

PENINGKATAN PELAYANAN KANTOR DESA TATELI DUA DI MASA PANDEMI COVID-19

Margarith I. Loho¹, Kristopel Mananeke², Rosalinda Lahea³, Dianita Sahentendi⁴, Michelle G. Daud⁵
Institut Agama Kristen Negeri Manado¹²³⁴⁵
margarithloho@iakn-manado.ac.id¹, kristopelmananeke96909@gmail.com², lindalahea1@gmail.com³,
dianita54@gmail.com⁴, daudmichelle20@gmail.com⁵

Abstrak

Pelayanan kepada masyarakat dimasa Pandemi Covid-19 harus tetap dilakukan oleh Pemerintah Desa Tateli Dua untuk menjawab setiap kebutuhan masyarakat. *New Normal* atau kehidupan dengan kebiasaan baru menuntut Pemerintah Desa untuk menjalankan aktivitas dan pelayanan masyarakat dengan selalu menerapkan protokol kesehatan. Kuliah Kerja Nyata Tematik 2021 IAKN Manado menjadi satu kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang di laksanakan di Desa Tateli Dua, dengan bekerja sama dan bersinergi dengan pemerintah desa, mahasiswa IAKN Manado sebagai pelaksana KKNT melakukan kegiatan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor desa Tateli Dua. Program KKNT 2021 di laksanakan dengan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelayanan dan pembangunan desa dimasa pandemik covid-19. Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah dengan observasi dan demonstrasi. Hasil dari program yang berlangsung adalah pelayanan kepada masyarakat yang baik dan cepat, aman dan nyaman serta terus terjalinnya komunikasi yang baik antar warga dari semua golongan dan agama tanpa terkecuali.

Kata Kunci: Pelayanan, masyarakat, Pandemi Covid-19, toleransi beragama

Abstract

Public Services during the Covid-19 pandemic must continue to be carried out by the Tateli Dua Village Government to answer every community need. *New Normal* or life with new habits requires the Village Government to carry out community activities and services by always implementing health protocols. The 2021 IAKN Manado Thematic Real Work Lecture is a community service activity carried out in Tateli Dua Village, by collaborating and synergizing with the village government, IAKN Manado students as KKNT implementers carry out community service activities to improve the service quality of the Tateli Dua village office. The 2021 KKNT program is carried out by adjusting the conditions and needs of the community in the context of service and village development during the COVID-19 pandemic. The method of implementing this activity is by observation and demonstration. The results of the ongoing program are good and fast, safe and comfortable service to the community as well as continued good communication between residents of all groups and religions without exception.

Keywords: Service, community, Covid-19 pandemic, religious tolerance

PENDAHULUAN

Virus corona (Covid-19) merupakan sebuah wabah baru yang muncul di akhir tahun 2019. Wabah yang hanya membutuhkan waktu beberapa bulan saja kini menjadi sebuah pandemi yang telah menyebabkan kekhawatiran besar di seluruh penjuru dunia. (Harahap:2019) Virus ini menular sangat cepat dengan menyerang sistem pernapasan manusia, bahkan tidak hanya itu infeksi yang disebabkan oleh Covid-19 ini menyebar dengan sangat pesat di seluruh dunia. Virus ini telah menyebabkan terhambatnya pembangunan dan perkembangan di berbagai sektor, mulai dari sektor perekonomian, pendidikan, transportasi hingga ke pelayanan publik dan hal itu tidak hanya terjadi di Indonesia, namun di seluruh dunia.

Covid-19 yang telah ditetapkan sebagai pandemi global sejak awal tahun 2020 lalu terus bermutasi. Ilmuwan memperingatkan mutasi virus dapat semakin memperburuk gelombang Covid-19. Kecemasan yang disebabkan pandemi virus corona di tahun lalu, telah memberikan rasa dejavu yang kuat bagi peneliti pada awal tahun 2021 ini. Dunia sempat cemas, saat satu negara, China, menghadapi teror wabah misterius dan mencoba mengurangi risiko dampaknya bagi semua orang. (Oktaviana:2020) Pemerintah pun menerapkan kebijakan yang bertujuan untuk memutus mata rantai Covid-19 mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Bekerja Dari Rumah (BDR).

