

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN NGEBEL KABUPATEN PONOROGO

Ekawati Lidya Agustin¹, Sifya Ayu Apriliyana², Sherly Anatasya Fitri³, Robby Darwis Nasution⁴

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, ekawatilidyaa@gmail.com
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, ayusilfiya663@gmail.com
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sherlyanatasya614@gmail.com

ABSTRACT

Public services in Ngebel Sub-district have changed since Covid-19 pandemic came. It not only has an impact on the health crisis, but it also greatly impacts the economy and society pattern in Ngebel Sub-district. Service standards are provided according to a circular letter from Ponorogo District Government including Central Government regulation, infrastructure, and facilities are available according to the rules of Public Health. During the new normal period, Ngebel Sub-district held public services by limiting social interaction, namely implementing health protocols to prevent the spread of Covid-19. The discovery of online-based services which are practically accessible and easily understood by the society will be able to give confidence to the society that Covid-19 pandemic is not an obstacle to get public services. The research was carried out in order to find out how public services operated during Covid-19 pandemic in Ngebel Sub-district, Ponorogo District. The initial purpose of the paper was to examine the Implementation of Innovative Public Services during Covid-19 Pandemic using a qualitative descriptive approach.

Keyword: Public Services, Covid-19, Ngebel Sub-district

ABSTRAK

Sejak adanya pandemi Covid-19, pelayanan publik di wilayah Kecamatan Ngebel mengalami perubahan, tak cuma itu pandemi ini berdampak pada krisis kesehatan tetapi sangat berdampak di perekonomian dan pola masyarakat Kecamatan Ngebel. Standar pelayanan diberikan sesuai surat edaran Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang mencakup aturan Pemerintah Pusat, sarana/prasarana/fasilitas telah tersedia sesuai aturan Dinas Kesehatan. Di masa new normal kecamatan Ngebel penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan membatasi interaksi sosial yaitu menerapkan protokol kesehatan buat mencegah penularan Covid-19. Penemuan pelayanan berbasis online secara praktis diakses serta praktis dipahami

terhadap warga akan bisa memberikan keyakinan kepada warga kalau pandemi Covid-19 bukanlah penghalang mendapatkan pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan supaya mengerti serta memahami bagaimana pelayanan publik masa pandemi Covid-19 wilayah Ngebel Kabupaten Ponorogo. Tujuan asal penulisan ini ialah untuk menelaah Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di erapendemi Covid-19 menggunakan cara pendekatan deskriptif kualitatif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Covid-19, Kecamatan Ngebel

1. Pendahuluan

Pandemi covid-19 telah membuat resah bagi semua orang yang ada di dunia tidak terkecuali di Indonesia, banyak cara dan upaya yang telah di keluarkan pemerintah untuk meminimalisir penyebaran virus covid-19. Pandemi ini memiliki dampak yang sangat luar biasa salah satunya bagi masyarakat di kecamatan Ngebel tidak hanya berdampak pada kesehatan tetapi juga berdampak pada ekonomi dan kondisi sosial. Kondisi pandemi ini telah mengubah kebiasaan maupun sistem yang ada di kecamatan Ngebel terutamanya di bidang pelayanan publik tetapi walaupun begitu pelayanan harus tetap di jalankan apalagi ini menyangkut hajat hidup masyarakat. Dalam hal ini birokrasi harus tetap menjadi garda terdepan dalam melakukan pelayanan publik, walaupun dengan terbatasnya ruang gerak saat memberikan pelayanan publik karena harus tetap mengikuti protokol kesehatan tetapi pada dasarnya masyarakat harus diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani. Berdasarkan penjelasan di atas tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bahwa pelayanan publik di kecamatan Ngebel masih berjalan dengan baik walau di tengah masa pandemi covid-19.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian, jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan melakukan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian setelah itu dilakukan analisis data secara bersamaan, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. Studi Kepustakaan

Pentingnya pelayanan terhadap publik di kecamatan Ngebel pada masa pandemi Covid-19 tetap harus diselenggarakan dengan efisien. Oleh karena itu, cara bekerja yang efisien hendaknya perlu dipraktekan dan diterapkan secara terus menerus agar jiwa efisiensi benar-benar dapat dimiliki. Mengingat adanya program dari pemerintah tentang WFH (*Work From Home*), pelayanan public di kecamatan Ngebel tetap harus berjalan dengan baik. Karena hal tersebut maka teknologi informasi dan komunikasi memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan bidang lainnya.

