

# OPTIMALISASI PENYELENGGARAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MASA PERUBAHAN MELAWAN COVID-19 DI INDONESIA

*Optimizing the implementation of public services during the transition time against covid-19 in indonesia*

**Diana Setiyo Dewi<sup>1</sup> , Tiur Nurlini Wenang Tobing<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen<sup>1</sup> , Program Studi Manajemen<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta<sup>1</sup> , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta<sup>2</sup>

Email : [dianasjaya@gmail.com](mailto:dianasjaya@gmail.com)<sup>1</sup> , [tiurlaya@gmail.com](mailto:tiurlaya@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract:** This study focuses on COVID-19 as a global pandemic that has a negative impact on various government fields. The government made a new online-based policy on public service delivery. Public services before COVID-19 are seen as not optimal, the improvement needs are piling up in line with the delays during the COVID-19 pandemic, it is very necessary to optimize the implementation of good governance, **problems we are facing now** are the threat of COVID-19 against the deterioration of the country, new policies that do not produce solutions, difficulties in implementing online-based work policies due to uneven technological progress in each region, increasing COVID-19 cases, and the pile-up task of improving public service delivery. **Current pandemic situations in Indonesia;** an increasing number of COVID-19 cases in Indonesia with a total of 93,657 on July, 23<sup>rd</sup> 2020; The government-issued social distancing policies, physical distancing, work from home and PSBB to break the chain of COVID-19; Conducting community intelligence through online and offline COVID-19 prevention education; Java island as the most populated area in Indonesia (SUPAS 2015) experienced a prolonged red zone until the implementation of the PSBB; it's affected the economic turnover. **The Impact of the COVID-19 Pandemic on Public Service Delivery;** Limited access for providing community services; Issued a new policy; Closure of schools, markets, public facilities, restrictions on transportation passengers, and others; Providing online-based services. **The conclusions and suggestions in this study are** the application and development of the E-Government system; Creating new reliable policy standards; Employee training regarding online-based work systems; Efforts to distribute technology and information to every remote area in Indonesia

Keywords: Covid 19 pandemic in Indonesia, Implementation of public services in New normal era, good governance.

## I. PENDAHULUAN

Penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19) telah menjadi pandemi global yang mempengaruhi 185 negara dan lebih 3.000.000 pasien di seluruh dunia pada 28 April 2020 dengan 7.775 kasus di Indonesia pada 24 April 2020. Persebaran COVID-19 yang cepat memberikan dampak yang mengganggu di berbagai bidang



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

pemerintahan negara. Dalam menghadapi masalah pandemi COVID-19 pemerintah dituntut untuk membuat kebijakan strategis untuk menyesuaikan kehidupan normal baru. Salah satunya dalam pengambilan kebijakan yang strategis terhadap peningkatan kesiagaan pusat pelayanan kesehatan sebagai upaya penanganan dan pencegahan. Pemerintah juga dengan cepat mengeluarkan kebijakan mengenai *social distancing*, *physical distancing*, *work from home* dan implementasi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang termasuk juga pelayanan publik, untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19. Semua pembatasan ini juga menjadi tantangan, karena pada faktanya tidak semua kebijakan yang dikeluarkan mampu diterapkan oleh masyarakat dan terlebih lagi mengingat kemampuan setiap pemerintah daerah di seluruh Indonesia belum merata sehingga dirasakan ketimpangan antara daerah maju dengan daerah tertinggal.

Pelayanan publik yang bertujuan menyejahterakan kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kepentingan sehari-hari juga terbentuk dalam hukum agar terdapat panduan yang jelas dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam masyarakat. Hal ini disebutkan pada Pasal 1 Ayat 1 Nomor 25 Tahun 2009, 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. Selanjutnya, pada Pasal 5 ayat 2 dan 3 disebutkan mengenai ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, energi, jaminan sosial, perbankan, pariwisata, perhubungan, sumber daya alam, dan sektor strategis lainnya. Penyelenggaraan 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 mereka 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. Tidak hanya itu, 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 selalunya memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait.

