

## Wacana Pemkab Ponorogo Mempermudah Pelayanan Publik di Tengah Pandemi

Ike Nor Safitri<sup>1</sup>, Erinca Febrianti<sup>2</sup>, Ian Subagio<sup>3</sup>, Ekapti Wahjuni Djuwitaningsih<sup>4</sup>,

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

<sup>1234</sup> Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471

email: ikhens219@gmail.com<sup>1</sup>; febriantierinca2@gmail.com<sup>2</sup>; iansubagio98@gmail.com<sup>3</sup>; ekapti\_wahjuni@umpo.ac.id<sup>4</sup>;

### Abstract

*Public service is a measure of the government's performance, which is the most concrete, and is one of the manifestations of the function of the State apparatus as a servant to the community. From the government's performance, the community can immediately judge based on the service received. Therefore, the superiority of public service in Ponorogo district is a fundamental thing that must be improved immediately. In improving public services, the Regent of Ponorogo plans to carry out an innovation in public services in the Ponorogo area by creating a creative idea for public service methods. It is hoped that the quality and innovation of public services in the Ponorogo area can always improve, so that they can continue to complete fairly with other agencies.*

**Keywords:** Public Services; Innovation; Local Government;

### Abstrak

*Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur pada kinerja pemerintah yang paling konkret, dan merupakan salah satu perwujudan dari pada fungsi aparatur Negara sebagai abdi kepada masyarakat. Dari kinerja pemerintah para masyarakat dapat langsung menilai berdasarkan pelayanan yang diterima. Maka dari itu keunggulan pelayanan publik di kabupaten Ponorogo adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan lebih baik lagi. Dalam peningkatan pelayanan publik, Bupati Ponorogo berencana melakukan sebuah inovasi pelayanan publik di daerah Ponorogo dengan membuat sebuah ide kreatif terhadap metode pelayanan public. Diharapkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di daerah Ponorogo dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi-instansi lainnya.*

**Keywords:** Pelayanan Publik; Inovasi; Pemerintah Daerah

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : : ekapti\_wahjuni@umpo.ac.id

## Pembahasan

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan dasar berdasarkan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun dalam rangka penyelenggara ketentuan peraturan dalam perundang-undangan.

Warga Negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dari Negara (system birokrasi). Warga Negara juga memiliki hak untuk dilindungi, suara mereka didengar, dan nilai serta preferensi mereka dihormati. Oleh karena itu, warga Negara memiliki hak untuk mencoba, menolak, dan menggugat siapapun yang secara politik bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Konsep tersebut disebut sebagai *The New Public Service* yang dikembangkan oleh Janet V. Denhart dan Robbert B. Denhart pada tahun 2003 (Kurniawan, 2016). Manifestasi pada pelayanan public dapat ditingkatkan apabila adanya mekanisme berupa exit dan voice. Mekanisme exit berarti jika pelayanan public tidak bertaraf maka para konsumen mempunyai kesempatan memilih lembaga penyelenggara pelayanan yang mereka sukai. Mekanisme voice berarti adanya kesempatan mengutarakan ketidakpuasan kepada lembaga-

lembaga penyelenggara pelayanan public. Pendekatan pelayanan public ini sama halnya dengan Teori Exit dan Voice yang lebih dulu dikembangkan oleh Albert Hirschman (Ratminto, 2006).