Penerapan kebiasaan baru dalam rangka memutus mata rantai Covid-19 atau yang sering di sebut dengan *New Normal* dimana kebiasaan baru yang dimaksudkan adalah menjalankan aktivitas dengan selalu menerapkan protokol kesehatan dimasa pandemik ini. Bahkan tidak hanya itu langkah serius yang diambil oleh pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini, yaitu dengan memberikan layanan bagi masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu para aparatur pemerintah tidak lagi dilayani oleh masyarakat, tetapi melayani masyarakat. (Kurdi:2020) Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjawab keluhan, kebutuhan masyarakat,serta memberikan solusi atas persoalan yang di hadapi masyarakat cepat, tepat dan ramah dengan wewajibkan penerapan protokol kesehatan kepa masyarakat .

Dampak dari Pandemi Covid-19 ini juga turut di rasakan oleh dunia Pendidikan, munculnya kebijakan untuk melakukan pembelajaran secara daring tidak membuat semangat untuk melaksanakan pengabdian masyarakat melalui program KKN Terhenti. Melalui Kebijakan Kampus Merdeka yang diluncurkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, memungkinkan pengabdian kepada masyarakat menjadi lebih luas lagi jangkauannya. Tentu saja pemerintah akan sangat terbantu dengan program KKN yang fokus pada penanggulangan penularan Covid-19 pada masyarakat desa, hal ini dapat menekan laju penyebaran Covid-19. Berdasarkan data terjadi kenaikan jumlah masyarakat yang tertular virus corona di Provinsi Sulawesi utara

Ringkasan kasus		
Sulawesi Utara		
Total kasus	Sembuh	Meninggal dunia
12.240	8.589	370
Indonesia		
Total kasus	Sembuh	Meninggal dunia
965 rb	781 rb	27.453
Seluruh dunia		
Total kasus	Sembuh	Meninggal dunia
96,2 jt	53,1 jt	2,06 jt

Gambar 1.1
Ringkasan Kasus Penyebaran Covid-19 di dunia, Indonesia dan Sulawesi Utara
Bulan Januari 2021.

Upaya pemerintah dalam menanggulangi penyebaran virus corona dapat terbantu melalui program KKNT Tahun 2021. Komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penerapan protokol Covid-19 di sampaikan mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah desa. Hal ini juga dilakukan oleh aparat pemerintah yang ada di Desa Tateli Dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa bersama mahasiswa KKNT 2021 IAKN Manado melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa peningkatan layanan masyarakat desa di masa pandemic covid-19. Salah satu sasaran mahasiswa KKNT ini adalah kepada masyarakat desa sehingga diperlukan sinergitas antara pemerintah desa dan mahasiswa KKNT dalam melayani masyarakat desa Tateli Dua, dimana layanan di berikan pada masyarakat yang memerlukan bantuan dalam mengurus surat-menyurat, kebersihan lingkungan sosialisasi penularan Covid-19 di lingkungan sekolah dan tempat ibadah serta pembagian APD (alat pelindung diri) .

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel pengabdian kepada masyarakat ini adalah kualitatif dengan melakukan analisis secara deskriptif. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut: *Pertama*, pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah yang didapati di lapangan. *Kedua*, menggambarkan program-program yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kanto desa Tateli Dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa. *Ketiga*, melakukan analisa terhadap tantangan serta solusi menghadapi tantangan yang terjadi

dalam pelaksanaan kegiatan. *Keempat*, memberikan kesimpulan atas program yang telah dilaksanakan.

Penulis dalam menuliskan artikel ini memakai dua sumber, yaitu: sumber primer berupa: observasi, wawancara dan demonstrasi dan sumber sekunder berupa: jurnal-jurnal pengabdian masyarakat yang telah diterbitkan yang terkait dengan topik pembahasan.

Waktu dan Tempat

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dilaksanakan dalam bentuk KKNT (Kuliah Kerja Nyata Tematik) selama 1 bulan dari tanggal 8 Februari sampai 8 Maret 2021 yang bertempat di desa Tateli dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa.

