

Transformasi Pelayanan Publik di Era New Normal

Vol 8 Issue 2
(Oktober, 2024)

Tannisa Fitria Damayanti¹, Tamara Zahra Ramadhita²,
Muhammad Kamil³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang
Email: tannisa1812@gmail.com¹, tamarazahrar@gmail.com²,
kamil@umm.ac.id^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

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

Keywords:

Covid-19; New Normal; Public Service;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic in Indonesia has not subsided until now. The number of positive victims continues to grow despite the many policies issued by the government. This policy is a step and strategy taken by the government in dealing with Covid-19 and this policy has never been issued before. Even so, one of the steps taken by the government is the New Normal or New Lifestyle. The policies in the New Normal era also affected several bureaucratic activities, such as in the public service sector. Where public services must be done online so that the transformation of public services also increases due to the use of technology that can help ASNs in serving the community. The method in this research uses descriptive qualitative where the researcher explains the current condition and situation from existing sources. The data collection technique uses literature study which collects data from various literatures, articles and news reports. The results and discussion of this research is where public services will continue to run well, effectively and efficiently by utilizing technological sophistication, if they have to come directly to the service, they must maintain health protocols.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2023 by IJGCS



1. Pendahuluan

Diumumkannya kasus positif Covid 19 pada tanggal 2 Maret 2020 cukup membuat masyarakat Indonesia panik serta kebingungan dalam mengambil langkah apa yang harus dilakukan. Namun di sisi lain, pemerintah justru semakin meningkatkan langkah serta upaya dalam menekan pertumbuhan serta penularan virus Covid 19 ini. Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah antara lain adalah jarak fisik, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), jaring pengaman sosial, serta *Work From Home* (WFH). Namun kebijakan tersebut juga mendapat pro dan kontra dari masyarakat. Meskipun demikian, kebijakan ini tetap harus dilakukan dikarenakan pemerintah meyakini bahwa kebijakan tersebut dapat membantu mengurangi penyebaran virus Covid 19. Kebijakan ini diimplementasikan dengan memikirkan masyarakat bukan hanya mementingkan sebagian urusan saja. Suatu kebijakan juga tidak akan menjamin mengurangi atau menghilangkan pandemi ini dengan tidak didukung oleh masyarakat. Kebijakan tidak akan menjadi efektif bila masyarakat yang sebagai kelompok sasaran ini kurang menerima kebijakan tersebut. Pelaksanaan kebijakan harus disertai dengan pertimbangan tentang langkah dan akibat yang sekiranya akan muncul di kemudian hari.

Setelah berbagai kebijakan telah dilakukan meskipun mendapat pro dan kontra, akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan baru. Kebijakan yang baru ini mengajak masyarakat untuk “berdamai” dengan virus Covid 19. Hal ini disebut dengan era New Normal atau Pola Hidup Baru dimana masyarakat harus menjalani kehidupan dengan kebiasaan baru yang tentunya sudah dicetuskan oleh pemerintah dan masyarakat wajib mematuhi. Meskipun begitu, bukan berarti masyarakat dapat menjalani kehidupan seperti sebelum adanya pandemi. Kewajiban untuk mematuhi protokol kesehatan tetap menjadi tuntutan bagi setiap warga negara guna untuk menekan pertumbuhan serta penularan virus Covid 19.

Kebijakan kebijakan baru tersebut sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat. Namun tetap saja, setiap keputusan atau kebijakan pasti memiliki sisi baik serta sisi buruk. Aspek yang terpengaruh oleh kebijakan kebijakan tersebut salah satunya adalah pelayanan publik. Di masa pandemi seperti ini, tidak memungkinkan bagi ASN untuk melakukan pelayanan secara langsung dengan masyarakat. Hal ini dapat membuat kemungkinan penularan virus Covid 19 semakin meningkat. Maka dari itu, salah satu kebijakan yang harus tetap diterapkan di era New Normal ini adalah Work From Home (WFH). Hal ini yang membuat seluruh aktivitas masyarakat masih dilakukan dirumah masing-masing. Kebijakan WFH ini juga memberikan dampak bagi transformasi pelayanan publik. Transformasi ini jelas terlihat dikarenakan adanya kontras dan perbedaan yang sangat signifikan dalam pelayanannya.

Menurut Andi Anas Chaerul M (2020) mengatakan 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 sistem online yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya harus diiringi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem online dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "new normal" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Moenir (1995) dan Silvia (2016) di era sekarang instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima dalam hal pemenuhan kebutuhan, hak terhadap masyarakat.

Penelitian ini dibuat mengetahui bagaimana transformasi perkembangan pelayanan publik di era New Normal. Apakah di era New Normal ini pelayanan kepada masyarakat memiliki peningkatan atau malah menurun dikarenakan adanya pembatasan jaring sosial? Apakah ada inovasi terbaru dari pemerintah untuk sektor pelayanan publik agar tetap bisa berjalan ditengah diberlakukannya pembatasan jaring sosial.