Pemkab Ponorogo memulai inovasi baru dalam pelayanan public yang akan diberikan kepada masyarakat karena adanya keluhan berupa banyaknya antrian sehingga munculah ide dan solusi dalam menyikapi permasalahan tersebut. Bupati Ponorogo akan mengadakan rapat dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar bisa secepatnya memberikan sebuah akselerasi kepada masyarakat. Bupati Ponorogo menegaskan akan mencari solusi titik tengah agar birokrasi merasa nyaman dan mengurangi system yang berkepanjangan. Yang terpenting, bisa melayani dengan baik dan penerapan protokol kesehatan juga harus diterapkan dengan baik di masa pandemic Covid-19 ini (Dwiono, 2021). Riset evaluasi tingkat kepatuhan Ombudsman untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) itu penting karena penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan public sudah tepat menurut UU No. 25 Tahun 2009 yaitu memenuhi standar pelayanan public seperti yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui otoritas kualitas pelayanan public terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kabupaten Ponorogo.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan jenis data berupa penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data sekunder setiap pembahasan hasil penelitian, artikel yang didapatkan dalam literature-literatur dan sumber website lembaga resmi pemerintah maupun lembaga internasional serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan studi ini dianalisis dan dikaji serta dituangkan dalam bentuk narasi. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D). Sumber data diperoleh dari kepustakaan (library research) dan website (google research) yaitu melalui pengumpulan sumber, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Teknis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah melalui penelusuran dan pencatatan serta membaca berbagai temuan terkait pembahasan sistem kerja aparatur di era pandemic maupun kebijakan-kebijakan di era pandemic Covid-19 secara umum. Langkah selanjutnya adalah memadukan segala temuan, baik teori, model maupun konsep perubahan terkait tatanan kerja aparatur melalui berbagai bacaan baik dari sisi kelebihan, kekurangan, maupun keterkaitan tentang tulisan yang dibahas. Tahapan terakhir adalah memberikan ulasan dengan mengolaborasi model maupun pendekatan yang berbeda dari temuan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Inovasi Pelayanan Publik di Tengah Pandemi**

Pembangunan di Indonesia, setidaknya memiliki tiga masalah; pertama mengenai birokrasi yang masih gemuk, lamban, dan belum mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat Dan investor. Kedua adalah tentang korupsi, dimana masih banyak penyelenggara negara yang menyalahgunakan pengelolaan keuangan negara. Ketiga; terkait masalah infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharannya. Berangkat dari tiga kondisi itu maka program percepatan reformasi birokrasi sangatlah diperlukan guna menciptakan birokrasi bersih dari korupsi kolusi dan nepotisme, melayani, serta berkompeten terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah,

dan akuntabel. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan. Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.

Pembaharuan Inovasi pelayanan public ditengah pandemic yang harus dilakukan guna tetap terlaksananya pelayanan public yang memudahkan masyarakat. Antusiasmebeberapa Pemerintah Daerah untuk menciptakan inovasi pelayanan public yang semakin meningkat mengingat Indonesia pada saat ini masih dalam masa Pandemi Covid-19 yang menyebabkan macetnya beberapa pelayanan public. Dalam wacana Bupati Kabupaten Ponorogo Sugiri Sancoko untuk membuat pelayanan public yang lebih dekat dengan masyarakat yaitu dengan melaksanakan pembuatan E-KTP dan juga pembayaran pajak daerah yang bisa dilakukan didalam Mall. Adanya Mall layanan public sebagai bentuk inovasi terbaru dari pemerintah Kabupaten Ponorogo yang bertujuan untuk mempercepat sistem pelayanan public sekaligus menggerakkan perekonomian masyarakat. sejak covid-19 menjadi wabah penyakit yang mendunia, keadaan perekonomian masyarakat sangat terdampak. Begitu pula Pusat Perbelanjaan yang mendadak sepi pengunjung yang menyebabkan menurunnya daya beli masyarakat sebagai pengaruh merebaknya virus Covid-19. WARGA Ponorogo akan makin didekatkan dengan pelayanan publik. Hal ini setelah Bupati Sugiri berencana membuat mall layanan yang benar-benar di pusat perbelanjaan alias mall. Hal ino dikuatkan dengan peninjauan Mall Ponorogo City Center oleh Bupati Sugiri bersama dengan Sekda Kabupaten Agus Pramono, Plt Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sapto Djatmiko, Plt Kepala Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Agus Sugiarto dan Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) pada bulan Maret lalu. Menurut Sugiri pelayanan publik akanlebih di dekatkan kepada masyarakat, pemeirntah akan memindah pelayanan-pelayanan ke mall (PCC). Masyarakat bisa mendapatkan layanan, seperti mengurus KTP atau pembayaran pajak daerah tanpa perlu terlalu lama mengantri. Masyarakat juga bisa sambil berbelanja, nongkrong di kafe, dan berjalan-jalan di Mall sehingga pelayanan public menjadi lebih funky. Pelayanan yang dilaksanakan di dalam mall ini juga nantinya akan menjadi simbiosis yang menguntungkan antara Pemkab Ponorogo dengan pengelola mall. Sebab, pelayanan bisa diberikan sekaligus menarik masyarakat untuk mengunjungi Mall, tentunya dengan pegawai pelayanan yang lebih kasual stylish dan enerjik. Sekda Agus menambahkan, mall layanan di PCC oleh Pemkab Ponorogo yang digagas Bupati Sugiri ini menjadi terobosan yang menyasar beberapa hal sekaligus. Yaitu mendekatkan pelayanan publik dan menggerakkan ekonomi masyarakat di Ponorogo. Kesiapan keberadaan Mall Layanan ini dianggap sudah matang, mengingat lokasi yang sudah ada dan tinggal di renovasi guna pelengkapan fasilitas layanan yang maksimal.

