

**KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA ERA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN LUBUK
MINTURUN KECAMATAN KOTO TANGAH PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIS UNP
Sebagai syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Adminitrasi Publik*



Oleh:

Putri Pratama Permata Lena

18042009

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

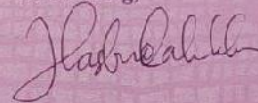
PERSETUJUAN SKRIPSI

**Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan
Publik Pada Era Pandemi Covid-19 di Kelurahan Lubuk
Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang**

Nama : Putri Pratama Permata Lena
NIM / TM : 18042009/2018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2022

Pembimbing,



Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si
NIP. 19750715 200801 1 012

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang


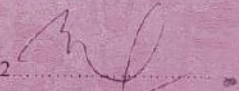
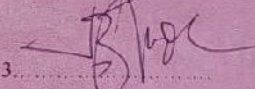
Pada hari Selasa, tanggal ujian 16 Agustus 2022 Pukul 08.00 WIB s/d 09.00 WIB

**Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan
Publik Pada Era Pandemi Covid-19 di Kelurahan Lubuk
Mintarun Kecamatan Koto Tangah Padang**

Nama : Putri Pratama Permata Lena
TM/NIM : 2018/18042009
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2022

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si	1. 
Anggota	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	2. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	3. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Pratama Permata Lena

Nim : 18042009

Tempat/Tanggal Lahir : Padang/ 19 Oktober 1999

Manyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang adalah benar merupakan karya asli saya ,kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Padang 16 Agustus 2022
Saya yang menyatakan



Putri Pratama Permata Lena
Nim : 18042009

ABSTRAK

**Putri Pratama Permata Lena:
18042009/2018**

**Kinerja Pemerintah Kelurahan
Dalam Pelayanan Publik Pada Era
Pandemi Covid-19 Di Kelurahan
Lubuk Minturun Kecamatan Koto
Tengah Padang**

Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2020 tentang adaptasi kebiasaan baru untuk pencegahan dan pengendalian covid-19 dalam rangka beradaptasi dengan kebiasaan baru untuk dapat mencegah dan mengendalikan Covid-19, Pasal 74 pemerintah daerah melakukan penyesuaian penyelenggaraan pemerintahan memastikan keberlangsungan pelayanan administrasi pemerintahan selama masa pandemi COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan kendala kinerja pemerintah Kelurahan dalam hal pelayanan publik di era pandemi covid-19 di Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Kota Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penelitian dokumen. Hasil penelitian yaitu kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan efektif dengan cara meningkatkan kualitas pegawai dengan pelatihan-pelatihan penguasaan teknologi agar dapat memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang penggunaan e-kelurahan agar tujuan dari pelayanan publik dapat tercapai.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, Covid-19

KATA PENGANTAR



Asalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah puji syukur ucapkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Genefri, M.Pd.,Ph.D selaku rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D dan Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si selaku penguji yang memberikan kritik dan saran untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen dan staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Iwan, S.Pd selaku ketua Lurah Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang.
8. Bapak Indra Wahyudi SH selaku sekretaris Lurah Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang.
9. Seluruh pegawai di Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang yaitu Bapak Sukardi, Bapak Fakhrul Roza. S.AP, Ibuk Asma S.Pd, Bapak Hasan Asari , S.T, Bapak Marzuki, SH.
10. Teristimewa kepada papa Iwan.S (Alm) mama Yevida dan saudara laki-laki Muhammad Putra Harta Yuwanda dan paman Sarmen, S.H yang telah memberikan semangat, kasih sayang, dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah di penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kakak sepupu Ririn Subara Putra yang telah memberikan semangat untuk penulis.
12. Rayhan Abi Yandra yang telah mengajarkan penulis banyak hal, memberikan dukungan, do'a dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan Annisah Fitriah, Dhilan Zalillah, Angger Prayogi, Ilhamul Subuhi, Meldhi Saskia Paramita, Rahmi Otaviana yang memberikan dukungan moril dan materil. Serta teman teman yang dekat

lainnya yang tidak disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosil, Universitas Negeri Padang.

Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan imbalan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padang, Agustus 2022
Penulis

Putri Pratama Permata Lena

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
Asalamu'alaikum wr.wb	ii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
A. Kajian Teoritis	10
1. Kinerja Organisasi	10
2. Konsep Pelayanan Publik.....	18
3. Konsep Covid-19	25
4. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19	27
B. Penelitian Yang Relevan.....	28
C. Kerangka Konseptual.....	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Informan Penelitian.....	35
E. Jenis Dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

G. Uji Keabsahan Data	40
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Temuan Umum	43
1. Gambaran Umum Kota Padang	43
a. Keadaan Geografis.....	43
2. Gambaran Umum Kelurahan	44
B. Temuan Khusus	57
1. Kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.....	57
2. Kendala kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 Di Kantor Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.....	69
C. Pembahasan.....	73
1. Kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.....	73
2. Kendala kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 Di Kantor Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.....	76
BAB V	78
PENUTUP	78
A. KESIMPULAN.....	78
B. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Di Kelurahan	56
Tabel 4.2 Layanan Pengurusan Surat Yang Telah Selesai.....	60
Tabel 4.3. Jumlah Masyarakat Melakukan Pelayanan E-Kelurahan Tahun 2021	61
Tabel 4.4. Perbandingan Pelayanan E-Kelurahan Dengan Cara Manual Pada Tahun 2020 Dan 2021	62
Tabel 4.5 Pelayanan administrasi di kantor Lurah, Kelurahan Lubuk Mintutun Kecamatan Koto Tengah Padang.....	63
Tabel 4.6. Pencapaian Kinerja Pada Produktivitas Kerja Terhadap Pelayanan Di Kantor Lurah.	64
Tabel 4.7 Pencapaian Kinerja Pada Organisasi Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Peta Kota Padang	44
Gambar 4.2 Peta Kelurahan Lubuk Minturun.....	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 2. Dokumentasi.....	89
Lampiran 3. Pedoman wawancara	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Penghujung tahun 2019 WHO organisasi kesehatan dunia telah merilis munculnya sebuah penyakit yaitu pneumonia jenis baru Di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Di Indonesia, kasus positif COVID-19 pertama terjadi pada 2 Maret 2020 di Jawa Barat tepatnya di Depok (Saifuddin, 2021:220). Sejak ada pengumuman kasus positif covid-19 di Indonesia, masyarakat dituntut agar mampu dalam kehidupan melakukan adaptasi baru, dan adaptasi ini berlaku pada pelayanan publik. Pemerintah melakukan kebijakan untuk dapat menurunkan angka kenaikan virus covid-19 telah banyak dilakukan dan juga sangat memberikan dampak terhadap pelayanan publik (Rahmawati, 2021:14).

Pelayanan publik di Kelurahan Lubuk Minturun terdiri dari administrasi yang diselenggarakan oleh lurah pada pasal 2 ayat (1) huruf a yang terdiri dari persyaratan pernikahan, keterangan tidak mampu, keterangan berkelakuan baik, pernyataan kematian, pernyataan ahli waris, informasi rahasia, pernyataan janda atau duda, permohonan untuk mengajukan permohonan sertifikat penguasaan fisik tanah, surat keterangan penghasilan, keterangan menyelesaikan penelitian, keterangan beda nama, surat rekomendasi mengadakan pesta perkawinan, surat keterangan penghasilan tidak kena pajak, surat keterangan perubahan pekerjaan, keterangan objek tanah.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2020 tentang adaptasi kebiasaan baru untuk Pencegahan dan Pengendalian Covid-19, Pada Pasal 74 pemerintah di daerah telah menyesuaikan penyelenggaraan pemerintah agar dapat tetap menjamin terlaksana sebuah pelayanan pada administrasi pemerintah pada masa covid-19. Sebagaimana penyesuaian pada penyelenggaraan pemerintah Pada ayat 1, model kerja pelayanan publik dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di pemerintah daerah.

Salah satu dari tugas pokok pemerintah yaitu memberikan sebuah pelayanan umum kepada masyarakat, oleh sebab itu organisasi pemerintah biasanya disebut sebagai pelayan masyarakat. Kegiatan pelayanan adalah sebuah pemenuhan hak yang melekat pada setiap orang, baik itu secara berkelompok atau secara pribadi dan universal. (Ismail Nurdin, 2019:17).

