

Perubahan Sistem Pelayanan Publik di Kabupaten Ponorogo pada masa Pandemi

Vol 5 Special Issue 3
(December, 2021)

Muhammad Lutfan Baharudin Fahmi¹, Defri Eka Oktafiana Putri², Dwi Arum Rikita Cahyani³, Ekapti Wahjuni DJ^{4*}
¹²³⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Email: lutfan.sekaran@gmail.com¹, ekadefri48@gmail.com², dwiartaya99@gmail.com^{3*}, ekaptiwahyuni@gmail.com^{4*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Pandemic; Innovation; Public Service;

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has now spread to some countries, including Indonesia. This epidemic has undoubtedly slowed progress in several areas. The government bureaucracy in the public service process is one of the sectors that has been affected. As a result, the goal of this study is to see how the government has innovated or changed how public services are delivered throughout the pandemic. With this form of library research, we employ a qualitative descriptive method as our research approach. According to the findings of this study, the Ponorogo administration has taken many changes to adapt to this new normal period, including budget transfers, digitization of public services, and plans to deliver public services in the Mall. The study concludes that while public services in the post-pandemic era make it simpler for people from all walks of life to use digital public services, they also have flaws, such as a lack of clarity in service operations.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2021 by IJGCS

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu hal sering dilakukan oleh lembaga pemerintah, pelayanan publik sendiri harus dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pengertian pelayanan publik itu sendiri. Menurut (Mahsyar, 2011) pelayanan public merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Saat ini di Indonesia dan di seluruh dunia sedang dilanda virus Covid-19. Covid-19 tersebut banyak membawa dampak terhadap beberapa aspek kehidupan antara lain, aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan pelayanan public. selain itu, Aktivitas sosial harus dikurangi, pelayanan transportasi diatur dengan ketat, berbagai tempat-tempat yang biasanya menjadi pusat keramaian untuk sementara waktu banyak yang ditutup. Akibatnya banyak Sektor pariwisata, perekonomian, transportasi mengalami penurunan. (Syafri & Hartati, 2020) Karena pada masa pandemi seperti ini tentunya pemerintah sedang gencar-gencarnya melakukan upaya pencegahan untuk meminimalisir penyebaran virus corona. Maka dari itu saat ini pemerintah menerapkan anjuran untuk selalu mematuhi protokol kesehatan dengan cara jaga jarak, memakai masker dan cuci tangan. Selain itu, salah satu cara pemerintah untuk mengurangi persebaran virus corona dalam birokrasi pemerintahan yaitu dengan cara perubahan dalam sistem pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terbagi menjadi dua yaitu perubahan organisasi dan sistem kerja. Perubahan organisasi yang sebelumnya dilakukan secara normal diharuskan untuk melakukannya

dengan new normal. Lalu perubahan dalam sistem kerja terdapat dua pilihan, yaitu dengan bekerja dari rumah atau tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah diharuskan untuk tetap menjalankannya dengan baik namun tentunya juga harus melaksanakan protokol Kesehatan agar semua tetap aman, baik penyedia maupun penerima layanan harus melaksanakan social distancing dan physical distancing. Kondisi ini menjadikan Pemerintah untuk membuat kebijakan mengenai new normal (Rahman & Larasati, 2020).

Yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini ialah dari beberapa penelitian terkait perubahan sistem pelayanan publik. Pada penelitian yang dilakukan (Salam, 2021), Pada masa pandemi Covid-19 kesadaran akan terbatasnya sumber daya dalam mengaplikasikan kebijakan mulai dirasakan oleh pemerintah. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan kemitraan dengan berbagai sector wisata sebagai sebuah pendekatan pengadaan barang dan jasa serta mencari sebuah inovasi untuk pelayanan publik. Di masa pandemi Covid-19 ini pemerintah sudah banyak melakukan inovasi di berbagai sektor pelayanan publik. Adanya inovasi di sektor publik merupakan waktu yang baik untuk memperbaiki sistem pelayanan publik serta terciptanya budaya baru menuju post-modernisme. Di era pandemi mengharuskan pemerintah dan masyarakat untuk meninggalkan kebiasaan lama berganti dengan kebiasaan baru menggunakan syarat teknologi dalam berbagai aspek terutama aspek informasi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Taufik & Warsono, 2020) pada penelitian ini menjelaskan tentang pandemi Covid-19 menuntut para ASN untuk menghasilkan inovasi dan kreativitas dalam melakukan pelayanan publik. Dengan ini berbagai pelayanan berbasis online semakin gencar dilaksanakan. Akan tetapi pelayanan public di masa pandemi ini mempunyai kekurangan yaitu kurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public masa pandemi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Vani, 2021), pada penelitian ini menjelaskan analisis sebuah sistem yang baru untuk menyelesaikan masalah berlandaskan strategi yang disusun melalui sebuah kebijakan. Kemudian melihat partisipasi dari masyarakat dan upaya apa yang dilakukan pemerintah dengan melibatkan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang partisipatif pada pandemi Covid-19. Oleh karena itu pemerintah harus mengadopsi dan mencari praktik yang optimal dalam pelayanan public di masa pandemic dari negara lain serta mempertimbangkan inovasi dan kondisi untuk di terapkan di Indonesia.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Kurdi, 2020) yang menjabarkan pelayanan public yang tetap harus dilakukan pada masa pandemic Covid-19. Instansi pemerintah harus menyiapkan fasilitas sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan publik masa pandemi Covid-19 dengan peningkatan kompetensi SDM yang mumpuni dalam melayani masyarakat.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian pustaka ialah penelitian yang berkaitan dengan metode mengumpulkan serta menelaah beberapa data dari buku atau literatur lain, dan mencatat serta mengolah materi penelitian. Model susunan penelitian dilaksanakan dengan beberapa cara, yaitu cara pertama, dengan mencari, menulis serta menguraikan beragam temuan yang terkait dengan kajian birokrasi atau kebijakan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19. Di tiap kajian pembahasan akhir penelitian, artikel, ataupun berita yang diperoleh dari literatur-literatur, dan sumber website lembaga resmi pemerintah serta sumber lainnya yang sesuai dengan penelitian ini. Kedua, menggabungkan seluruh penemuan, baik konsep, bentuk maupun teori inovasi dalam birokrasi dan perubahan dalam pelayanan publik. Ketiga, melakukan analisis tiap penemuan dari berbagai referensi baik kekurangan kelebihan, ataupun hubungan yang berkaitan dengan penelitian yang diulas.

Selanjutnya ialah menganalisis secara kritis dengan menggabungkan bentuk serta pendekatan yang lain dari penelitian sebelumnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Berbagai perubahan saat ini telah dilakukan pemerintah di Era New Normal, contoh perubahan yang telah dilakukan oleh pemerintah ialah :

Pengalihan Anggaran Sebagai Solusi Terhadap Hambatan Ekonomi Masyarakat

Laju ekonomi di Kabupaten Ponorogo melambat sehingga dilakukan pengalihan anggaran sekitar 13 Miliar. Selain kebijakan pengalihan anggaran Bupati Ponorogo juga mempunyai inovasi kebijakan dalam berbagai bentuk anggaran yang ada dalam APBD. Anggaran yang tidak terlalu penting pada tahun 2020 dialihkan untuk penanganan pandemic Covid-19. Pengalihan anggaran ini untuk memenuhi segala aspek kebutuhan terlebih bagi 15.000 masyarakat terdampak pandemi yang diwujudkan dengan bentuk sembako selama 3 bulan yang besarnya setara dengan BNPT (Bantuan Pangan Non Tunai) dan BNPTD (Bantuan Pangan Non Tunai Daerah). Sejauh ini Pemerintah Kabupaten Ponorogo sudah berhasil menyalurkan dana lebih dari 10 Miliar untuk penanganan Covid-19 dan masih ada sekitar 85 Miliar bersumber dari pos anggaran BTT (belanja Tidak Terduga) yang siap disalurkan.

