

Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19 *(Studi Kasus di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor)*

Yuli Sri Kurnia

Universitas Djuanda Bogor
Jagorawi Toll Rd No.1, Ciawi, Bogor Regency, West Java 16720
email: yuliskrnia.16@gmail.com

Abstract

It is undeniable that the existence of the Covid-19 pandemic has had an impact on the delivery of public services to be slightly disrupted or hampered. However, as a solution to overcome this, the central government has issued a Large-Scale Social Restriction (PSBB) policy. Then the policy is also implemented by the local government (district and city) to the village / kelurahan. As a consequence of implementing this policy, the implementation of public services must adapt in the midst of the Covid-19 pandemic. In this case, there are things that must be done by public service agencies, namely; First, make a transformation in the form of services from offline to online. For agencies that are not ready with the online infrastructure, it can be done offline. For example, opening public services directly which can meet face to face between officers and customers (members of the public). Even so, it still has to pay attention to health protocols, namely that both service personnel and the people served must limit queues, 1 meter seating distance between each person, wear masks, agencies need to provide hand sanitizers (germ cleaning soap, and digital infrared thermometer (temperature test hot).

Keywords: *Public; Service; Covid-19;*

Abstrak

Tidak bisa dipungkiri, bahwa dengan adanya pandemi Covid-19 tersebut, telah memberikan dampak pada penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sedikit terganggu atau terhambat. Namun, solusi untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kemudian kebijakan tersebut diimplementasikan pula oleh pemerintah daerah (kabupaten dan kota) hingga desa/kelurahan. Konsekuensi penerapan kebijakan tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus melakukan adaptasi di tengah pandemi covid-19. Dalam hal ini, ada hal yang harus dilakukan oleh instansi pelayanan publik, yaitu; pertama melakukan transformasi dalam bentuk pelayanan dari offline ke online. Bagi instansi yang belum siap dengan infrastruktur online-nya, yaitu dapat dilakukan dengan cara offline. Misalnya membuka pelayanan publik secara langsung yang dapat bertatap muka antara petugas dengan pelanggan (anggota masyarakat). Meskipun demikian, tetap harus memperhatikan protokol kesehatan, yaitu baik petugas pelayanan maupun masyarakat yang dilayani harus membatasi antrian, jarak tempat duduk 1 meter antara setiap orang, memakai masker, instansi perlu menyediakan hand sanitizer (sabun pembersih kuman, dan thermometer digital infrared (tes suhu panas).

Keywords: *Pelayanan; Publik; Covid-19;*

*)Penulis Korespondensi
E-mail : yuliskrnia.16@gmail.com

Pembahasan

Seperti yang kita ketahui di masa pandemi Covid-19 pemerintah mengeluarkan kebijakan sosial (social distancing (jaga jarak hubungan) dan physical distancing (jaga jarak fisik) termasuk juga pembatasan pelayanan (publik (public service distancing). Ada beberapa instansi pelayanan publik yang membatasi pelayanannya terhadap masyarakat, dengan tujuan untuk mengantisipasi penyebaran virus Covid-19. Oleh karena itu, instansi yang sudah siap dengan infrastrukturnya, maka penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan baik secara offline (tatap muka, atau datang langsung ke tempat terselenggaranya pelayanan) maupun online (melalui internet)

Dalam konteks ini, menurut UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi institusi adalah merupakan kewajiban, sedangkan bagi rakyat merupakan hak yang harus diterima. Sebab itu, meskipun di tengah Pandemi Covid-19, maka instansi penyelenggara pelayanan publik dari pemerintah pusat, daerah dan hingga kelurahan/desa harus dilakukan secara prima. Tentu, dalam pelaksanaannya beradaptasi dengan kondisi daerah masing-masing.

