

**PROPOSAL PENGABDIAN MASYARAKAT
DANA DIPA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

**SPK Nomor : 02/PM/SPK/PNP/FISIP-UNAND/2020
Tanggal 2 Oktober 2020**



**Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019
pada Aparatur Nagari Baringin
Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar**

OLEH :

- 1. Drs. Yoserizal, M.Si**
- 2. Dr. Ria Ariany, M.Si**
- 3. Misnar Sitriwanti, S.A.P, M.Si**
- 4. Yuni Permatasari**
- 5. Widia Cancer Yusnita**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar
2. Bidang Pengabdian kepada Masyarakat : Ilmu Sosial
3. Ketua Tim Pengusul
 - a. Nama Lengkap : Drs. Yoserizal, M.Si
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP : 196008251989011001
 - d. Disiplin Ilmu : Ilmu Administrasi Publik
 - e. Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda/IVc
 - f. Jabatan : Lektor Kepala
 - g. Fakultas/Jurusan : FISIP/Administrasi Publik
 - h. Alamat : Kampus Limau Manis Padang
 - i. Telepon/Faks/email : 0751-71266
 - j. Alamat Rumah : Pondok Karya Perdana A/7 Jln Adinegoro Km 12 Simp Hilalang Koto Tengah Padang
 - k. Telepon/Faks/email : 085364987555
4. Bidang Keahlian : Manajemen
5. Anggota Tim Pengusul
 - Jumlah Anggota : 4 Orang
 - a. Nama Anggota :
 1. Dr. Ria Ariany, M.Si
 2. Misnar Sitriwanti, M.Si
 - b. Nama Anggota (Mhs) :
 1. Yuni Permatasari
 2. Widia Cancer Yusnita
6. Lokasi Pengabdian Masyarakat : Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar
8. Jumlah Biaya Yang Digunakan : Rp 4,500,000,-

Mengetahui,
Ketua Jurusan AP

Padang, 18 November 2020
Ketua Tim Kegiatan,

Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP. 197302132008122001

Drs. Yoserizal, M.Si
NIP : 196008251989011001

Menyetujui,
Dekan FISIP,

Dr. Azwar, M.Si
NIP: 196712261993031001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN
DAFTAR ISI
A. Judul Kegiatan
B. Analisis Situasi
C. Tujuan Kegiatan
D. Manfaat Kegiatan
E. Metodologi Kegiatan
F. Pelaksanaan Kegiatan
G. Daftar Pustaka
H. Lampiran – Lampiran

A. Judul Kegiatan :

Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar

B. Analisis Situasi

Mengungkapkan adanya kajian birokrasi dan administrasi negara dapat disimak dalam pendapat The Liang Gie (1987) bahwa administrasi negara adalah segenap proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan kenegaraan. Di sini terdapat rangkaian perbuatan kelompok manusia, tetapi berlangsung dalam satu lingkungan suasana keanekaragaman yang mempunyai ciri-ciri antara lain :

1. Kegiatan yang dilaksanakan berupa pemberian pelayanan terhadap kepentingan semua orang.
2. Kegiatan itu dilakukan oleh aparatur yang menjadi penguasa dalam masyarakat (instansi pemerintah).
3. Tujuan yang hendak dicapai ditetapkan oleh para anggota masyarakat atau wakil-wakilnya.
4. Kegiatan itu bersifat sangat urgen sehingga sebaiknya dimonopoli oleh pemerintah.
5. Kegiatan itu terkait oleh peraturan-peraturan hukum. (Sjamsudin, 2017 : 19).

Terkait pendapat diatas salah satu tugas pemerintah terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 30 tahun 2014 adalah pelayanan publik (pelayanan masyarakat). Pelayanan masyarakat atau lebih dikenal pelayanan publik selalu menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji karena terkait dengan pemenuhan harapan masyarakat. Menurut Gronroos dalam Ratminto(2010:2) pelayanan publik adalah suatu aktivitas/ rangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 juga

menyampaikan terkait pengertian pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1 adalah : kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut instansi penyedia layanan untuk melayani sesuai prosedur, waktu, dan segala aturan yang telah ditetapkan. Kesiapan penyedia pelayanan berpengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan serta berdampak pada kepuasan masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik menurut Moenir dalam Sjamsudin (2017 : 113) di antaranya adalah :

