hasil pelayanan yang diberikan dan yang diterima oleh masyarakat seperti yang terjadi di Kelurahan Bontang Lestari.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan publik dalam menerapkan protokol kesehatan, karena pelayanan publik menjadi kepentingan banyaknya orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Kepuasan masyarakat berarti terpenuhinya keinginan atau kebutuhan masyarakat, sesuai dengan "Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan", adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat haruslah diberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan dalam proses pelayanan. Baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh penyedia layanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan imbas dari pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat, kepuasan masyarakat sangatlah penting. Salah satu penyedia pelayanan yang utama di pemerintahan yang memberikan pelayanan

publik di masyarakat salah satunya ialah Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

Ditengah pandemi covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan mempunyai formula yang dapat menangani akses layanan dasar tersebut. Menurut komite penanganan covid-19 dan pemulihan ekonomi nasional oleh karena itu sebagai langkah awal membentengi diri dari covid-19 sebaiknya kita menerapkan perilaku 3M (Menggunakan masker, Mencuci tangan, dan Menjaga jarak).

Berdasarkan observasi peneliti pada Kelurahan Bontang Lestari salah satu penyedia pelayanan publik yang terkena dampak dari masa pandemi covid-19 sehingga ditemukan masalah yaitu, awal covid-19 maret 2020 kelurahan bontang lestari belum menyiapkan protokol kesehatan sehingga masyarakat yang datang belum menerapkan perilaku 3M, kemudian pembatasan jam pelayanan dan jumlah orang di dalam ruang pelayanan dan belum siapnya fasilitas protokol kesehatan sebagai langkah awal mencegah penyebaran covid-19 serta tidak ratanya sosialisasi pentingnya protocol kesehatan kepada warga bontang lestari. Dikarenakan latar belakang tersebut maka peneliti mengambil judul “Pelayanan Publik Di Kelurahan Bontang Lestari Berdasarkan Protokol Kesehatan Kecamatan bongtang Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”.

1.1 Tujuan Penelitian

Sebagaimana sejalan dengan tujuan protokol kesehatan sebagai bagian dari persiapan pelayanan publik di masa covid-19 maka salah satu arah kebijakan dan strategi awal mencegah penyebaran covid-19. Masyarakat bersama perangkat daerah perlu merapkan perilaku 3M sebagai langkah awal dari penyebaran covid-19, adapun tujuan melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan protocol kesehatan pelayanan public di masa pandemic covid-19 di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bongtang Selatan Kota Bontang serta untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi

dalam pelayanan publik berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemic covid-19 di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang selatan kota Bontang.

2. Metode

2.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan menggunakan jenis penelitian kualitatif, merupakan penelitian yang menggambarkan atau objek berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau kondisi yang alamiah.

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2014:22) "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian, fenomena atau gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep dan teori".

Menurut Sugiyono (2017:9) "Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". Metode penelitian kualitatif menggunakan *focus group*, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data". Berdasarkan definisi diatas tersebut maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang dengan melakukan pendekatan investigasi karena peneliti ini mengumpulkan data-data dengan cara berinteraksi atau melakukan wawancara dengan orangJ-orang secara langsung di tempat penelitian dan mengambil gambar.

2.2. Lokasi Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong (dalam Ari Setiawan 2012:28) "Dalam menentukan penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantive dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara terbentuknya geografis dan praktis, seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian".

Sesuai dengan yang penelitian ini, maka lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

2.3. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional ini berisikan tentang kesimpulan dari pemahaman peneliti tentang apa yang hendak diteliti, dan menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul.

Menurut Ulber Silalahi (2012:196) "Konseptualisasi ialah suatu abstraksi yang mewakili suatu ide, bagaimana anda dapat mengobservasi atau mengukur sesuatu tanpa mengetahui apa yang sedang anda lihat".

Berdasarkan judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini, maka definisi konsepsional pelayanan publik berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemi di Kelurahan Bontang Lestari adalah pelayanan publik suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mendapatkan akses dalam memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan keperluan tertentu. Pelayanan publik dimasa pandemi *covid-19* ini tetap terlaksanakan di dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah agar tidak menimbulkan atau menyebarkan virus *Covid-19*.