Tidak bisa dipungkiri, bahwa dengan adanya pandemi Covid-19 tersebut, telah memberikan dampak pada penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sedikit terganggu atau terhambat. Namun, solusi untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kemudian kebijakan tersebut diimplementasikan pula oleh pemerintah daerah (kabupaten dan kota) hingga desa/kelurahan. Konsekuensi penerapan kebijakan tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus melakukan adaptasi di tengah pandemi covid-19. Dalam hal ini, ada hal yang harus dilakukan oleh instansi pelayanan publik, yaitu; pertama melakukan transformasi dalam bentuk pelayanan dari offline ke online. Bagi instansi yang belum siap dengan infrastruktur online-nya, yaitu dapat dilakukan dengan cara offline. Misalnya membuka pelayanan publik secara langsung yang dapat bertatap muka antara petugas dengan pelanggan (anggota masyarakat). Meskipun demikian, tetap harus memperhatikan protokol kesehatan, yaitu baik petugas pelayanan maupun masyarakat yang dilayani harus membatasi antrian, jarak tempat duduk 1 meter antara setiap orang, memakai masker, instansi perlu menyediakan hand sanitizer (sabun pembersih kuman, dan thermometer digital infrared (tes suhu panas).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan pelaksanaan pelayanan publik melalui offline maupun online yang dilakukan di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor masih ditemukan permasalahan, antara lain:

1. Pihak kelurahan sendiri kurang mampu menyediakan alat-alat untuk pencegahan penularan covid-19, seperti hand sanitizer (sabun pembersih kuman, dan thermometer digital infrared (tes suhu panas) dan menyediakan masker.
2. Pihak kelurahan sendiri masih kurang mampu mendisiplin masyarakatnya untuk patuh terhadap aturan protokol kesehatan.
3. Pihak kelurahan sendiri kurang melakukan sosialisasi tentang protokol kesehatan.
4. Pihak kelurahan kurang responsif terhadap perkembangan kemajuan teknologi informasi (IT).

Padahal, kini sudah banyak digunakan di berbagai instansi. Apalagi disaat pandemi covid-19 yang sedang mewabah secara global, termasuk di Indonesia, maka pelayanan publik berbasis online adalah sangat besar manfaatnya. Melalui online maka pelanggan atau masyarakat pengguna tidak perlu hadir di kelurahan ketika mempunyai urusan. Tentu, ini dapat memutuskan mata rantai penyebaran covid-19. Berdasarkan beberapa fenomena tersebut diatas, maka diduga bahwa tingkat kesadaran masyarakat rendah dalam mematuhi protokol kesehatan di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. Hal ini dapat dilihat indikatornya antara:

1. Tingkat kesadaran sebagian masyarakat di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor masih rendah, terutama dalam mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker ketika melakukan aktivitasnya di luar seperti ke pasar, ketika mengantar anaknya ke sekolah, dan bertetangga dan sebagainya.
2. Kurang disiplinnya masyarakat dalam melakukan pelayanan offline, yaitu melakukan urusan kepentingannya datang ke kantor kelurahan tanpa menggunakan masker.
3. Kurang disiplinnya masyarakat dalam melakukan pelayanan offline, misal ketika mereka datang untuk menerima bantuan sosial (bansos) di kantor kelurahan. Mereka kurang memperhatikan protokol kesehatan, seperti social distancing dan physical distancing. Masyarakat yang mendapatkan bantuan sosial (bansos) kurang disiplin, seperti tidak melakukan antri dan duduk tanpa jaga jarak serta ada sebagian yang tidak mengindahkan pemakaian masker.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini

adalah: 1). Bagaimana implementasi penyelenggaraan pelayanan publik di Tengah Pandemi covid-19 di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. 2). Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik di Tengah Pandemi covid-19 di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. 3). Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam implementasi penyelenggaraan pelayanan publik di Tengah Pandemi covid-19 di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor.