Pengalihan anggaran di situasi bencana nasional merupakan suatu langkah yang strategis dengan memprioritaskan kepentingan masyarakat luas. Anggaran yang digunakan bersumber dari BTT yang otomatis harus mendapat persetujuan dari Pemprov Jawa Timur, hal ini berarti dapat dikatakan adanya kemauan dan inovasi harus dibarengi dengan prosedur efektif sehingga pengaplikasiannya dapat seimbang. Seluruh kebijakan yang dilaksanakan adalah menfokuskan pada masyarakat yang terdesak kebutuhan ekonomi pada masa pandemi Covid-19, yang diharapkan rencana pembangunan dan kondisi ekonomi mengalami pemulihan. Setelah melakukan penerapan kebijakan pengalihan anggaran, tahap berikutnya adalah monitoring tentang perkembangan kondisi di lapangan.

Perubahan digitalisasi di era pandemi

Disamping pelayanan public secara online. Pelayanan publik secara tatap muka tetap bisa dilaksanakan. contohnya di pelayanan kesehatan masyarakat, dengan mendatangi masyarakat dari pintu ke pintu untuk menyerukan sosialisasi kesehatan pada masyarakat atas penyebaran virus corona dan juga cara pencegahannya. Layanan offline dilakukan karena tidak selalu layanan online berjalan dengan baik meninjau banyak faktor pendukung layanan online belum lengkap. selanjutnya dibutuhkan penyesuaian di masyarakat atas perubahan pelayanan dari offline ke online. berkaitan dengan pelayanan secara virtual sebagian organisasi, ataupun pemda sudah melaksanakan inovasi terhadap tahapan, aturan, ataupun tata cara layanan yang offline menjadi online. Berbagai macam usaha perubahan layanan publik di situasi pandemi corona ini layak kita harga .

Indonesia sudah melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau disebut dengan *Electronic Government* menjadi kebutuhan di seluruh tingkatan birokrasi, sebagai dampak dari bekerja di rumah. Pelaksanaan *electronic government* yang bertambah kuat sebagai dampak WFH perlu selalu dikembangkan penggunaannya di era new normal, hal ini selaku wujud penerapan dari digitalisasi data. Contoh beberapa pelayanan yang sudah diberikan dari pemerintah yaitu: webinar, pemakaian aplikasi zoom, microsoft team, e-budgeting, e-project planning, e-perizinan, system delivery, e-controlling, e-reporting sampai adanya e-monev, dan juga masih banyak lagi pelayanan elektronik yang telah diberikan pemerintah Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Adanya pelayanan elektronik ini merupakan suatu bentuk dari perubahan yang diwujudkan oleh pemerintah di masa pandemi Covid-19 di mana pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dengan cara online (Taufik & Warsono, 2020).

Selain itu juga terdapat inovasi atau rencana inovasi yang dilakukan oleh pemerintah ponorogo ialah.

Rencana Inovasi Pemkab Ponorogo Bakal Berikan Layanan Publik Di Mall

Masyarakat Kabupaten ponorogo akan mendapatkan pelayanan publik yang lebih mudah, dikarenakan adanya rencana inovasi oleh Bupati Ponorogo yaitu Sugiri Sancoko akan menjadikan pusat perbelanjaan atau mall yang ada di kabupaten Ponorogo sebagai pelayanan publik. Hal ini diketahui pada saat Bupati Sugiri Sancoko sedang meninjau langsung mall Ponorogo City Center dengan Sekretaris daerah Kabupaten Ponorogo Agus Pramono, Plt Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Sapto Djatmiko, Plt Kepala Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Agus Sugiarto dan Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) (Kominfo, 2021).