Kelurahan mempunyai tugas yaitu sebagai pelaksana kegiatan pemerintah kelurahan, sebagai pelaksana pemberdayaan masyarakat, sebagai pelaksana pelayanan masyarakat, sebagai pelaksana pemeliharaan ketertiban umum dan ketentraman, sebagai pelaksana pemelihara sarana, prasarana pada fasilitas di pelayanan umum, sebagai pelaksana tugas yang lain diberikan oleh camat terkait dengan tugas dan fungsi masing-masingnya. . Kualitas pelayanan publik adalah sebuah indikator yang penting untuk dapat menjelaskan tentang kinerja organisasi dari sebuah unsur dalam pelayanan publik. Oleh sebab itulah pelayanan publik mesti harus dapat di tingkatkan kualitasnya dengan adanya kebutuhan dari masyarakat serta tuntutan jaminan lainnya. (Sri Maulidiah, 2014:50).

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, selain itu juga dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat dan meningkatkan standar pelayanan publik (Mursyidah dkk, 2020:27). Namun pada kenyataannya kinerja pegawai dalam pelayanan publik ini belum berjalan dengan semestinya terdapat beberapa hambatan yang dirasakan baik itu dari masyarakat maupun dari kinerja pegawai yaitu, hambatan dari kinerja pegawai dalam pelayanan publik ini adalah belum memadai sarana dan prasarana ditandai dengan komputer yang masih kurang, dalam pelayanan publik di kantor Lurah Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang masih menerapkan pergantian personil ketika melaksanakan pekerjaan untuk mengurangi kerumunan sesuai dengan protokol kesehatan, yang mengakibatkan masyarakat yang mengurus surat tertentu yang mengharuskan tanda tangan dari salah satu petugas menjadi terhambat, sehingga harus kembali esok harinya untuk mencari petugas tersebut, terbatasnya kemampuan sumber daya manusia yang menguasai IT.

Masih menggunakan listrik PLN ketika menjalankan tugas, jika lampu mati maka akan mengalami keterlambatan dalam mengerjakan pekerjaan, kurangnya tenaga operator, pelayanan secara online dengan e-kelurahan masih banyaknya masalah dalam mengakses program, seperti ketika membuka aplikasi sering eror, dan dari masalah di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam kinerja pegawai terhadap pelayanan publik masih belum efektif.

Menurut Sofyan Tsauri (2014:33-34) kinerja organisasi adalah sebuah indikator tingkat prestasi untuk dicapai serta dapat mencerminkan berhasilnya

organisasi tersebut. Hasil kerja tugas-tugas yang diselesaikan oleh suatu instansi dalam kurun waktu tertentu, baik dari segi input, output, outcome, manfaat, dan tanggung jawab, dapat memberikan kontribusi terhadap arah struktur organisasi pemerintah. Hasil kinerja dilakukan dengan penuh tanggung jawaboleh instansi maka hasil peningkatan kinerja akan efektif dan efisien.

Pelayanan publik yaitu pemberi layanan untuk dapat melayani keperluan masyarakat atau orang serta organisasi lain mempunyai berbagai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditunjuk dan ditentukan agar dapat memberikan kepuasan pada yang mendapat layanan (Rahman Mulyawan, 2016:33).

Menurut observasi pertama penulis lakukan, pelayanan di Kantor Lurah Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang dalam pemberian pelayanan publik, pelayanan di kantor lurah selama masa sebelum pandemi sistem kerja dilakukan dikantor tetapi pada saat adanya covid-19 dilakukan pergantian personil dengan cara bekerja dari rumah, dan setelah itu berubah lagi menjadi pergantian personil guna mengurangi kerumunan yang sesuai dengan protokol kesehatan. Sebelum pandemi pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara langsung tatap muka tetapi pada masa pandemi pelayanan kepada masyarakat harus dibatasi yang menyebabkan kurangnya kepuasan dari masyarakat. Prosedur untuk masuk ke kantor Lurah pada saat sebelum pandemi masyarakat hanya memikirkan syarat data untuk mengurus surat tertentu tetapi pada saat pandemi ini adalah masyarakat yang datang ke kantor lurah wajib

menggunakan masker, mengukur suhu dan mencuci tangan, serta membawa kartu vaksin, guna mengurangi penyebaran wabah covid-19.