2. Metode

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005).

Sedangkan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha mempotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang dimana data dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada seperti bahan pustaka, literatur, buku, penelitian terdahulu dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan studi pustaka karena keterbatasan waktu yang tidak memungkinkan untuk wawancara secara langsung maka peneliti hanya dapat mengumpulkan melalui berbagai literatur, artikel maupun kabar berita. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007) yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Publik di Era New Normal

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah yang mulai dari membatasi jarak satu individu ke individu lainnya, imbauan untuk bekerja dirumah (*work from home*) dan sekolah dari rumah (*school from home*), meniadakan kegiatan ibadah di tempat ibadah, hingga meminta masyarakat untuk tetap dirumah saja serta mengurangi kegiatan diluar rumah. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Di masa pandemi seperti ini, masyarakat dipaksa untuk melakukan kegiatan diluar rumah secara terbatas. Maka pemerintah melakukan adaptasi terhadap masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya termasuk pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah dalam memutus rantai Covid-19 berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggaraan layanan.

Sebagai penyelenggara negara, pemerintah memang harus tetap menjalankan kewajibannya dalam melayani masyarakatnya maka pelayanan publik wajib tetap berjalan sebagaimana mestinya namun tetap menerapkan protokol kesehatan. Pemerintah juga tetap harus bisa mendapatkan respon masyarakat yang merasa terlayani, aman serta terjaga atas kualitas pelayanannya. Pelayanan secara online saat ini terus dioptimalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kepada Unit Penyelenggaran Pelayanan di seluruh instansi pemerintah sebagai bagian dari menjaga protokol kesehatan. Kalau memang ada sistem yang mengharuskan pelaksanaan pelayanan secara tatap muka atau langsung maka pelayanan tersebut dibuka secara bertahap sesuai dengan tingkat prioritas atau urgensi pelayanannya. Pelayanan publik akan tetap terselenggara dengan memperhatikan keamanan penyelenggaraan maupun pengguna layanannya. Dalam surat edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 58 tahun 2020 menghimbau bahwa setiap instansi dapat melakukan beberapa hal seperti melakukan penyederhanaan dalam proses bisnis dan Standar Operasi Nasional (SOP) pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Beberapa kebijakan yang dapat dilakukan adalah pengurangan jam pelayanan tatap muka, pelayanan tatap muka hanya diberikan untuk pelayanan yang bersifat mendesak atau darurat saja, penyediaan sarana dalam bentuk wadah kotak untuk penyampaian dokumen persyaratan yang harus disampaikan

dalam bentuk fisik dan pengalihan pelayanan konsultasi atau informasi yang diarahkan dalam bentuk teknologi atau media elektronik digital. Walaupun pelaksanaan pelayanan secara online, kualitas dari produk pelayanan harus tetap terjaga dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, sangat dibutuhkan birokrasi yang bersih, aman, fleksibel, sederhana serta didukung oleh proses pelayanan yang cepat dan penyelenggara aparaturnya yang berkualitas sehingga dapat menghasilkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik harus tetap dijalankan secara optimal, kinerja aparaturnya yang tidak boleh turun bahkan harus lebih semangat lagi.

Memang sudah seharusnya, pandemi Covid-19 tidak dijadikan alasan atau sebagai halangan terutama pada sektor pemerintahan. Maka kementerian PANRB dalam hal ini walaupun ditengah pandemi tetap menjalankan pemeriksaan secara rutin terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemantauan akan tetap berjalan walaupun melalui konferensi video dan survei menggunakan angket daring. IPP merupakan Indeks yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik dilingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang berdasarkan enam aspek yaitu kebijakan pelayanan seperti standar pelayanan, standar kepuasan masyarakat, maklumat pelayanan, profesionalisme penyelenggara, sarana prasarana seperti ketersediaan, kelayakan dan sarana berkebutuhan khusus.

Dengan adanya pelaksanaan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat agar fungsinya berjalan sebagaimana mestinya. Para penyelenggara pelayanan publik sudah menyusun segala mekanisme dan peraturan-peraturan dibidangnya, namun masih banyak keluhan-keluhan masyarakat atas kinerja pelayanan publik yang masyarakat rasakan. Masyarakat masih mengeluhkan kurangnya respon yang terjadi hampir seluruh tingkatan unsur pelayanan bahkan terkadang diabaikan, lambatnya penyampaian berbagai informasi, akses yang terlalu jauh dari jangkauan masyarakat, kebijakan yang tumpang tindih, persyaratan yang terlalu bertele-tele, biayanya mahal, dan masalah lainnya. Berbagai masalah yang menumpuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, namun selalu dilakukan berbagai macam evaluasi agar dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Tantangan dalam melawan Covid-19 yang ada di Indonesia banyak bermunculan dari berbagai faktor, tidak hanya muncul dari masyarakat saja namun juga muncul dari kebijakan-kebijakan yang masih belum matang. Koordinasi antar pemerintah yang masih kurang baik sering dianggap membuat masyarakat kebingungan, banyak kebijakan baru yang dikeluarkan dianggap belum bisa mengatasi masalah sebelumnya.

Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal

Pada tanggal 9 Juni 2003, Presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Secara normatif, Instruksi Presiden tersebut mengawali pengembangan E-Government di Indonesia. Pada tahun 2018 Indonesia menempati posisi 107 pada World E-Government Development Ranking yang dikeluarkan oleh lembaga PBB (Persatuan Bangsa-Bangsa) (United Nations, 2018).

Selama dua dekade ini Indonesia telah mengalami perubahan sosial yang cukup besar. Nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat perlahan mulai bergeser dari nilai tradisional menuju modern. Hal ini perlu direspon dengan perubahan pada tubuh birokrasi institusi pemerintah yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Perlu adanya perubahan perspektif Administrasi meninggalkan Perspektif Old Public Administration menuju Perspektif New Public Service.

Penggunaan layanan e-Government sejatinya memiliki banyak sekali keunggulan, terlebih dalam kondisi Pandemi Covid-19 saat ini. Adapun keunggulannya, yaitu: Pertama, mengurangi biaya karena melalui sistem online biaya administrasi akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah melihat dan mengakses sejauh mana kegiatan dan program pemerintah yang telah dilakukan. Ketiga, meningkatkan akses pelayanan publik, keterbukaan informasi dan partisipasi mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan publik tanpa harus mendatangi secara langsung ke kantor instansi pemerintah. Menghadapi tatanan new normal, penerapan e-Government menjadi sangat penting. Hanya saja dalam implementasinya harus didukung beberapa hal. Maka dari itu, pengembangan layanan e-Government saat pandemi Covid-19 saat ini bukan lagi sebagai hambatan bagi penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik terhadap masyarakat. Melainkan, sebagai sebuah keharusan dan tuntutan yang perlu diupayakan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik untuk menghadapi new normal.

Inovasi Pelayanan Publik Era Pandemi Covid-19

Pengalaman selama setahun lebih Covid-19 telah membuat pemerintah pusat dan daerah untuk berinovasi agar tetap memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan suatu keniscayaan seiring dengan keinginan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun dilanda pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan dengan harapan agar kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan layanan kesehatan, kebutuhan pokok, kebutuhan rasa aman, serta kebutuhan lainnya tetap dapat terpenuhi oleh masyarakat. Dalam situasi pandemi Covid-19, pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat berupa pelayanan yang diberikan secara online dan pelayanan offline.

Hal ini mengingat kondisi geografis Indonesia tidak seragam dalam ketersediaan infrastruktur yang mendukung pelayanan online. Masih ada wilayah atau daerah di Indonesia yang masih susah mengakses internet. Daerah-daerah seperti ini dapat dilayani melalui layanan offline namun dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Salah satu lembaga pemerintah yang tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19 adalah lembaga kepolisian. Meski dalam kondisi pandemi Covid-19 layanan utama kepolisian seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), layanan SIM, dan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) masih berjalan. Bahkan, sejumlah Polres menyusun prosedur tetap (protap) terkait pelayanan masyarakat di tengah pandemi Covid-19. Prosedur ini dilakukan dengan membatasi jumlah masyarakat yang dilayani dalam pembuatan SKCK, layanan SIM maupun layanan lainnya. Setiap masyarakat dan anggota kepolisian yang masuk kantor Polres harus melewati bilik antiseptik serta pemeriksaan suhu tubuh. Setiap Markas

Komando Polres juga menyediakan beberapa keran air lengkap dengan sabun cuci tangan, serta hand sanitizer. Masyarakat dan petugas kepolisian juga wajib memakai masker (Kemenpan-RB, 2020a).

Lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik, Ombudsman RI telah melakukan studi terhadap responsivitas pengaduan lembaga kepolisian (Rahayu, 2020). Ada tiga saluran pengaduan yang dilakukan studi, yaitu saluran pengaduan melalui kontak telepon, surat elektronik (email), dan Media Sosial (IG, Twitter, dan FB). Hasil kajian terkait pengaduan melalui nomor kontak terdapat hanya 44% atau 4 (empat) unit kerja yang memberi respon dengan mengangkat telepon tanpa menilai kompetensi petugas dalam menjawab, yaitu NTMC Polri, Polres Bogor Kota, Polres Bogor Kabupaten, dan Polres Depok, sedangkan 56% atau 5 (lima) unit kerja lain tidak mengangkat telepon, yaitu Mabes Polri dan Divisi Humas Polri yang memiliki nomor sama, Polda Metro Jaya, Polda Jawa Barat,