Khalayak Sasaran

Sasaran dari kegiatan ini adalah seluruh perangkat desa dan juga masyarakat yang berada di desa Tateli dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa.

Metode Pengabdian

Sesuai dengan pedoman KKNT- 2021 IAKN Manado, pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa di desa Tateli dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa memiliki perbandingan 80% secara daring/online dan 20% secara luring/offline. Dilaksanakan dalam bentuk KKNT (Kuliah Kerja Nyata Tematik) selama 1 bulan dari tanggal 8 Februari sampai 8 Maret 2021 dengan sasarannya adalah seluruh perangkat desa dan juga masyarakat yang berada di desa Tateli dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa.

Berikut susunan metode pengabdian masyarakat secara rinci dari kegiatan ini, antara lain:

1. Melaksanakan Piket secara bergantian dengan menerapkan protokol kesehatan selama \pm 2 jam setiap hari Senin-Jumat.
2. Melakukan pembersihan lingkungan kantor dan jaga selama satu kali dalam seminggu, yaitu di hari Jumat dari Pukul. 07.00-09.00 WITA
3. Membuat dan memasang baliho penerapan 5M sebagai edukasi pencegahan penyebaran Covid-19 di Desa Tateli Dua.

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan dari kegiatan KKNT-2021 IAKN Manado yang secara khusus dilakukan di Desa Tateli Dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa:

1. Adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan untuk masyarakat di Desa Tateli Dua, Kec. Mandolang, Kab. Minahasa.
2. Memberikan kenyamanan dan kebersihan kepada masyarakat agar dapat menerapkan hidup yang bersih dan terhindar dari segala penyakit, secara khusus terhindar dari penyebaran Covid-19.
3. Masyarakat teredukasi lewat kampanye 5M dapat mencegah penyebaran Covid-19 di Desa Tateli Dua.

Metode Evaluasi

Untuk mengevaluasi kegiatan yang dilakukan, maka dilakukan rapat bersama perangkat desa serta perwakilan masyarakat dan diberikan kesempatan untuk memberikan arahan serta pendapat dalam kegiatan yang telah berlangsung. Di samping itu, mahasiswa pun melakukan wawancara terhadap masyarakat desa tentang kualitas pelayanan kantor desa. Selanjutnya, pembuatan dan pemasangan baliho penerapan 5M di evaluasi berdasarkan observasi dan demonstrasi serta wawancara penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan di kantor desa sudah dilakukan sejak lama karena itu merupakan tugas tanggung jawab pemerintah desa. Adapun program kerja yang dijalankan di kantor desa Tateli Dua adalah sebagai berikut:

1. Piket yang dilaksanakan setiap hari di kantor oleh perangkat desa dan dilakukan secara bergantian tiap harinya.
2. Membantu masyarakat dalam mengurus konflik yang terjadi di masyarakat.
3. Membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat yang diperlukan
4. Melakukan rapat sesama perangkat desa setiap dua minggu satu kali untuk membahas kinerja mereka selama minggu berjalan.
5. Pelayanan kepada anak-anak dan ibu hamil lewat posyandu.
6. Melaksanakan jumat bersih bersama perangkat desa di lingkungan kantor dan tiap jaga.

Beberapa program yang di rekomendasikan untuk di laksanakan oleh mahasiswa KKNT-2021 IAKN Manado, yaitu program yang di sesuaikan dengan program pemerintah desa dan program yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang dalam hal ini adalah masyarakat di Desa Tateli Dua. Program-program harus dilakukan dengan koordinasi dan penyesuaian dengan program pemerintah setempat dalam kaitan dengan pembangunan desa di masa pandemic covid-19. Selain program pemerintah desa yang di jabarkan di atas ada juga beberapa program yang di laksanakan dengan melihat kebutuhan masyarakat yaitu :

1. Program Kebersihan desa di Masa Pandemi
2. Program Sosialisasi 5 M kepada masyarakat desa
3. Program Sosialisasi 5 M di lingkungan sekolah
4. Pembagian Alat pelindung diri kepada masyarakat dan anak-anak sekolah