Metode

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, Dalam upaya mendapatkan informasi yang valid dan fokus pada penelitian, maka dalam menentukan informan peneliti menggunakan wawancara. Wawancara adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan. Melalui wawancara, penulis memperoleh data dan informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang berkaitan tentang permasalahan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan yang berkaitan dengan laporan ini, yang penulis sampaikan diatas. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara ini merupakan pertanyaan seputar bagaimana implementasi penyelenggaraan pelayanan publik di masa penanganan pandemi covid-19 di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor.
2. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan penyaksian langsung, dan biasanya penulis dapat sebagai partisipan atau observer dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang diteliti. Penulis menggunakan metode observasi partisipan dimana dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data laporan. Sambil melakukan pengamatan, penulis ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Observasi dilakukan untuk memperoleh data-data resmi mengenai implementasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa penanganan pandemi covid-19 di Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. Selain itu, dengan melakukan observasi penulis lihat, amati, dan rasakan. Hasilnya, penulis mendapatkan data-data konkrit tentang bagaimana pelayanan publik pada masa penanganan covid-19 yang dilakukan oleh Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor terhadap masyarakatnya.
3. Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh penulis untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik cetak maupun elektronik iklan (Mardalis, 1999). Penggunaan pustaka untuk ditinjau secara singkat pada dasarnya bermanfaat menunjukkan aspek ilmiah dalam penelitian yang akan disusun, idealnya adalah pustaka inti yang berkaitan dengan topik laporan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis yang didapat pada kegiatan yang terjadi di lingkungan Pelayanan Umum, penulis mendapatkan hasil dari kegiatan tersebut mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Baranangsiang selama masa penanganan pandemi Covid-19. Sesuai dengan surat edaran Menteri PANRB No. 50/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintahan, tidak menurunkan produktivitas ASN sebagai pelayan masyarakat.

Sehingga setiap instansi pemerintahan diwajibkan mengikuti protokol pencegahan Covid-19 bagi instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka. Instansi yang masih

melakukan pelayanan tatap muka harus mengikuti protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya serta instansi yang bertugas sebagai pelayanan publik hendaknya melaksanakan pelayanan secara online dengan memanfaatkan teknologi sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat mengakses pelayanan. Kelurahan Baranangsiang dalam menyelenggarakan pelayanannya sebagai berikut :

1. Penerapan Protokol Kesehatan

Di Kelurahan Baranangsiang masih belum terlalu menerapkan protokol kesehatan, contohnya seperti tidak adanya tempat untuk mencuci tangan, pengecekan suhu badan serta wajib memakai masker bagi masyarakat yang datang ke Kelurahan Baranangsiang. Seperti yang terjadi pada pembagian bansos dari Provinsi yang berlangsung pada 16 Juli - 17 Juli 2020 masih banyak masyarakat yang rendah akan kesadaran diri untuk menggunakan masker, tidak adanya pembatasan social distancing yang terjadi masyarakat jadi berkerumun yang sangat berisiko untuk penyebaran virus Covid-19 serta sistem pembagian yang lama dikarenakan sistem dari kantor Pos yang bertugas untuk memverifikasi data yang masih menggunakan gadget/handphone yang hanya bisa memverifikasi 400 data saja setiap gadget/handphonenya. Akan tetapi Kelurahan Baranangsiang dalam pembagian bansosnya lebih mendahulukan lansia, ibu hamil dan ibu menyusui supaya tidak terlalu untuk mengantri.

2. Pelayanan Sistem Online

Pelayanan online yang terjadi di Kelurahan Baranangsiang masih jarang masyarakat yang menggunakannya dikarenakan banyak kendala seperti ketidaktahuan masyarakat tentang pelayanan online yang bisa langsung diakses di disdukcapil.kotabogor.go.id serta masih kurangnya penyuluhan dari pihak instansi mengenai cara pelayanan online. Dari info yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan masyarakat, menuturkan bahwa masyarakat masih ada yang tidak memiliki gadget yang memadai untuk mengaksesnya dan masih ada wilayah yang sulit untuk menjangkau sinyal yang cukup. Maka dari itu, masyarakat lebih memilih datang langsung ke Kelurahan Baranangsiang.