4. Kesimpulan

Pandemi Covid-19 yang terjadi secara global ini juga membuat hambatan baru bagi seluruh sektor pemerintahan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah diharuskan menyesuaikan segala kebijakan-kebijakan dengan keadaan normal baru (*new normal*), akibatnya banyak kebijakan yang harus diubah bahkan dihapuskan. Namun di sisi lain pihak penyelenggara pelayanan publik dituntut agar tetap dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait. Pelaksanaan birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa *new normal* tidak bisa lepas dari kritikan masyarakat yang menganggap bahwa birokrasi dianggap terlalu berbelit-belit, respon yang berlangsung lama dan ketidakpastian dalam pengambilan kebijakan sehingga menimbulkan masalah baru. Sikap egois antar lembaga yang tidak sejalan menimbulkan pertentangan pada peraturan penanganan Covid-19 yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia, dapat dilihat pada peraturan PSBB hanya sektor kesehatan, keuangan, logistik, pangan, komunikasi, energi, sektor industri strategis dan kebutuhan sehari-hari namun muncul Surat Edaran Perindustrian untuk mengizinkan pabrik dapat beroperasi di masa PSBB. Covid-19 dirasakan sudah seperti tulang punggung yang menopang segala upaya penanganan Covid-19. Namun, birokrasi Indonesia tampaknya masih memperlihatkan perilaku birokrasi Weberian yang terpaku pada regulasi dan prosedur hierarki. Akibatnya birokrasi Indonesia terkesan lamban dan tidak cekatan dalam menghadapi persoalan pandemi Covid-19. Dalam situasi darurat, birokrasi seharusnya mempraktikkan paradigma agilitas birokrasi sehingga mampu menghadapi perkembangan baru. Kalau boleh dilihat dari sisi positifnya, pandemi Covid-19 nyatanya membawa perubahan ke arah yang lebih baik bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kini semua diupayakan dapat dikerjakan secara daring. Ini tentu dapat menjadi pondasi yang kuat bagi cita-cita pemerintah untuk membangun birokrasi 4.0 yang mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Perubahan teknologi informasi membawa penyesuaian pada pengurusan dokumen-dokumen legal formal. Yang awalnya harus datang ke kantor langsung, kini beberapa instansi melayani pelayanan secara daring. Termasuk di Indonesia, sebagian kota dan kabupaten mulai bertransformasi dalam pelayanan tersebut, khususnya di kota-kota besar. Bentuk fisik dokumen perlahan diubah pada mode berbentuk teknologi.

References

Anggita Doramia Lumbanraja. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E- Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 No 2.

Asna Aneta. 2020. New Normal And Transglobal Leadership Policy. Journal Multi disciplinary Peer Reviewed Journal. Volume 6 No 12

Dewangga Putra. 2020. <https://yoursay.suara.com/news/2020/12/23/192000/efektivitas-pelayanan-publik-melalui-e-government-dalam-tatanan-new-normal?page=all> (1 Mei 2021)

Dewi Diana Setyo, Tiur Nurlini Wenang Tobing. 2021. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia. *Journal of information system, applied, management, accounting and research*. Vol 5, No 1. <file:///C:/Users/user/Downloads/362-13-1148-1-10-20210221.pdf>

Kiky Anin Dhita, Riris Katharina. 2020. Birokrasi dan Kebijakan Percepatan Penanganan Covid-19. Vol 12, No 9. https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-9-I-P3DI-Mei-2020-2014.pdf

Maya Septiani. 2020. Kaleidoskop Kebijakan Layanan Publik Semasa Pandemi Covid-19. Artikel. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kaleidoskop-kebijakan-layanan-publik-semasa-pandemi-covid-19>

Noor Munawar. 2020. Transformasi dan Tantangan Dalam Urusan Publik di Era New Normal. Majalah Ilmiah FISIP. Vol 1, No 21. <file:///C:/Users/user/Downloads/1779-5045-1-PB.pdf>

Sarah Ahya Khairunisa, Ana Mardiyah, Eva Agustine, Nur Aini Rakhmawati. 2020. Analisis Kepatuhan Keamanan Aplikasi E-Government Tingkat Daerah sebagai Penunjang New Normal. Jurnal Sistem Informasi dan Telematika. Volume 11 No 2.

Taufik, Hardi Warsono. 2020. Birokrasi Baru Untuk New Normal : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. Jurnal Administrasi Publik. Vol 2, Nomor 1. <https://core.ac.uk/download/pdf/327118244.pdf>

Toto Haryanto. 2021. Pandemi Covid-19 Sebagai Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal. Bandung. Universitas Nurtanio.