Dampak pada masa pandemi ini diberlakukannya pergantian personil dalam bekerja yaitu ketika petugas yang dibutuhkan oleh masyarakat pada hari itu tidak berkerja dikantor melainkan di rumah maka masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut harus kembali lagi esok harinya. Selanjutnya terkait dengan pelayanan publik di kantor Lurah Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah yaitu belum memadainya sarana dan prasarana ditandai dengan masih kurangnya komputer, tidak adanya di papan informasi tentang syarat dalam mengurus surat tertentu , tidak semua pegawai yang mampu menerapkan disiplin waktu. Berdasarkan pernyataan penulis melalui wawancara terkait dengan perbedaan pada masa pandemi dan sebelum pandemi diketahui bahwa:

“....Pegawai di Kantor Lurah Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah pada masa pandemi ini telah menerapkan protokol kesehatan serta mewajibkan masyarakat untuk dapat menerapkan protokol kesehatan, dan dampak dari pandemi ini diberlakukannya pergantian personil dalam bekerja sehingga masyarakat yang memerlukan petugas tertentu untuk mengurus surat harus kembali lagi esok harinya. Selanjutnya untuk kinerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu masih kurang kemampuan sumber daya manusia yang menguasai IT”

Masih kurangnya fasilitas komputer, masih menggunakan listrik PLN ketika menjalankan tugas, jika lampu mati maka akan mengalami keterlambatan dalam mengerjakan pekerjaan, masih kurangnya tenaga operator” **(Sumber: hasil wawancara dengan Sekretaris Bapak Drs. Ricard Hendri, MM pada tanggal 25 Januari 2022)**

Berbeda halnya dengan tanggapan bapak Lurah terkait dengan kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada saat penulis mengajukan pertanyaan wawancara yaitu:

“....Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik di kantor Lurah Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang telah menjalankan pekerjaannya dengan baik, tidak ada masalah dalam kinerja pegawai, sehingga dalam proses pelayanan telah berjalan dengan baik” **(Sumber: hasil wawancara dengan Ketua Lurah Pak Iwan, S.Pd)**

Hasil dari wawancara dan observasi yang telah dipaparkan diatas dalam pelayanan publik kinerja pegawai masih sangat dibutuhkan perhatian dengan masih banyaknya kendala dalam pelayanan publik yaitu kurangnya sumber daya manusia yang menguasai IT, sarana dan prasarana yang belum memadai dengan masih menggunakan listrik PLN ketika menjalankan tugas, jika lampu mati maka akan mengalami keterlambatan dalam mengerjakan pekerjaan, kurangnya disiplin dalam waktu ketika masuk kerja, masih banyaknya masyarakat yang mempunyai keperluan harus bolak balik dalam mengurus surat karna kurang syarat datanya, dan untuk sekarang di masa pandemi harus memiliki kartu vaksin dan memakai masker jika tidak memakai masker maka tidak dilayani sehingga mengakibatkan lamanya dalam proses prosedur.

Kendala selanjutnya yaitu dengan diterapkannya pergantian personil akibat pandemi menyebabkan masyarakat yang membutuhkan petugas tersebut pada hari itu dan petugas tersebut tidak hadir ke kantor atau bekerja dari rumah harus kembali lagi esok harinya, sehingga menyebabkan masyarakat terlambat

dalam mengurus surat tersebut. Masyarakat yang tidak sabaran dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, saya tertarik untuk meneliti tentang **Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah tersebut sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan publik di kantor Lurah Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang masih menerapkan pergantian personil ketika masuk kerja disesuaikan untuk dapat mengurangi kerumunan sesuai dengan protokol kesehatan.
2. Belum adanya penyuluhan tentang penggunaan aplikasi e-kelurahan
3. Terbatasnya kemampuan sumber daya manusia yang menguasai IT dan kurangnya jumlah petugas untuk tenaga operator untuk pelayanan online sehingga dalam melaksanakan pelayanan masih kurang optimal.
4. Kurang memadainya sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas penulis ingin membatasi penelitian agar tidak terjadi kesalah pahaman, mengingat terbatasnya kemampuan peneliti, maka peneliti membatasi masalah pada,

Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di latar belakang, masih banyaknya kekurangan dalam pelayanan publik maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang
2. Apa saja kah yang menjadi kendala kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk tercapainya kinerja pegawai yang memiliki arah maupun tujuan, tanpa suatu arah maupun tujuan yang jelas maka dalam penelitian tersebut tidak akan mendapatkan arah dan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi objek dari penelitian ini adalah

1. Untuk dapat mengetahui Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tengah Padang.

2. Untuk dapat mengetahui apa sajakah yang menjadi kendala kinerja pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik pada era pandemi covid-19 di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan konsep Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Praktis

- a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dalam berfikir, serta dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang.

- b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta sebagai acuan untuk kedepannya tentang pentingnya Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Lubuk Minturun Kecamatan Koto Tangah Padang.