Hal ini bisa menjadikan simbiosis antara pihak Pemerintahan Kabupaten Ponorogo dengan pihak pengelola mall. Irfan Nainggolan sebagai General Manager Ponorogo City Center (PCC) sangat senang dan menerimanya dengan adanya rencana dari Bupati Ponorogo tersebut yang menggunakan mall PCC sebagai pelayanan publik. Sebab akan membuat pengunjung banyak berdatangan karena adanya pelayanan publik yang akan dilaksanakan di mall tersebut. Rencana inovasi tersebut akan menjadi terobosan yang positif, contohnya bisa mendekatkan masyarakat dengan pelayanan public dan menggerakkan ekonomi masyarakat di Kabupaten Ponorogo (Mukharomah, 2021)

Dikarenakan anggaran yang sangat terbatas untuk membuat inovasi pelayanan public tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Ponorogo tidak merencanakan adanya pembangunan gedung baru. Tetapi akan bekerja sama dengan pihak Mall Ponorogo City Center (PCC) untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang akan memudahkan masyarakat Ponorogo untuk mendapatkan pelayanan yang di inginkan. Namun segala teknis instansi pelayanan, *Front Office*-nya di mall PCC. Sedangkan untuk *Back Office* tetap di gedung instansi yang bersangkutan.

Sekarang ini, di Ponorogo City Center (PCC) sedang dalam keadaan renovasi dan juga penataan tempat. Dan diperkirakan bisa terselesaikan kurang lebih 1-2 bulan. Rencananya, waktu pelayanan yang diusulkan dari General Manager PCC yaitu Irfan Nainggolan bahwasannya waktu pelayanan mengikuti jam kerja buka pukul 10.00 WIB hingga tutup pukul 22.00 WIB. Dan pelayanan di hari Sabtu dan Minggu akan tetap buka. (Liputan6, 2021)

dalam pelaksanaan perubahan pelayanan publik di era pandemic juga terdapat kekurangan dan juga kelebihan. Karena bagaimanapun juga setiap hal dalam melaksanakan perubahan tidak mungkin langsung berjalan dengan lancar. Beberapa kelebihan dan kekurangan perubahan pelayanan public di era pandemi ialah

Kelebihannya:

- a. Meringankan beban masyarakat yang terkena dampak dari wabah pandemic covid-19
- b. Adanya kemajuan dalam bidang teknologi

Kekurangannya:

- a. Kurangnya transparansi yang menyebabkan penyelewengan anggaran
- b. Tingkat kepuasan masyarakat kurang baik, karena bantuan tersebut tidak merata

4. Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 telah membawa dampak di berbagai sektor, salah satunya ialah sektor dalam birokrasi pemerintahan. Dampak tersebut mengharuskan pemerintah melakukan perubahan dalam berbagai hal. Contoh perubahan yang telah dilakukan oleh pemerintah khususnya di daerah Ponorogo ialah pengalihan anggaran sebagai

solusi terhadap hambatan ekonomi masyarakat dan juga adanya digitalisasi dalam sistem pelayanan. Selain itu di ponorogo juga akan melakukan perubahan lain yaitu Pemkab Ponorogo akan memberikan pelayanan publik Di Mall. Kelebihan dari inovasi tersebut ialah masyarakat tetap bisa diberikan pelayanan. Namun dalam pelaksanaan perubahan tersebut tentunya masih banyak kendalanya seperti prosedur yang kurang jelas,

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Kominfo. (2021, Maret 5). *Pemkab Ponorogo Bakal Berikan Layanan Publik di Mall*. Retrieved from Pemkab Ponorogo: <https://ponorogo.go.id/2021/03/05/pemkab-ponorogo-bakal-berikan-layanan-publik-di-mall/>
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19.
- Liputan6. (2021, Maret 15). *Ponorogo City Center Bakal Disulap Jadi Mal Pelayanan Publik*. Retrieved from Liputan6.com.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.
- Mukharomah, E. (2021, Maret 15). *Mal PCC Ponorogo Bakal Jadi Tempat Pelayanan Publik*. Retrieved from Times Indonesia: <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/333956/mal-pcc-ponorogo-bakal-jadi-tempat-pelayanan-publik>
- Rahman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Vol. 1o No. 02*.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Vol.3 No. 1*.
- Syafrida, & Hartati, R. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia.
- Taufik, & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Vol. 2 No. 1*.
- Vani, R. V. (2021). Dynamic Capabilities Dalam Demokratisasi Pelayanan Publik Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Vol.4 No.1*.