1. Faktor kesadaran pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi hidup minimum.
5. Faktor keterampilan petugas
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Selain faktor diatas pelayanan publik yang baik juga dipengaruhi oleh budaya organisasi pelayanan. Budaya organisasi menurut Mangkunegara dalam Sembiring, 2012 : 39) seperangkat atau asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Konsep ini juga terkait dengan budaya melayani yang dilakukan oleh aparatur publik. Terhambatnya factor diatas dan budaya individu yang buruk dalam melayani berdampak pada ketidak puasan masyarakat berupa keluhan pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemic covid 19, baik pihak penyelenggara maupun masyarakat harus memperhatikan perilaku hidup sehat dan protocol kesehatan seperti : Jaga jarak, cuci tangan, dan lainnya. Belum semua masyarakat tahu dan menyadari akan hal itu, sehingga dituntut unit layanan

menyediakan fasilitas protocol covid dan masyarakat harus selalu diingatkan agar mematuhi hal tersebut.

Permasalahan Mitra

Pelayanan publik merupakan salah satu dari tugas pemerintah terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adanya pandemic covid 19 bukan berarti pelayanan publik juga terhenti, akan tetapi tetap harus dilakukan. Hal ini dibutuhkan perilaku petugas layanan yang menyesuaikan dengan era new normal saat ini. Untuk itu, kami memilih tema pengabdian “Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar”.

C. Tujuan Kegiatan

Program pengabdian masyarakat di Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum ini pada hakikatnya bertujuan untuk :

1. Mengenalkan perilaku layanan yang harus dilakukan petugas pada masa pandemi covid 19 di Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar.

Khalayak sasaran strategis yang dilibatkan dalam kegiatan ini adalah para aparatur publik yang melaksanakan pelayanan dilingkungan Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum yang terdiri dari:

1. Wali Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum
2. Aparatur Nagari Baringin pelaksana pelayanan publik langsung kepada masyarakat

D. Manfaat Kegiatan

1. Menambah pengetahuan aparatur tentang perilaku layanan di era Pandemi Covid 19.

E. Metodologi Kegiatan

Metode kegiatan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi metode ceramah dan diskusi oleh tim pengabdian tentang Perilaku Layanan Masa

Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar

F. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar” ini telah dilaksanakan pada hari Senin, 3 November 2020, yang kegiatannya dilaksanakan di aula kantor Nagari Baringin. Adapun Tim pelaksana kegiatan sosialisasi tersebut beranggotakan:

1. Drs Yoserizal, M..Si
2. Dr. Ria Ariany, M.Si
3. Misnar Sitriwanti, M.AP., M.Si.

Ketiga tim pelaksana sekaligus sebagai narasumber dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

Kegiatan ini juga diikuti oleh 2 (dua) orang mahasiswa angkatan 2018 yaitu Yuni Permata Sari dan Widia Cancer Yusnita yang secara intensif dilibatkan dalam kegiatan ini.

Kegiatan sosialisasi ini dihadiri oleh Kepala Nagari Baringin beserta sekertaris nagari sebagi tuan rumah. Sedangkan Peserta sosialisasi lainnya terdiri dari perangkat nagari dan beberapa wali jorong yang juga diundang dalam kegiatan tersebut.

Adapun materi pengabdian yang disampaikan oleh narasumber secara panel adalah “Membangun Perilaku Positif dalam Pelayanan di Era Pandemi Covid-19”

Berikut ini adalahh beberapa photo dokumentasi kegiatan pengabdian yang dimaksud, adalah sebagai berikut :

Photo 1. Kegiatan Sosialisasi



Kegiatan sosialisasi yang dilanjutkan dengan kegiatan tanya jawab antara peserta sosialisasi dengan narasumber dari Tim Pengabdian kepada Masyarakat berlangsung sekitar 2 jam. Kegiatan dimulai pada pukul 10.00 WIB dan selesai tepat pukul 12.00 WIB



Kegiatan sosialisasi ini ditutup dengan penyerahan bantuan alat pelindung diri (APD) berupa masker dan *face shield* yang diperuntukkan bagi petugas nagari yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Bantuan diberikan secara simbolis oleh ketua Tim Pengabdian kepada Masyarakat yaitu Bapak Drs. Yoserizal, M.Si., kepada bapak wali Nagari Baringin kecamatan Limo Kaum Kabupaten Tanah Datar.



dan setelah penyerahan bantuan yang dilakukan secara simbolis, kegiatan ini ditutup dengan photo bersama Tim pengabdian kepada masyarakat dengan perangkat dan peserta sosialisasi.