Informasi dan teknologi informasi sudah berkembang di masyarakat dan sulit untuk memikirkan masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak tidak menggunakan teknologi informasi (Gil-Garcia et al., 2018). Mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi, banyak pemerintah telah mengadopsinya untuk mendefinisikan kembali cara pemerintah berinteraksi dengan warganya (Warf, 2014). Perubahan cara kerja pemerintah dengan mentransformasikan cara kerja komputer dan teknologi informasi, dimana konektivitas, efisiensi, transparansi, dan berbagi informasi menjadi prinsip dasar pemerintahan supaya terkoneksi (Harimurti, 2010). Transformasi pelayanan publik melalui proses digitalisasi akan berpengaruh terhadap kinerja individu maupun organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Yani, 2016).

Pelayanan public perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz (Azis Sanapiah dalam Nurhalilah, 2021) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan

telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada masa pandemi sebab adanya virus COVID-19, pemanfaatan sebuah teknologi di bidang informasi menjadi efektif. Dengan adanya pemanfaatan sebuah teknologi yang dapat menjadi sarana penyampaian informasi melalui website di internet, media sosial yang dapat diakses siapapun dan dimana pun, dan tanpa harus adanya kontak antar masyarakat dan petugas yang melayaninya. Hal ini menjadi solusi baru dalam bidang pelayanan bagi masyarakat wilayah Ponorogo saat adanya wabah ini. Meskipun adanya beberapa kesulitan, masyarakat pasti lambat laun akan terus beradaptasi dengan kebiasaan baru dengana danya pandemi COVID-19.

Berikut ini upaya-upaya melayani publik pada masa wabah pandemi COVID-19 di Kabupaten Ponorogo. Pertama tama, selalu berikan standard pelayanan bagi lembaga pemberi jasa pelayanan yang tersedia. Untuk hal ini, mencakup segala sesuatu yang menyangkut pada segala syarat dan prasyarat pelayanan publik, pelaksanaan dari pelayanan yang ada, sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik, pembagian waktu dalam pelayanan yang ada, jaminan dari pemberian layanan pada masyarakat, dan juga seluruh standard pelayanan masyarakat yang dilakukan, ditampilkan pada website yang mengadakan pelayanan, jadi mudah untuk mengaksesnya, baik untuk yang berhak ,mendapat akses, maupun petugas yang berwajib Memberikan pelayanan untuk masyarakat di masa sekarang.

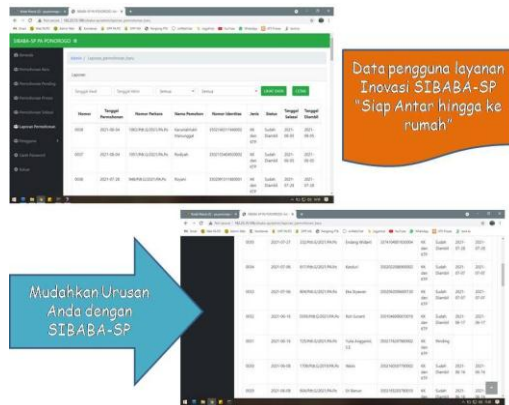
Inovasi Layanan PA Ponorogo

PA
telah



Ponorogo

meluncurkan Inovasi Layanan berupa Aplikasi Sistem Informasi Pembantu Perubahan Status Perkawinan atau disingkat SIBABA-SP. Aplikasi ini telah aktif digunakan sejak September Tahun 2020 dan merupakan kerjasama antara PA Ponorogo dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo serta PT. Pos Indonesia Cabang Ponorogo. Aplikasi ini dibuat guna menjawab kebutuhan masyarakat khususnya para pencari keadilan yang telah selesai berperkara di PA Ponorogo. Yang kedua, dapat diberlakukannya sistem penyelenggaraan secara online ataupun daring tanpa tatap muka. Sekarang ini, bidang pelayanan masyarakat hampir semua yang sudah menerapkan sistem dari atau online pada masyarakat, dan hal ini dirasa lebih mudah untuk dilakukan. Bagi beberapa pelayanan seperti pengurusan bidang pajak dan hal hal mengenai kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan cara online atau daring. Hal ini tentunya memerlukan kerja sama yang baik dengan bank daerah yang ada.