2.4. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:27) "Fokus penelitian merupakan batasan masalah, karena adanya keterbatasan baik tenaga, dana, waktu, dan supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus".

Berdasarkan beberapa teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa fokus penelitian adalah garis terbesar dalam penelitiann yang sesuai dengan rumusan masalah yang di gunakan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan fokus penelitian, yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan protokol kesehatan pada Masa Pandemi di Kelurahan Bontang Lestari terdiri :

- a. Menggunakan Masker
 - b. Mencuci Tangan
 - c. Menjaga Jarak
2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang.

2.5. Sumber Data

2.5.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:104) "Sumber data primer adalah sumber data yang langsung kepada pengumpulan data". Dalam Sugiyono (2015:368) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sample sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan maka teknik penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan pemilihan sample siapa saja yang kebetulan peneliti temui di lapangan pada saat melakukan penelitian dimana teknik ini mempermudah peneliti dalam menentukan *key informan* dan *informan*.

Adapun yang menjadi *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Andriyana,S.Sos selaku Lurah sebagai *key informan* dipilih dengan teknik *purposive sampling*
- b. M Yahya Karim, SH selaku Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban sebagai *informan* dipilih dengan teknik *purposive sampling*
- c. Norhan selaku Staf Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai *informan* dipilih dengan teknik *purposive sampling*
- d. Bapak Ruslianto, Ibu Hasni dan Ibu Nelly selaku Warga Kelurahan Bontang Lestari 3 (Tiga) orang sebagai *informan* dipilih dengan teknik *accidental sampling*

2.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh berdasarkan jurnal, artikel dan buku ilmiah yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantara data dari segala kegiatan yang

berkaitan dengan meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Lestari berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19. Adapun data-data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :

- a. Profil Kelurahan Bontang Lestari
- b. Buku-buku ilmiah
- c. Literatur lainnya seperti Jurnal, Artikel dan Dokumen.

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:296) "Teknik pengumpulan data merupakan langka yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan atau triangulasi".

2.6.1. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang melakukan pengamatan yang vermat dan terinci mengenai keadaan lapangan yang diteliti digunakan untuk merekam data-data primer berupa peristiwa atau situasi sosial tertentu pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan.

2.6.2. Wawancara

Yaitu sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan berkomunikasi langsung dan dan melakukann tanya jawab kepada *key informan* dan *informan* untuk mendapatkan keterangan dan informasi dalam mengumpulkan data melalui wawancara ini, peneliti melakukan berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

2.6.3. Dokumentasi

Yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Untuk mendapatkan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data seperti foto atau gambar penggunaan ini dapat dijadikan bahan untuk mengecek kesesuaian data dan merupakan bahan utama dalam penelitian serta berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan publik di Kelurahan Bontang Lestar berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19.

2.7. Analisis Data

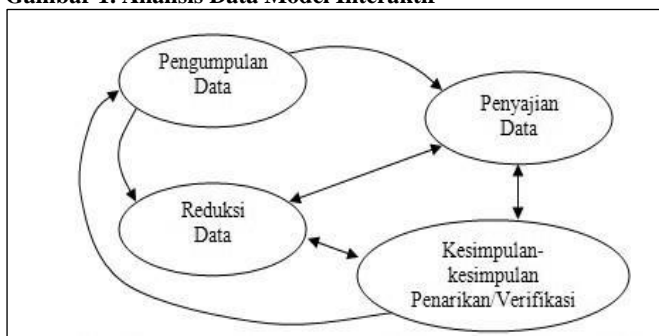
Menurut Sugiyono (2017:131) "Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Penelitian ini menggunakan Analisis Data Model Interaktif (*Interactive Model Of Analisis*) sebagai mana dikemukakan Miles dan Huberman dalam Buku Sugiyono (2017:134) "Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh".