Demikian kegiatan pengabdian kepada Masyarakat dengan judul “Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid 2019 pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar” ini telah terlaksana dengan berhasil.

Semoga kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan kelompok kami dapat membawa manfaat sebesar-besarnya bagi unit kerja dan masyarakat yang kami sasar.

G. Daftar Pustaka

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung : Fokus Media
- Sjamsudin Indradi, Sjamsiar. 2017. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintah (Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik)*. Malang : Intrans Publishing

LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163
Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266,
Laman :<http://fisipunand.ac.id> e-mail : sekretariat@fisip.unand.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 146 /UN16.08.D/PG/2020


Sehubungan dengan Surat Ketua Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Andalas Nomor :120/UN16.08.5.4/PP/2020 tanggal 20 Oktober 2020 perihal permohonan surat tugas, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas dengan ini menugaskan:

No	Nama	NIP	Pangkat	Gol	Keterangan
1.	Drs. Yoserizal, M.Si	196008251989011001	Pembina Utama Muda	IV.c	Ketua
2.	Dr. Ria Ariany, M.Si	197302132008122001	Penata	III.c	Anggota
3.	Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si	-	-	-	Anggota
4.	Yuni Permatasari	-	-	-	Anggota
5.	Widia Cancer Yusnita	-	-	-	Anggota

untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat oleh Staf Pengajar dan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Andalas dengan judul “**Sosialisasi Perilaku Layanan Masa Pandemi Covid-19 Pada Aparatur Nagari Baringin Kecamatan Limo Kaum Kabupaten Tanah Datar**” pada tanggal 2 November 2020 di Kantor Wali Nagari Baringin Kecamatan Limo Kaum Kabupaten Tanah Datar.

Demikianlah Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Padang, 22 Oktober 2020

Dekan,

Dr. Azwar, M.Si
NIP.196712261993031001

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Publik FISIP Unand
2. Yang bersangkutan

MATERI SOSIALISASI :

MEMBANGUN PERILAKU POSITIF DALAM PELAYANAN DI ERA PANDEMI COVID-19

**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT PRODI
ADMINISTRASI PUBLIK FISIP UIVERSITAS ANDALAS**

KONDISI PSIKOLOGI-SOSIAL MASYARAKAT

- Tingkat Ketakutan masyarakat yang tinggi akan terpapar virus Covid 19
- Kontribusi Media sosial
- Sosialisasi kepada Masyarakat

KESIAPAN SARANA DAN PRASARANA LAYANAN ERA PANDEMI

- Kepedulian pemerintah terhadap kebutuhan Masyarakat
- Pendekatan Pemerintah kepada Masyarakat
- Kepatuhan Masyarakat terhadap Aturan pemerintah
- Dukungan pemerintah berupa Sarana dan Prasarana

KESIAPAN SIKAP FRONT LINER DALAM LAYANAN ERA PANDEMI

- ❖ Peningkatan Kapasitas Front Liner
 - Solutif
 - Ramah
 - Senyum, dll
- ❖ Upaya melayani dengan tindakan terbaik
- ❖ Tidak Berargument

INOVASI LAYANAN ERA PANDEMI

- Urgensi Inovasi
- Model Inovasi yang solutif
 - Tidak memperpanjang Birokrasi
 - Ringkas
- Kepuasan Masyarakat


















Terima kasih

DAFTAR HADIR KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Hari/Tanggal : Senin/2 November 2020

Pukul : 10.00 WIB - selesai

Tempat : Nagari Baringin Kecamatan Lima Kaum Kabupaten Tanah Datar

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Menny Yulianty	Ka. Karangin	
2	ARIS BERMAN	Jaf	
3	Vessy Aisha	Kasi Pelayanan	
4	UMU EDWASIP	KA. UMUM	
5	TENNY LITA	STAT	
6	ERIZAL	Ka. Perencanaan	
7	MIHRULIAH	Sekretaris Nay	
8	IRIZAL	ET. KEMERDEKAAN	
9	ALI SYAFRI	K.L. KP. Sudwik	
10	SULI QAD	BABINSA	
11	CIKO OKLEF MOSASI NURMAN, SH	BHABINKAMTIBMAS	
12	Widya Cancer	Mahasiswa	
13	Yoni	"	
14	FANI	Tokoh Masyarakat	
15	RIZAL		
16	ANTO		
17	Wali Nagari		
18	DIAN		