

PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) PADA MASA PANDEMI COVID-19

Cucun Supredi¹, Indra Kertati², Kunawi³

¹Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang

Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

e-mail: nyungnyungcremant78@gmail.com¹, indra-kertati@untagsmg.ac.id²,
kunawi@untagsmg.ac.id³

Abstrak

Pelayanan publik sebagaimana dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai kebijakan yang diluncurkan pemerintah untuk tetap memberikan layanan prima kepada masyarakat terus dilakukan. Inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi secara (online) menjadi cara penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif sehingga mengurangi kontak satu sama lain. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau dikenal dengan sebutan *E-Government* menjadi kebutuhan pada semua level birokrasi, sebagai konsekuensi masifnya praktik bekerja dari rumah atau *work from home*. Beberapa contoh layanan yang telah disediakan oleh pemerintah seperti: *webinar*, penggunaan *aplikasi zoom*, *microsoft team*, *e-budgeting*, *eproject planning*, *e-perizinan*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting* hingga *emonev*, serta masih banyak lagi layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Pandemic covid-19, Pelayanan Prima, Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembimbuhan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi

nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Paradigma aparatur pemerintahan pun berubah dari dilayani menjadi melayani.

Ini menunjukkan langkah serius yang diambil pemerintah menanggapi keluhan masyarakat yang rindu dengan pelayanan yang cepat, murah dan ramah kepada pelanggan. Adalah pelayanan prima (*Excellent service*), yaitu pelayanan yang penuh kesungguhan yang diberikan seorang pegawai negeri sipil kepada masyarakat, layaknya pelayan kepada pelanggannya. Paradigma ini merupakan hal baru bagi pegawai negeri sipil yang masih mewarisi “mental priyayi”, yaitu mental pegawai yang ingin dilayani dan diberi kemudahan oleh masyarakat. Di era informasi ini, hal ini malah terjadi sebaliknya. Seorang pegawai negeri sipil harus merubah paradigmanya dari “priyayi” menjadi “pelayan”.

Kondisi tersebut tergambar dalam lambannya proses pelayanan publik, prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak transparan, hingga kian diperparah dengan penyalahgunaan wewenang dan jabatan serta geliat korupsi yang dilakukan pejabat publik dengan aneka macam modus operandinya. Buruknya pelayanan publik tersebut pada akhirnya mendorong masyarakat untuk mencari “jalan pintas” dalam menyelesaikan urusan-urusan yang tersangkut paut dengan birokrasi. Utamanya untuk memperoleh pelayanan yang baik dan cepat. Karena itu, upaya “jalan pintas” yang paling memungkinkan untuk ditempuh masyarakat adalah salah satunya melalui sogok atau suap, sehingga menampilkan sektor pelayanan publik sebagai arena suap menyuap yang telah tumbuh dan berkembang subur dengan segala konsekwensinya.

Pelayanan publik sebagaimana dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Davit Mc Kevitt; dalam bukunya *Managing Core Public Services* (1998), membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, menyatakan bahwa “*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example*”²

Pada pengertian lain, Pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan

pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara: 1998).

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang **berkualitas**, harus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah sudah membuat produk hukum/peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik untuk menjawab semua keinginan masyarakat. Sejalan dengan itu untuk penerapan peraturan tersebut, dibutuhkan pemantauan dan pengawasan dari seluruh lapisan masyarakat, agar pelayanan yang sudah punya standar baku dapat diterapkan oleh pemerintah, dimana dampaknya adalah masyarakat dapat menerima pelayan tanpa pilih kasih.

Corona Virus Diseases 2019 atau disebut dengan nama lain Covid-19 menjadi permasalahan yang banyak menyoroti perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Sejak pertama sekali diketahui dari pasien yang terinfeksi Covid-19 di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 8 Desember 2019, kini virus ini telah menyebar ke 216 negara (WHO, 13 Juni 2020). Pandemi Covid-19 ini tidak hanya mengancam kesehatan manusia, namun juga telah memengaruhi kemerosotan ekonomi dunia (Shangguan, Wang, & Sun, 2020). Sektor yang paling terdampak adalah penerbangan, transportasi, hotel, dan restoran. Situasi yang serba tidak menentu ini akan semakin memperparah stabilitas keuangan global (Mas'udi & Winanti, 2020).

Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah, termasuk salah satunya adalah menginstruksikan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau dikenal dengan istilah *Work From Home*. Penerapan social distancing, phycial distancing, dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) ini bertujuan agar rantai penularan Covid-19 dapat terhambat di Indonesia. Lembaga kesehatan dunia WHO meliris data jumlah kematian dunia yang disebabkan oleh Covid-19 mencapai 423.349 orang (WHO, 13 Juni 2020). Sementara untuk Indonesia total kematian mencapai 2.091 orang, sedangkan yang positif 37.420 orang, dan sembuh 13.776 (Covid19.go.id, 13 Juni 2020). Selain dari kematian, dampak lain dari pandemi ini adalah meningkatnya jumlah pengangguran. International Labour Organization (ILO) memperkirakan tingkat pengangguran global akan meningkat antara 5,3 juta hingga 24,7 juta pada tahun 2020 (ILO, 2020). Sementara untuk Indonesia, Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan angka pengangguran diprediksi bakal bertambah seiring anjloknya pertumbuhan ekonomi selama tahun 2020. Ia mencatat jika skenario sangat berat atau pertumbuhan ekonomi terkontraksi 0,4 persen akan ada tambahan penganggur 5,23 juta orang. Bila ekonomi masih tumbuh 2,3 persen maka pengangguran bertambah 2,92 juta orang (Tirto.id, 2020)³

Berbagai penelitian terus dilakukan oleh para peneliti untuk menemukan vaksin covid-19. Namun hingga saat ini obat penyembuh covid-19 belum ditemukan dan belum dapat diprediksi kapan vaksin tersebut ditemukan. Kondisi ambigu juga muncul ketika prediksi para ilmuwan kapan Covid-19 bisa berakhir. Permasalahan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan guna memperbaiki kondisi Indonesia tetap produktif, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Saat ini, Indonesia menerapkan Pemerintah kembali memperpanjang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk wilayah Jawa dan Bali hingga 29 November 2021.

Perpanjangan PPKM Jawa-Bali itu tertuang dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) Nomor 60 Tahun 2021. Melalui Inmendagri tersebut, pemerintah kembali memperbarui aturan-aturan pembatasan kegiatan masyarakat. Peraturan disesuaikan dengan level penanganan pandemi Covid-19 di setiap daerah, yakni level 1, 2, dan 3.

Sedangkan 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 publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Dalam kondisi yang normal, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana amanat Pasal 15 huruf f UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Maka dalam kondisi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (online) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif. Namun sayangnya tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (langsung) sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi saat ini.

Adapun beberapa tujuan pelayanan prima (*Excellent service*) diantaranya sebagai berikut ini:

a) Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya atau masyarakat

pengguna jasa pelayanan.

- b) Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan, supaya membeli barang atau menggunakan jasa yang ditawarkan.
- c) Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang di tawarkan.
- d) Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
- e) Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya.
- f) Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
- g) Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

Semua tujuan pelayanan prima (*Excellent service*) harus mengkrystal menjadi nilai-nilai yang melembaga dalam organisasi. Menghadirkan pelayanan yang mutu bukan keniscayaan jika standart pelayanan, *Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Appearance, Sympathy* menjadi rumus utama dalam pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif.⁴ Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustakan yaitu data yang diperlukan dikumpulkan dari berbagai publikasi atau dokumen yang relevan yang dapat dijadikan sebagai referensi data. antara lain : Undang-undang tentang pelayanan Publik dan regulasi turunanya, kebijakan pembatasan sosial yang dirilis pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid 19 dan rilis kebijakan pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid 19, terutama dalam sektor layanan publik dan pandangan dari para ahli.