Adapun analisi data yang digunakan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

Gambar 1. Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2017:134)

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam mendapatkan hasil penelitian yang baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, diperlukan persiapan untuk mendapatkan data yang akurat. Persiapan yang dilakukan antara lain dengan mengadakan observasi dan pendahuluan masalah untuk permasalahan dan

mencari dokumen-dokumen serta literatur pendukung, sehingga dapat menyusun garis besar penelitian. Pelaksanaan penelitian dalam rangka pengumpulan data dilakukan dengan teknik yang digunakan yaitu observasi dan wawancara secara langsung dilokasi penelitian berlangsung.

3.1. Pelayanan Publik Berdasarkan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 yang ada di kelurahan kota Bontang tepatnya di kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang menjadi perhatian untuk tetap melakukan pelayanan dengan menjalankan protokol kesehatan.

3.1.1. Protokol Kesehatan

Tingginya angka penyebaran Covid-19 di Indonesia, membuat kita sulit keluar dari jeratan pandemi virus ini. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Salah satunya adalah penerapan protokol kesehatan di setiap wilayah. Protokol kesehatan adalah serangkaian aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kementerian kesehatan dalam mengatur keamanan beraktivitas selama masa pandemi Covid-19. Tujuan diberlakukan protokol kesehatan guna membantu masyarakat untuk dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan kondisi kesehatan orang lain.

a. Menggunakan Masker

Dari penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa protokol kesehatan penggunaan masker belum diterapkan dengan maksimal dikarenakan masih ada saja warga/pegawai yang melepas maskernya pada saat ngobrol/melakukan pelayanan.

b. Mencuci Tangan

Dari penelitian peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa untuk penerapan Protokol Kesehatan Mencuci Tangan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan arahan dari Kemendagri dan Walikota.

c. Menjaga Jarak

Berdasarkan wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa Protokol Kesehatan Menjaga Jarak telah diatur berjarak 1 (satu) meter antar warga. Agar mengurangi penyebaran virus dan juga penularan yang sangat cepat apabila tidak adanya batasan jarak satu sama lain.

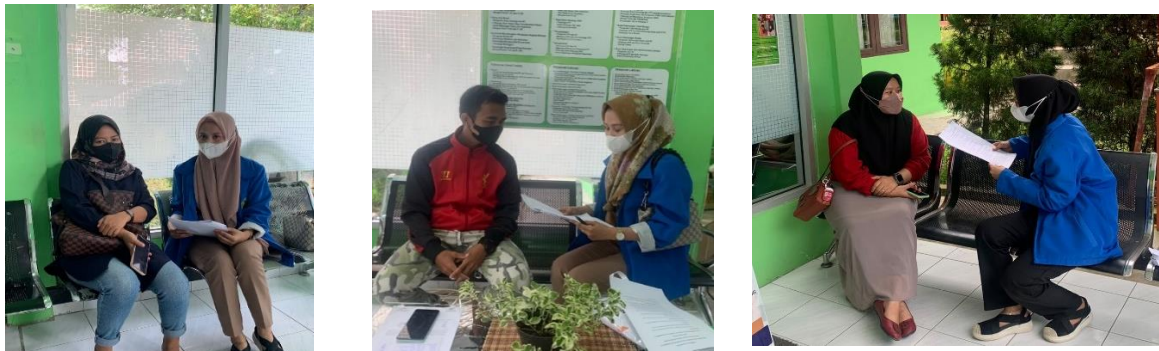
3.1.2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Public Berdasarkan Protocol Kesehatan Pada Masa Pandemic Ccovid-19

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan publik berdasarkan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid-19* di Kelurahan Bontang Lestari yaitu :