3. Sosialisasi Selama Masa Pandemi Covid-19

Kelurahan Baranangsiang melakukan sosialisasi ayo PHBS (Pola Hidup Bersih Sehat) bersama pihak Puskesmas Bogor Timur, Babinsa, Babinkamtibmas, RW, RT dan karang taruna. Sosialisasi tersebut membahas 10 Gerakan Keluarga Sehat :

- Mencuci Tangan Dengan Sabun.
- Makan Buah dan Sayur .
- Menimbang Bayi di Posyandu.
- Memberi ASI Eksklusif.
- Melahirkan Ditolong Oleh Tenaga Kesehatan.
- Memberantas Jentik Nyamuk.
- Melakukan Olahraga.
- Menghindari Asap Rokok.
- Menyediakan Air Bersih.
- Menyediakan Jamban.

Selain itu Kelurahan Baranangsiang melakukan penyemprotan desinfektan, serta membagikan poster 1 buah, spanduk 1 buah, masker 10 buah, buku panduan Covid-19 dan stiker KTR 1 buah kepada RW siaga yang ada di Kelurahan Baranangsiang.

Kesimpulan

Penulis berkesimpulan bahwa Pelayanan publik itu sendiri menjadi sedikit terhambat karena adanya pandemi Covid-19, akan tetapi pelayanan publik harus tetap bisa berjalan. Sehingga pemerintahan pusat dan daerah mengeluarkan kebijakan untuk instansi pelayanan publik agar membatasi pelayanannya dengan menggunakan

pelayanan online. Pada di masa pandemi Covid-19 pemerintah mengeluarkan kebijakan penerapan pembatasan hubungan sosial (social distancing) termasuk juga pembatasan pelayanan publik akan tetapi pelayanan publik tetap harus berjalan meskipun Indonesia sedang mengalami masalah covid ini seperti yang dilakukan Kelurahan Baranangsiang tetap membuka pelayanannya sesuai dengan surat edaran Menteri PANRB No. 50/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintahan, tidak menurunkan produktivitas ASN sebagai pelayan masyarakat. Dengan selalu menggunakan protokol kesehatan, seperti para ASN yang selalu memakai masker apabila sedang melakukan pelayanan dan melakukan sosialisasi pencegahan virus Covid-19 kepada RW/RT yang berada di Kelurahan Baranangsiang.

Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih Universitas Djuanda yang telah mendukung penyelesaian artikel ini.

Daftar Pustaka

- Humas MENPANRB. 2020. Pastikan Pelayanan Publik Tetap Optimal Ditengah Pandemi, Kementerian PANRB Adakan 'Ngulik' <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pastikan-pelayanan-publik-tetap-optimal-ditengah-pandemi-kementerian-panrb-adakan-ngulik>.(diakses tanggal 20 Juli 2020).
- Kurniawan, Hendra. 2020. Saran terhadap Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--saran-terhadap-pelayanan-publik-di-masa-pandemi-covid-19>. (diakses tanggal 16 Juli 2020)
- Renaldo, Hendi. 2020. Bantuan Pemerintah di Masa Covid-19. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--bantuan-pemerintah-di-masa-covid-19>. (diakses tanggal 16 Juli 2020).
- Abdul Wahab, Solichin. (1991). Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Mardalis (1999). Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, HAS. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Napitupulu. (2007). Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction. Bandung: PT. Alumni.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak et.al. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang

Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan. Jurnal Administrasi. Vol 1. 27 Juli 2020.
Pada: <https://media.neliti.com/media/publications/97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf>

Armelia, Nita, Sutltan & Sasterio Mansyur. Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Jurnal Katalogis. Volume 4 Nomor 12. 27 Juli 2020. Pada: <https://media.neliti.com/media/publications/158935-ID-implementasi-kualitas-pelayanan-publik-p.pdf>

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.