Dengan adanya mall layanan diharapkan akan ada percepatan pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi. Bupati Sugiri menambahkan bahwa pembuatan KTP sekarang ini satu hari bisa mencapai 50 sampai 100 lembar yang terlayani. Ketika Mall layanan sudah ada, tentunya akan lebih banyak dari yang sebelumnya.

### **Pro Kontra Penerapan Kebijakan**

Era New Normal menjadi tantangan tersendiri bagi pelayanan sector public, gagasan serta kreativitas menjadi hal yang sangat diperhatikan bukan hanya dalam teknis namun juga mengenai kebijakan. Diperlukan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengembangkan ide-ide kreatif nya, dan juga pemnafaatan berbagai fenomena sosial yang bisa dikembangkan menjadi sebuah inspirasi untuk pengembangan gagasan terbaru. Namun sayangnya, sebagai dampak kolusi nepotisme pada masa terdahulu masih banyak dijumpai pelayan public yang tidak kompeten. Berkembang pesatnya era digital harus dimanfaatkan mengingat hal ini bisa dijadikan peluang terbuka untuk menerapkan berbagai aplikasi yang bisa memudahkan msyarakat dalam hal pengurusan administrasi. Menurut pandangan kami, wacana Penerapan kebijakan Mall Layanan oleh Bupati Ponorogo tersebut, dinilai kurang efektif karena akan menimbulkan kerumunan masyarakat yang ingin mendapat pelayanan public sekaligus berbelanja pada Mall. Seperti yang sudah disinggung diatas, bahwasanya pemnafaatan teknologi tinggi bisa direalisasikan meskipun dengan anggaran yang cukup besar. Menciptakan aplikasi yang bisa dijangkau masyarakat untuk mengurus masalah adminitrasi kewarganegaraan dinilai lebih efektif. memberikan pelayanan publik yang prima juga merupakan tujuan setiap pemerintah daerah pun demi terwujudnya good governance. Pemanfaatan teknologi informasi yang dimaksud adalah dengan mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya. Penerapan teknologi informasi juga diharapkan mampu memberikan pelayan yang efektif serta efisien terhadap masyarakat, tentu ini merupakan langkah yang strategis. Akan tetapi tetap saja, dalam penerpannya tidak semudah yang kita bayangkan dibutuhkan staff atau pegawai yang kompeten, dan dibutuhkan sebuah proses dan tahapan yang berkesinambungan. Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan daerah. Dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan, memperkenalkan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan bisnis. Inilah pentingnya untuk pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk ikut serta meramaikan pasrtisipasi nya dalam berinovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam hal pelayanan public (Husada, 2019).