Masalah yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini sekaligus menjadi tantangan dalam masa pandemi COVID-19. Keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat dapat berdampak kepada kinerja pemerintahan yang akan menghilangkan kepercayaan dari masyarakatnya. Oleh karena itu hasil evaluasi yang dilakukan dapat dijadikan acuan perbaikan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan prinsip-prinsip kerja *good governance*. Penjelasan pada Peraturan Pemerintah NO. 101 tahun 2000 mengenai pengertian *good governance* ialah tatakelola yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima seluruh masyarakat. Upaya optimalisasi pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan *good governance* diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih baik dengan segala pembatasan ruang gerak bekerja selama masa pandemi COVID-19.

## II. MATERIAL

Pandemi COVID-19 menimbulkan ancaman buruk kepada seluruh sektor (pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif) pemerintah yang melahirkan berbagai macam kebijakan sebagai upaya penyesuaian kehidupan normal baru. Tidak sedikit kebijakan yang justru dirasa sulit untuk diimplementasikan oleh masyarakat sehingga kebijakan tidak berjalan sesuai, terutama bagi penyelenggaraan pelayanan publik. COVID-19 yang menyerang kesehatan manusia telah menjadikan penyelenggara pelayanan publik bidang



pemerintahan memberikan perhatian khusus kepada pusat pelayanan kesehatan sebagai upaya penanganan dan pencegahan COVID-19. Mengingat COVID-19 sudah menyebar hampir diseluruh daerah di Indonesia, menjadi tantangan baru bagi pemerintah untuk mempercepat pemerataan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, terlebih daerah tertinggal yang memiliki akses sulit untuk dijangkau oleh pemerintah pusat. Sulitnya penyediaan Alat Pelindung Diri (APD) untuk tenaga kesehatan dan beban kerja tenaga kesehatan yang semakin bertambah seiring bertambahnya kasus COVID-19 di Indonesia menjadi hambatan baru dalam bidang kesehatan untuk melakukan tugasnya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

DisampingdampakterhadapbidangpelayananKesehatan, pemberlakuan peraturan mengenai *social distancing*, *physcial distancing*, *work from home* dan PSBB yang mengharuskan seluruh masyarakat untuk tetap berada di dalam rumah juga menjadi tantangan baru di bidang pendidikan. Metode belajar *online* yang dirasa kurang efektif meningkatkan hambatan baru yang berhubungan dengan kondisi ekonomi keluarga yang semakin memburuk karena harus membeli kuota internet.Masalah lain bertambah bagi masyarakat di pelosok desa tertinggal dengan akses jaringan internet yang kurang memadai. Walaupun himbauan untuk *social distancing* dan *physcial distancing* harus dilakukan namun masih banyak masyarakat Indonesia yang terpaksa harus melakukan pekerjaan di luar rumah. Tak sedikit juga masyarakat yang mengabaikan protokol kesehatan dan kurangnya informasi mengenai upaya pencegahan COVID-19 menjadikan kasus di Indonesia semakin bertambah setiap harinya. Jika kasus semakin bertambah, maka setiap sektor pemerintahan yang terdampak akan sulit mengoptimalkan kebijakan yang sudah dibuat. Sebagaiakibatnya, keluhan masyarakat akan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat semakin memburuk.

### III. PEMBAHASAN

#### 3.1 Kondisi Pandemi COVID-19 Di Indonesia

Perkembangan terbaru pada tanggal 23 Juli 2020 dilaporkan terdapat tambahan kasus COVID-19 di Indonesia sebanyak 1.906 kasus, sehingga total kasus di Indonesia per tanggal 23 Juli 2020 sebanyak 93.657. Virus COVID-19 yang menular melalui kontak mata, hidung dan mulut membuatnya semakin mudah untuk menyebar karena tidak dapat terlihat dengan mata telanjang. Upaya pemerintah dalam melakukan pencerdasan masyarakat melalui edukasi penegahan COVID-19 juga semakin rutin dilakukan. Melalui sebaran media televisi, media *online* dan *offline* dengan bahasa yang mudah dimengerti dari usia anak-anak hingga dewasa dan pemerintah juga sudah mengeluarkan kebijakan *social distancing*, *physcial distancing*, *work from home* dan PSSB untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19.