ANALISIS

A. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Sebagaimana kita ketahui berdasarkan Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Dari ruang lingkup pelayanan

publik tersebut penyelenggara pelayanan publik dapat mengidentifikasi produk/jenis pelayanan yang diberikan. Kemudian dapat diambil kebijakan untuk sementara produk/jenis pelayanan yang dapat diberikan secara online dan secara manual (langsung), sehingga mesti dalam kondisi pandemi covid 19 tidak ada masyarakat yang dirugikan dikarenakan terhambatnya proses pemberian pelayanan, terutama pelayanan yang menjadi garda terdepan bagi keberlangsungan hidup orang banyak seperti kesehatan, pendidikan, komunikasi dan informasi serta distribusi kebutuhan bahan pangan selama pandemi Covid 19 terjadi.

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam kondisi pandemi Covid 19 ini. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik. Dalam kondisi pandemi covid 19 maka pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan untuk dipersiapkan oleh pembina penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota sebagaimana Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Pembina penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif pada kondisi pandemi covid 19. Maka apabila dalam kondisi pandemi covid 19 ini terdapat keterbatasan SDM, sarana, prasaran serta fasilitas pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada satu instansi dapat meminta bantuan kepada penyelenggara pelayanan lain.

B. Prinsip Pelayanan Publik

Bagaimana prinsip pelayanan publik sebagai basis agar pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik. Memahami prinsip-prinsip pelayanan publik harus dipahami oleh pegawai yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Selain hal-hal yang mendasar yang perlu dijadikan pegangan dalam memberikan pelayanan publik, pegawai perlu mengetahui bahwa pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespon berbagai

kelemahan yang melekat pada tubuh birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- 1. Partisipatif.** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya
- 2. Transparan.** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- 3. Responsif.** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen;
- 4. Tidak diskriminatif.** Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya;
- 5. Mudah dan Murah.** Penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar fee untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi;
- 6. Efektif dan efisien.** Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan

mencapai tujuantujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;

7. **Aksesibel.** Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dll.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
8. **Akuntabel.** Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal) akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*.
9. **Berkeadilan.** Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

C. Inovasi Pelayanan Publik Era Pandemi Covid-19

Berkaitan dengan permasalahan di atas, (Lewin, 1951) mengidentifikasi beberapa hal dan alasan yang harus dilaksanakan oleh seorang pimpinan organisasi dalam merencanakan suatu perubahan, yaitu:

- a) Perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik.
- b) Perubahan harus secara bertahap.
- c) Semua perubahan harus direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak.
- d) Semua individu yang terkena perubahan harus dilibatkan dalam perencanaan perubahan.

Model perubahan yang dibuat Lewin mendefinisikan tiga proses perubahan, yaitu: unfreeze, change, refreeze. Adapun tahapannya sebagai berikut:

1. Pada tahap awal perubahan (unfreezing the status qou)

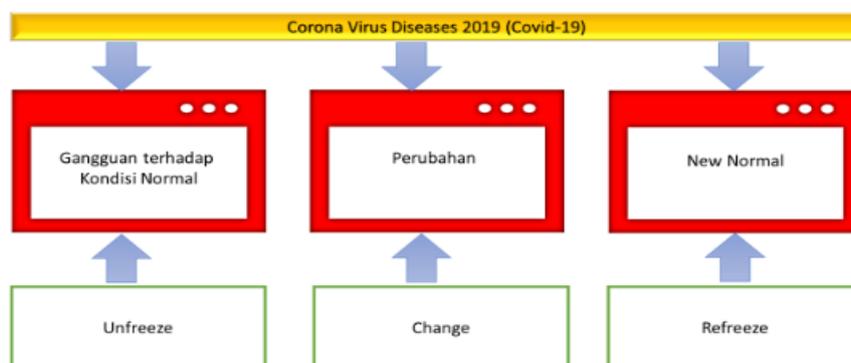
Tahapan yang pertama ini dibentuk dengan pendekatan perilaku organisasi. Seseorang (atau sebuah organisasi) menyadari bahwa perlu adanya perubahan. Tahap ini membahas tentang persiapan untuk berubah. Tahapan di mana suatu kesadaran dan pemahaman bahwa perubahan mulai diperlukan, serta bersiap-siap untuk mulai menjauh dari zona kenyamanan yang ada saat ini dilalui. Tahap pertama ini sering disebut sebagai tahap persiapan diri baik secara individual maupun tim kerja, sebelum suatu perubahan dilakukan, atau menciptakan situasi yang kondusif bagi terjadinya suatu perubahan.