- a. Terbatasnya proses pelayanan pada saat pandemi dikarenakan jam pelayanan terbatas sesuai dengan surat edaran pengaturan jam kerja secara bergantian, dengan menerapkan *Work From Home* (WFH) 50% dan *Work From Office* (WFO) 50%.
- b. Protokol kesehatan penggunaan masker masih ada pegawai/warga yang melepas/menurunkan masker ke dagu pada saat berinteraksi, dikarenakan belum terbiasa dengan adanya perubahan di era pandemi *covid-19*, terkadang lupa membawa masker, dan kesulitan bernafas saat berinteraksi menggunakan masker sehingga warga masih saja lalai dalam menjalankan protokol kesehatan penggunaan masker. Penggunaan masker telah di atur pada PERWALI No 21 Tahun 2020 yang menjelaskan bahwa menggunakan alat pelindung masker yang menutupi hidung hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui status kesehatannya.
- c. Protokol kesehatan menjaga jarak, pada saat pelaksanaan dilapangan masih kurangnya kesadaran antar warga dan pegawai dalam hal menjaga jarak. Dikarenakan norma sosial yang telah mendarah daging sehingga belum terbiasa dengan adanya protokol kesehatan di masa pandemi ini. Seperti masih ditemukannya warga yang berbincang satu sama lain tanpa memperhatikan jarak. Kemudian dari segi petugas tidak memberikan teguran terhadap warga yang mana seharusnya dapat bertindak tegas dalam mengurangi angka penyebaran covid-19. Menjaga jarak juga telah di atur pada PERWALI No 21 Tahun 2020 menjelaskan upaya pengaturan menjaga jarak dengan jarak 1 meter. Setiap warga yang datang telah diberikan arahan untuk tidak mengisi kursi bertanda khusus sehingga diharapkan dapat menghindari interaksi satu sama lain. Berikut kami lampirkan dokumentasi hasil penelitian kepada masyarakat;



Gambar 1 Wawancara dengan pejabat terkait



Gambar 2 Wawancara dengan warga

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian dengan judul Pelayanan Publik Berdasarkan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang sebagai berikut:

1. Adanya PPKM sehingga terbatasnya dari segi pelayanan publik di masa pandemi covid-19, di karenakan jam pelayanan telah di atur secara shift-shift an sehingga waktunya terbatas dalam melayani warga.
2. Protokol kesehatan penggunaan masker, masih ada beberapa staff/warga yang lalai dalam menjalankan protokol kesehatan dengan menurunkan masker ke dagu bahkan melepas masker pada saat berinteraksi.
3. Protokol kesehatan menjaga jarak, masih kurangnya kesadaran antar warga dan petugas dalam hal menjaga jarak. Seperti warga yang berbincang satu sama lain tanpa memperhatikan jarak. Kemudian dari segi petugas tidak memberikan teguran secara tegas terhadap warga yang melanggar.

4. Protokol kesehatan mencuci tangan di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang, telah di terapkan dengan baik sesuai dengan arahan Kemendagri dan Walikota.

Adapun saran dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Pelayanan Publik Berdasarkan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang hendaknya membatasi perhari warga yang ingin mengurus kepentingan sehingga memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada warga.
2. Diharapkan pihak Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan dapat memberikan informasi pentingnya penggunaan masker pada Masa Pandemi Covid-19, sebagai langkah mencegah penyebaran virus Covid-19 dan mempertegas pengawasan kepada warga/pegawai yang melepas masker di area Kelurahan Bontang Lestari.
3. Diharapkan pihak Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang memberikan ketegasan dan contoh yang baik terhadap warga terkait dengan pentingnya menjaga jarak satu sama lain pada saat berinteraksi, sesuai dengan arahan Perwali Kota Bontang menjaga jarak min 1 meter.
4. Diharapkan pihak Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman warga tentang pentingnya melakukan upaya pencegahan Covid-19 dengan mematuhi protokol kesehatan.

Daftar Pustaka

DJAM'AN SATORI dan AAN KOMARIAH, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Penerbit Alfabeta CV, Bandung.

LEXY J. MOLEONG, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Granit, Jakarta.

MISBAHUDIN dan IKBAL HASAN, 2013, *Analisis Data Penelitian dan Statistik*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

RIANTO ADI, 2010, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Penerbit Granit, Jakarta

RACHMAT TRIJONO, 2015, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Papar Sinar Sinarti, Jakarta.

SUGIYONO,2015, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Penerbit Alfabet, Bandung.

_____,2017, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*, Penerbit Alfabet, Bandung

_____,2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

_____,2020, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

ULBER SILALAH, 2012, *Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara*. Penerbit Sinar Baru Algesindo, Bandung.

Peraturan Walikota (PERWALI) tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona

PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Komponen standar pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur didalam UU Nomor 25 Tahun 2009