Sejauh ini, usaha yang ditunjukkan Bupati Ponorogo yang baru saja dilantik pada Februari 2021 lalu sudah cukup memuaskan. Pasalnya sudah banyak kebijakan kebijakan baru yang diciptakan pada masa pemerintahannya yang terbilang masih cukup dini. Termasuk wacana adanya Mall Layanan ini, masyarakat Ponorogo tentunya merasa cukup puas atas kinerja Bupati. Akan tetapi semua kebijakan tidak luput dari pro dan kontra dari berbagai pihak. Banyak juga masyarakat yang setuju akan kebijakan Bupati

tersebut, masyarakat menilai perlu adanya kebijakan yang bisa membangkitkan kembali perekonomian yang sudah vakum lebih dari satu tahun.

### **Kesimpulan**

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Inovasi dalam pelayanan public pada masa pandemic sangat diperlukan guna keberlanjutan masalah administrasi masyarakat. Tak tertinggal Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang berwacana untuk membangun Mall Layanan sebagai bentuk inovasi trobosan pelayanan public agar lebih dekat dengan masyarakat. Keberadaan Mall Layanan berfungsi sebagai pembuatan KTP dan juga pembayaran pajak daerah, dengan adanya pelayanan publil dalam sarana prasarana masyarakat diharapkan antusiasme masyarakat bisa bangkit khususnya dalam masalah pelayanan public dan umumnya untuk memajukan perekonomian. Akan tetapi, wacana Penerapan kebijakan Mall Layanan oleh Bupati Ponorogo tersebut, dinilai kurang efektif karena akan menimbulkan kerumunan masyarakat yang ingin mendapat pelayanan public sekaligus berbelanja pada Mall. Ditambah dengan angka Covid-19 yang tak kunjung turun dan juga tingkat kematian pasien terkonfirmasi Covid-19 di Kabupaten Ponorogo yang tinggi. Selain itu, penerapan Mall Layanan ini juga tidak selaras dengan budaya masyarakat yang notabene sudah terbiasa dengan proses pembuatan KTP dan pembayaran pajak yang berada di kantor pelayanan public masing-masing. Faktor lain yang menjadi kendala dalam penerapan Mall Layanan adalah perihal sosialisasi kepada masyarakat terkait kebijakan itu sendiri, seperti yang sudah kita ketahui wilayah Ponorogo yang terdiri dari berbagai pedesaan yang mungkin sulit dijangkau dan masyarakatnya yang jauh dari hiruk pikuk kota serta masyarakat Ponorogo yang tidak sepenuhnya melek akan dunia sosial media. Namun sebaliknya, beberapa masyarakat yang berdomisili di pusat kota mendukung kebijakan ini. Masyarakat beranggapan bahwa adanya pelayanan public didalam Mall akan memudahkan masyarakat dan juga bisa membangkitkan kembali keadaan Mall Ponorogo City Center yang semenjak adanya Covid-19 menjadi sangat sepi pengunjung. Meskipun banyak Pro dan Kontra yang terjadi dalam wacana kebijakan tersebut, akan tetapi setidaknya pemerintah Kabupaten Ponorogo sudah berusaha untuk membuat inovasi trobosan terkait pelayanan public yang mana inovasi pelayanan public sangat diperlukan guna terciptanya Good Governance.

Inovasi juga sangat dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Ucapan Terimakasih**

Kami ingin mengucapkan terima kasih Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### **Daftar Pustaka**

Dwiono, E. (2021, Maret 1). Bupati Ponorogo Sugiri Sancoko Tinjau Dinas Pelayanan Publik. Retrieved from <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/bupati-ponorogo-sugiri-sancoko-tinjau-dinas-pelayanan-publik/>

- Husada, B. (2019, November 28). Peran Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik. Retrieved from <https://mcity.id/peran-teknologi-informasi-terhadap-pelayanan-publik/>
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law* , 570.
- Ratminto, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptal, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, p. 71-72.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, h. 137.