2. Tahapan Proses Transisi (Movement to the new state)

Pada tahap ini menganalisa segala macam bentuk perubahan yang perlu dilakukan dengan cara menganalisa gap antara desire status dengan status qou dan mencermati program-program perubahan yang sesuai untuk dilakukan agar dapat memberi solusi serta mengurangi resistensi terhadap perubahan. Pada tahapan ini akan dilakukan upaya-upaya yang baru dan menghilangkan cara-cara yang lama.

3. Pada tahap Pembekuan Kembali (Refreezing)

Pada tahapan ini lebih kepada upaya-upaya untuk menguatkan perubahan yang telah dilakukan agar dapat berjalan dengan baik, dinamis, dan stabil. Organisasi membakukan perubahan tersebut sebagai norma yang baru.⁵



Gambar 1. Penerapan Model Kurt Lewin Menuju Kehidupan New Normal

Berdasarkan model perubahan organisasi Lewin, kondisi birokrasi di Indonesia memasuki era new normal melalui tahapan adanya gangguan dalam aktivitas normal yang

dijalankan oleh birokrasi dalam pelayanan publik. Birokrasi yang melayani dalam kondisi normal dihadapkan pada kondisi Covid-19 yang mengharuskan birokrasi melakukan untuk perubahan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Selain optimalisasi penggunaan teknologi informasi, pelayanan yang diberikan oleh birokrasi tetap mengedepankan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, menggunakan masker, mencuci tangan menjadi kehidupan sehari-hari yang dilalui di era new normal. Perubahan inilah yang dijadikan sebagai tahapan refreezing dalam birokrasi sebagai bentuk norma yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kondisi pandemi covid 19, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi covid 19. Bahkan saat adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk berupa website, pamflet ataupun media sosial.

Pengalaman selama terjadinya 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 Covid19, 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 tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Layanan *offline* dapat dilakukan misalnya pada layanan kesehatan masyarakat, dengan mendatangi masyarakat dari *door to door* untuk memberikan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat terhadap pencegahan dan penularan Covid-19. Selain itu, masyarakat juga perlu mendapatkan edukasi kebiasaan untuk mencuci tangan. Layanan offline ini juga dapat dilakukan karena tidak selamanya layanan online berjalan efektif mengingat berbagai faktor pendukung layanan online belum tersedia. Kemudian diperlukan adaptasi dari masyarakat terhadap peralihan layanan manual ke online. Terkait dengan layanan online beberapa Kementerian/Lembaga, maupun pemerintah daerah telah melakukan perubahan terhadap mekanisme, sistem, maupun prosedur pelayanan yang manual menjadi online. Berbagai upaya inovasi pelayanan publik dalam kondisi pandemi covid-19 ini patut kita apresiasi bersama dan dicontoh oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Indonesia telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau dikenal dengan sebutan *E-Government* menjadi kebutuhan pada semua level birokrasi, sebagai konsekuensi masifnya praktik bekerja dari rumah atau *work from home*. Penerapan *e-government* yang semakin masif sebagai dampak WFH perlu terus ditingkatkan pemanfaatannya pada masa *new normal*, hal ini sebagai perwujudan implementasi dari digitalisasi data. Beberapa contoh layanan yang telah disediakan oleh pemerintah seperti: *webinar*, penggunaan *aplikasi zoom*, *microsoft team*, *e-budgeting*, *eproject planning*, *e-perizinan*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting* hingga *emonev*, serta masih banyak lagi layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kehadiran layanan elektronik ini merupakan salah satu bentuk inovasi yang dihasilkan oleh pemerintah dalam masa pandemi Covid-19 di mana penyelenggaraan pelayanan publik dijalankan melalui sistem *online*. 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, Polres Tangerang, dan Polres Bekasi.⁶

