

Strategi Pelayanan Publik pada Masa Pandemi di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor

Vol 5 Special Issue 3
(December, 2021)

Rama Ramdhani¹, Husein Maruapey^{2*}

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Djuanda
Bogor

Email: rramdhani202@gmail.com¹, maruapey.husein@gmail.com^{2*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Pandemic; Services; Public;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

The world is experiencing problems with the emergence of the Covid-19 Pandemic which has had a significant impact on world change. Since the announcement of positive cases on March 2, 2020, the government has stepped up steps in dealing with the Covid-19 pandemic, starting from limiting social relations (social distancing), to calling for work from home. Therefore there needs to be a special strategy in public services. This study aims to determine the Public Service Strategy during the Covid-19 Pandemic in East Bogor District, Bogor City. The method used is descriptive qualitative using observation and interviews. The results showed that the Public Service Strategy during the Covid-19 Pandemic in East Bogor District, Bogor City was forced to make innovations in providing services to other parties. Whereas previously interaction was more often in the form of face-to-face, now the public is more familiar with the use of digital networks. However, the reality in the field is not all institutions or agencies are ready to innovate without compromising the quality of public services. There are many obstacles faced by institutions, especially those with many branches in the regions, such as limited infrastructure and people who are still not technologically literate. Even though it feels difficult to apply in all regions of Indonesia, digital-based public services must be applied immediately for the convenience of the community in the Covid-19 era

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2021 by IJGCS



1. Pendahuluan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Beberapa perubahan yang sangat mendasar tersebut menuntut kesiapan daerah untuk mampu menyelenggarakan otonomi daerah dengan sebaik-baiknya atas semua urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh daerah untuk mengawal pelaksanaan otonomi daerah diantaranya adalah sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan terhadap publik (administrasi publik), sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemennya. Pemberian otonomi daerah akan mengubah perilaku pemerintah daerah untuk lebih efisien dan profesional. Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad modern ini, diperlukan komitmen suatu negara dalam bentuk kebijakan publik untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap kebutuhan publik. Kebijakan publik merupakan suatu aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan bagian dari keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan di masyarakat.

Kebijakan publik dituntut untuk berlangsung dengan baik dalam penerapannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sebab implementasi merupakan perwujudan nyata dari kebijakan publik, maka aktivitas-aktivitas implementasi harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik Covid 19, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Virus ini bisa menyerang siapa saja, seperti lansia (golongan usia lanjut), orang dewasa, anak-anak, dan bayi, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui. Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus Corona disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia sendiri, diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini.

Pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, hingga pelayanan public. Meskipun ditengah merebaknya virus Corona, pelayanan publik harus tetap berjalan. Kini pemerintah telah bersiap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan penggunaan masker, social distancing, physical distancing. Selama pandemi Covid 19 pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan dilakukan lebih banyak dengan online. Sistem pelayanan online pun ditingkatkan demi kepuasan masyarakat. Namun beberapa instansi memiliki kendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan SDM yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke system online. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal tidak terganggu. Berdasarkan uraian diatas, tujuan penulis terdorong untuk mengetahui Strategi Pelayanan Publik pada Masa Pandemi di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor

2. Metode

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif: Metode Kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok berasal dari masalah sosial atau

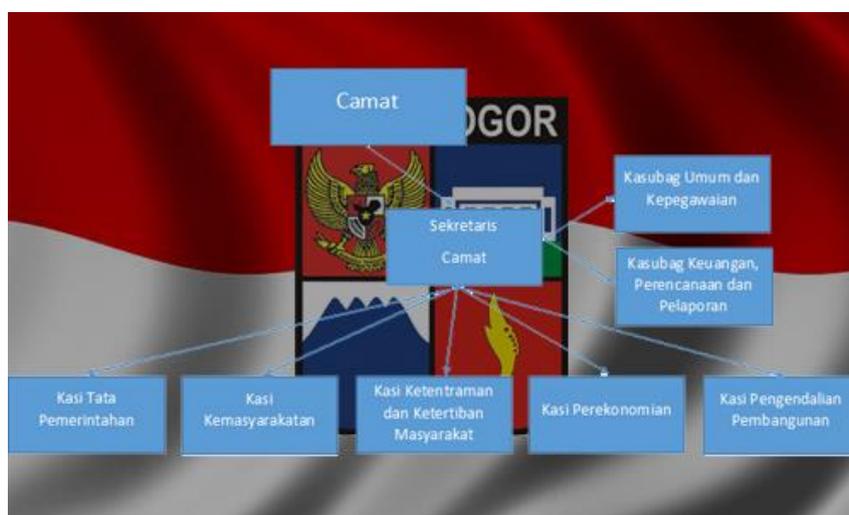
kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti, mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari pra partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Adapun teknik pengumpulan data kualitatif antara lain:

Observasi Menurut Prof. Dr. Bimo Walgito, pengertian observasi adalah suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan disengaja diadakan dengan menggunakan alat indera (terutama mata) atas kejadian-kejadian yang langsung dapat ditangkap pada waktu kejadian berlangsung. Wawancara, Lexy J Moleong (1991) Menjelaskan bahwa wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkandata tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian.

3. Pembahasan

Struktur Organisasi Kecamatan Bogor Timur:



Strategi Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Bogor Timur Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan public dilingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi yaitu: 1. Strategi pengembangan struktur; 2. Strategi pengembangan penyederhanaan sistem prosedur; 3. Strategi pengembangan infrastruktur; 4. Stategi pengembangan budaya atau kultur; 5. Strategi pengembangan kewirausahaan.

Strategi yang dilakukan untuk peningkatan kualitas layanan di era pandemi Covid-19 yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor dengan memberdayakan semua potensi yang ada, namun sampai sekarang ini belumlah maksimal. Untuk itu maka strategi peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Untuk menetapkan strategi dan formulasi strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor di masa pandemi Covid-19 perlu dilakukan tahapan identifikasi faktor kunci keberhasilan dengan menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats). Berikut akan diuraikan analisis faktor penentu keberhasilan dengan menggunakan SWOT analisis sebagaimana berikut ini :

Kekuatan (Strength): ASN berkualitas, Sarana dan prasarana mendukung, Sesuai standart SOP, Para pegawai memiliki empati dalam melayani, Memiliki struktur organisasi yang jelas,

Memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani, Kompetensi para pegawai tinggi, Kepemimpinan kepala kelurahan tinggi.

Kelemahan (Weakness): Sistem pelayanan masih manual, belum online, Kurang mendengar aspirasi masyarakat, belum terbangunnya budaya kerja yang baik, Kekurangan SDM yang berkualitas, belum tergalinya sumber pendapatan
Peluang (Opportunities): Mampu memenuhi harapan masyarakat, Pelayanan terbuka dan memberikan pelayanan yang sama, tidak membeda-bedakan, Tidak dipungut biaya semua jenis pelayanan, Pelayanan sesuai dengan sasaran masyarakat
Ancaman (Threats): Struktur kependudukan yang tidak merata, Lingkungan social akan mengalami perubahan dimasa datang, Kemajuan teknologi yang semakin pesat, persaingan dalam memberikan pelayanan.

Strategi diatas merupakan strategi yang bertujuan agar aparatur negara dapat meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, komitmen, loyalitas atau sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan di masa pandemi Covid 19. Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan

4. Kesimpulan

Kekuatan yang dimiliki oleh Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor dalam upaya meningkatkan pelayanan kependudukan adalah kompetensi para pegawai tinggi prosedur kerja yang tidak berbelit-belit dan sesuai standart SOP, sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan, Memiliki komitmen yang tinggi dalam melayani, memiliki struktur organisasi yang jelas, dan Kepemimpinan kepala kelurahan yang berkualitas, serta sarana dan prasarana mendukung.

Acknowledgment

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

References

David Osborne dan Peter Plastrik, (2000). Memangkas Birokrasi. PPM. Jakarta.

<https://kotabogor.go.id/index.php/profilwilayah/detail/4/kecamatan>

Moenir, H.A.S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Edisi V

Nurhayati, T. (2020). Emansipasi Melawan Pandemi Global: Bukti dari Indonesia. 'ADALAH, 4(1).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012

Sinabela, Lijan Poltak et.al. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009