Gambar 1.2
Foto bersama setelah kegiatan Rapat, Piket dan Kerja Bakti



Gambar 1.3
Foto pelaksanaan kerja bakti dilingkungan kantor dan tiap jaga



Gambar 1.4
 Sosialisasi 5 M dan Pembagian APD Sekolah Madrasah

Adapun dalam menjalankan setiap program, tentunya tidak terlepas dari setiap tantangan dan kendala, antara lain:

1. Pelayanan kepada masyarakat yang terbatas dikarenakan pandemi dan beraktivitas sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.
2. Jam operasional di kantor desa yang terbatas.
3. Beberapa perangkat desa yang jarang hadir.
4. Masyarakat yang datang mengurus administrasi maupun konflik kadang tidak memakai masker.

Kendala dan tantangan yang didapati di atas dapat dikatakan muncul karena Pandemi yang masih berlangsung di Indonesia bahkan global. Sehingga pembatasan jam kerja dan pembatasan lainnya harus dilakukan agar bisa terhindar dari penyebaran virus yang berbahaya ini.

Mahasiswa KKNT melihat kendala dan tantangan tersebut bukan sebagai halangan dalam melaksanakan kegiatan serta program melainkan menganalisa serta memberikan solusi atas permasalahan di atas. Sosialisasi dan Edukasi menjadi sangat penting dalam hal ini. Penerapan 5M (Memakai masker, Mencuci tangan, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, Mengurangi mobilitas) menjadi hal yang penting. Dalam hal ini pemerintah desa dalam menjalankan tugas harus terus mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Pembatasan jam operasional serta penjadwalan piket diperlukan agar mengurangi mobilitas dan antrian yang banyak yang dapat

menjadi sarana bagi penyebaran virus covid-19. Bagi masyarakat yang datang tidak memakai masker dan mengabaikan protokol harus mendapatkan tindakan yang tegas, dengan tidak memberikan pelayanan. Tetapi demi terjalannya kerjasama yang baik antar masyarakat dan pemerintah, Mahasiswa KKNT menyediakan masker serta hand sanitizer bagi masyarakat yang butuh pelayanan di kantor desa Tateli Dua. Mahasiswa KKNT juga melaksanakan kerja bakti bersama Pemerintah Desa untuk membangun sinergitas dalam rangka menjaga kebersihan di tiap Jaga dan lingkungan kantor agar masyarakat tetap di rumah dan mengurangi kerumunan yang akan terjadi serta lebih nyaman ketika datang ke kantor atau berada di rumah.

KESIMPULAN

Program yang dilaksanakan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kantor desa Tateli Dua dimasa pandemi covid-19. Pelayanan kantor desa harus mendahulukan kepentingan masyarakat serta memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan di kantor desa juga harus tetap mementingkan protokol kesehatan yang berlaku agar terhindar dari penyebaran virus covid-19.

Kualitas pelayanan di kantor desa tateli dua sudah cukup memuaskan. Dapat dilihat dari segi fasilitas yang sudah memadai, pelayanan oleh pemerintah desa yang baik dan cepat, keamanan dan kenyamanan masyarakat yang selalu di prioritaskan dan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah desa Tateli Dua.

Program kebersihan desa, sosialisasi 5 M dan pembagian APD sebagai program yang di gagas dan dilaksanaka oleh mahasiswa KKNT IAKN Manado yang bekerja sama dengan pemerintah Desa Tateli Dua mendapat sambutan antusias dari masyarakat karena memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pencegahan virus corona, hal ini tentunya meningkatkan performa layanan Pemerintah Desa Tateli Dua.

REFERENSI

- Hararap, Rara Julia T., *Karakteristik Klinis Penyakit Corona Virus 2019*, Jurnal Penelitian Perawat Profesional, Vol. 2 Nomor 3, Global Health Science Group. 2020
- Oktaviana, Fina, dkk., *Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Online di Desa Paremono*, Abdipraja: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 1 Nomor 1, Universitas Tidar. 2020
- Kurdi, Muslichah., *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid-19*, Jurnal Lingkar Widyaiswara, Edisi 7 Nomor 4, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten. 2020