Sementara untuk saluran pengaduan melalui media terdapat 3 jenis media sosial yang dilakukan pengujian oleh Ombudsman RI, yaitu facebook, instagram, dan twitter. Dari ke 10 satuan/unit kerja Polri, seluruhnya memiliki ketiga jenis media sosial. Namun hanya 3 satuan/unit kerja yang memberikan balasan/respon dari pertanyaan Tim Ombudsman, yaitu Facebook Polda Metro Jaya, Twitter Divisi Humas Polri, dan Instagram Polres Bekasi Kota. Kemudian, terakhir saluran pengaduan melalui email terdapat Dari 10 satuan/unit kerja Kepolisian Republik Indonesia, Ombudsman RI hanya menemukan 4 (empat) alamat email yang dapat diakses, yaitu alamat email Mabes Polri, Divisi Humas Polri, Polda Metro Jaya, dan Polres Bekasi Kota. Namun dari ke 4 (empat) alamat email tersebut semuanya tidak memberikan balasan, sedangkan 6 satuan kerja lainnya tidak memiliki atau tidak ditemukan alamat email resminya.

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima Laporan/Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 Laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 Laporan reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. jumlah Konsultasi Non Laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi Terlapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman. Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan

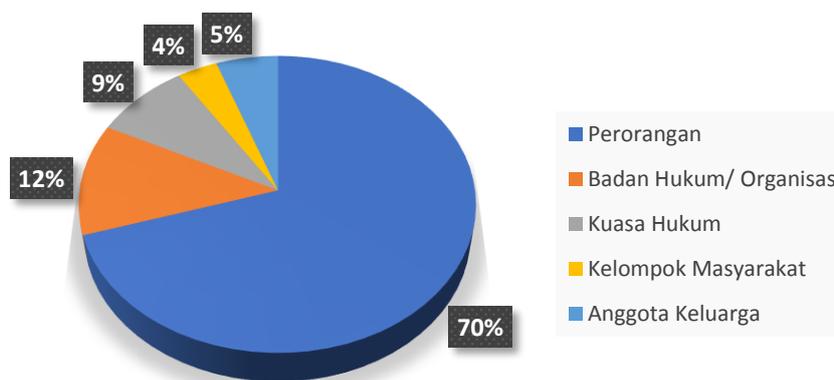
masyarakat yang ter-register pada aplikasi SIMPeL dan ditindaklanjuti, sebagai berikut:

1. Penutupan laporan/pengaduan masyarakat

Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai ditindaklanjuti sebesar 4.103 laporan, selebihnya dalam proses pemeriksaan sebesar 3.101 laporan

2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

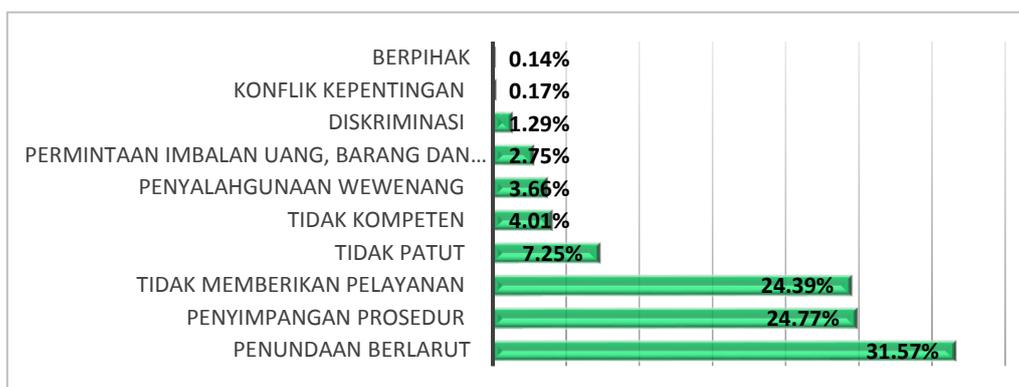
Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Berdasarkan data Klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebesar 70,20%. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan



grafik 1. Laporan masyarakat

3. Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi²

Tabel 1. Laporan masyarakat berdasarkan mal administrasi



Keberhasilan pelaksanaan kebijakan new normal sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan. Kepemimpinan menjadi kunci keberhasilan setiap pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini dibutuhkan pemimpin *phronesis*, menggabungkan etika dan tindakan sehingga orang dapat 'hidup dengan baik' dan bahagia, sering dipandang sebagai kunci kepemimpinan yang efektif karena kita telah memasuki kehidupan new normal, di mana baik pegawai ASN, masyarakat, maupun swasta dihadapkan pada perubahan perilaku lama ke perilaku baru dengan membiasakan mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak, serta menjaga etika saat batuk.

Ada dua strategi perubahan dalam organisasi yang diusulkan oleh Osborne & Brown (2005), yaitu strategi perubahan transformasional dan perubahan inkremental. Kleiner & Corrigan (1989) mengemukakan bahwa perubahan transformasional dapat digambarkan sebagai perubahan radikal dan inovatif yang menunjukkan terobosan besar dengan pola perilaku dan perubahan dalam organisasi. Transformasi organisasi yang sukses hanya dapat dicapai dengan kepemimpinan yang 'tepat' dan menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan termasuk menjadi kuat, kompeten, dan berpikir lateral, sementara model perubahan inkremental menunjukkan bahwa perubahan harus dilaksanakan secara bertahap (Patrickson & Bamber, 1995)⁷

Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Konsep *excellent service* sendiri didasari dengan konsep 3A yaitu; *attitude*, *attention*, dan *action*. Namun sejatinya, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S.

Konsep 7A + S diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai. Konsep ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Attitude (Sikap)

Siapa pun yang berhubungan dengan pihak luar, sikap memberikan citra yang menjadi representasi dari lembaga atau organisasi tersebut.

2. Ability (Kemampuan)

Pegawai atau karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan melayani, "menjual" (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga

hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, dan software transaksi.

3. Attention (Perhatian)

adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan.

4. Action (Tindakan)

melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan.

5. Accountability (Tanggung Jawab)

sikap keberpihakan kita kepada pelanggan / tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

6. Appearance (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh lembaga atau organisasi, dan setiap pegawai/karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu

7. Sympathy (Simpati)

Sikap terahir dari pelayanan prima adalah simpati. Simpati sendiri adalah sikap dimana pegawai bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain⁸

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan hajat hidup orang banyak. Siapapun membutuhkan produk pelayanan apakah itu perijinan maupun non perijinan. Untuk itu, untuk agar selalu buka maka 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. Ombudsman merinci empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik, yaitu penyediaan informasi yang jelas terkait standar pelayanan melalui media masa online, peningkatan penyelenggaraan pelayanan secara daring, penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, dan peningkatan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia pelayan.

Tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep yaitu; *attitude, attention, action, Accountability, Appearance, dan Sympathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Publik, P. & Indonesia, P. R. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"* (2009).
- LAN. Pelayanan Publik. *J. Chem. Inf. Model.* **53**, 1689–1699 (2016).
- Kurdi, M. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *J. Lingk. Widyaiswara* 4–9 (2020).
- Riggs, D. W. Qualitative Research in Clinical and Health Psychology. *Qual. Res. Clin. Heal. Psychol.* (2015) doi:10.1007/978-1-137-29105-9.
- Kurniawan, P. J. G. R. | E. R. F. Aturan Inmendagri Terbaru PPKM Jawa-Bali 16-29 November 2021. *Kompas.Com Home/tren* (2021).
- Ombudsman. R d f a. *Ombudsman.Go.Id* (2020).
- Taufik, T. & Warsono, H. Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue J. Ilmu Adm. ...* **2**, 1–18 (2020).
- IBRAHIM, M. A., PANGKEY, M., & DENGO, S. Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108). *Partisipasi Masy. Pada Pencegah. Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kec. Wanea Kotamanado VII*, 43–52 (2021).