SIBABA-SP PA memberikan Solusi,

Mudahkan Urusan Anda dengan SIBABA-SP

Ponorogo hadir Cukup dirumah saja

“Produk” yang dibutuhkan akan diantar hingga ke rumah. Bagaimana caranya? Tentunya sangat mudah, apabila perkara telah putus dan berkekuatan hukum tetap di PA Ponorogo, cukup mengajukan permohonan perubahan status perkawinan pada petugas PTSP PA Ponorogo, data dan persyaratan yang telah lengkap akan diinput pada aplikasi, selanjutnya Dukcapil Kabupaten Ponorogo akan memverifikasi persyaratan melalui aplikasi SIBABA-SP yang selalu terhubung dengan PA Ponorogo. Apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi maka akan diproses hingga KK dan KTP yang baru diterbitkan.

Hal yang ketiga, yaitu beradaptasi dengan sarana dan prasarana dari fasilitas pelayanan yang ada. Adaptasi ini seperti sebagaimana yang telah dibahas oleh WHO atau World Health Organisation mengenai sebuah pelayanan publik. Sarana mengenai pelayanan harus dapat lebih maju, contohnya tempat untuk antri selalu diberi tanda untuk menjaga jarak antar satu orang dan orang lainnya. Sehingga tidak terkesan berkerumun atau menempel pada datu sama lain yang menyebabkan mudahnya menular virus COVID-19 tersebut. Dalam hal ini, juga harus tersedia pedoman atau yang biasa disebut dengan SOP mengenai pelayanan di masa pandemi COVID-19 ini. Pemerintah wajib juga menyediakan tempat untuk mencuci tangan serta handsanitizer juga masker bagi masyarakat yang berada dalam antrian pelayanan masyarakat tersebut.

Bupati Ponorogo memerintah satgas yang dibentuk ditugaskan memasang sebanyak



mungkin sarana cuci tangan di tempat umum untuk antisipasi virus corona di Ponorogo.

Hal yang keempat yaitu meningkatkan segala kompetensi pelayanan yang selalu menghindari dari kerumunan masyarakat, kecepatan dalam melayani masyarakat, Para petugas security yang bertugas ditempat pun harus turut andil dalam pelayanan ini agar selalu menegakkan aturan yang ada dan selalu cepat dan sigap dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan bisa dihimbau untuk segera meninggalkan tempat tersebut agar menghindari kesan berkerumun pada masyarakat.

Sistem pemerintah dalam melayani masyarakat khususnya Kecamatan Ngebel atau publik di era pandemi COVID-19 ini harus selalu dibarengi dengan pelaksanaan protokol kesehatan yang telah diatur dan juga ditetapkan. Hal ini akan berpengaruh kepada aksesibilitas pelayanan pada masyarakat di era pandemi seperti ini. Masa masa seperti ini harus menjadi sebuah hal yang berbau positif untuk seluruh masyarakat Indonesia.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah kami jelaskan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa instansi pemberi pelayanan harus menyiapkan diri dengan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam masa pandemi corona. Selain sarana dan prasarana, sumber daya manusia pelayan pun harus ditingkatkan kompetensinya agar mumpuni dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini harus dibarengi dengan adanya teknologi informasi. Dengan demikian, masyarakat akan memiliki kesadaran yang muncul pada diri mereka, dan menjadi pribadi yang baik, dan juga menjadi efektif dalam segala hal.

6. Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya adalah :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang tua yang selalu memberikan do'adukungan, semangat dan segalanya.
3. Robby Darwis Nasution, S.IP,M.A. selaku dosen pembimbing.
4. Kepada seluruh dosen penguji.
5. Seluruh pihak yang telah bekerjasama, terlibat dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan ini.

7. Daftar Pustaka

- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Harimurti, R. M. A. (2010). Dinamika Pengelolaan Teknologi Informasi Pemerintahan dan Model Connected Government Sebagai Solusi. *Jurnal Penelitian Teknologi Dan Informasi*, 1(2), 85–99. <http://202.89.117.137/index.php/mti/article/view/7/7>
- Nurhalilah, D., Masdrian, I., Munsyawy, M. S., & Yudyana, P. (2021). Efisiensi Penyederhanaan Kerja Terhadap Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kelurahan Margasari Kecamatan Buahbatu Kota Bandung). *PROCEEDINGS UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG*, 1(26).
- Warf, B. (2014). Asian geographies of e-government. *Eurasian Geography and Economics*, 55(1), 94–110. <https://doi.org/10.1080/15387216.2014.941375>
- Yani, M. (2016). Pelaksanaan Tugas Kepada Camat Dalam Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur. 4(1), 371–382.
- Rohman, Abdul, Dewi Citra Larasati. 2020. STANDART PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL. *REFORMASI*. (10)2: 152-153