Hasil Survey Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 2015 menunjukkanpenduduk Indonesia lebih banyak hidup di Pulau Jawa, sehinggatidak mengherankan jika pulau Jawa merupakan daerah yang memiliki jumlah kasus COVID-19 tertinggi di Indonesia. Hal ini juga berdampak pada perputaran ekonomi yang berfokus di pulau Jawa karena kebijakan PSBB. Selain itu kurang meratanya pembangunan disetiap daerah membuat informasi mengenai protokol kesehatan dan kebijakan pemerintah terkait juga menjadi tidak tersebar rata. Penurunan sektor ekonomi di berbagai negara termasuk Indonesia telahmempengaruhi penyelenggaraan publik di bidang transportasi, penerbangan dan perhotelan.

#### 3.2 Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Semenjak diberlaluannya kebijakan *social distancing*, *physcial distancing*, *work from home* dan PSBB telahmembuat keterbatasan ruang gerak dalam melakukan aktivitas di luar rumah. Peraturan-peraturan baru sebagai upaya penyesuaian kehidupan normal baru pun banyak terbentuk. Salah satunya ialah Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menutup sekolah, pasar, fasilitas umum, pembatasan penumpang transportasi umum, membatasi aktivitas yang menimbulkan kerumunan orang dan lainnya. Hal ini berdampak pada terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian harus digantikan dengan metode *online* yang dirasa cukup sulit bagi masyarakat awam yang tidakterbiasamenggunakan computer atauteleponpintar. Kurang cepatnya tanggapan pemerintah dalam menetapkan COVID-19 sebagai pandemi global membuat Indonesia semakin tertinggal dari negara-negara tetangga lainnya.



### 3.3 Tantangan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Saat Pandemi COVID-19

Tantangan melawan COVID-19 yang ada di Indonesia banyak bermunculan dari berbagai faktor, tidak hanya muncul dari masyarakat namun juga muncul dari kebijakan-kebijakan yang masih belum matang. Koordinasi antar bidang yang masih kurang baik kerap dianggap membuat masyarakat kebingungan, banyak kebijakan baru yang dikeluarkan dianggap belum bisa mengatasi masalah sebelumnya. Pemerintah telah mendesain 'new normal' sebagai alternatif agar masyarakat Indonesia tetap melakukan aktivitas di luar rumah dengan sejumlah protokol yang harus dipenuhi, dengan harapan akan menghasilkan kekebalan alamiah (Herd immunity) namun hingga hari ini pertambahan kasus di Indonesia masih meningkat setiap harinya.

Banyaknya penutupan sektor ekonomi membuat masyarakat kalangan bawah semakin mengalami keterpurukan, menyebabkan banyak diantara mereka melanggar kebijakan pemerintah untuk tetap berada di dalam rumah. Pelanggaran tentang larangan mudik jelang lebaran karena penerapan *lockdown* juga tidak begitu efektif karena banyaknya laporan kasus COVID-19 yang berasal dari pelaku perjalanan dari luar daerah. Walaupun pemerintah juga sudah mengupayakan pemberian bantuan sosial berupa uang tunai dengan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan kebutuhan pokok sehari-hari, namun banyak lapisan masyarakat belum merasakan secara merata karena alasan pendataan yang kurang lengkap. Hal lainnya karena masih terjadi ambiguitas antara prioritas bagi kelompok yang berisiko terkena COVID-19 atau kelompok yang berhak mendapatkan BLT. Setiap kegiatan yang digantikan secara *online* juga menjadi hambatan bagi masyarakat awam di daerah tertinggal. Disamping itu, belum ditemukannya vaksin COVID-19 juga menuntut pemerintah agar tetap dapat menjaga kestabilan negara dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Pelaksanaan birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa normal baru tak luput dari kritikan masyarakat yang menganggap birokrasi dirasa berbelit-belit, respon yang berlangsung lama dan ketidakpastian dalam pengambilan kebijakan sehingga menimbulkan masalah baru. Egoisme 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.

### 3.4 Upaya Pemerintah Dalam Menangani Dampak Penyelenggaraan Pelayanan Publik Saat Pandemi COVID-19

Upaya yang dilakukan pemerintah tidak hanya sekedar membuat kebijakan baru yang lebih sesuai dengan kehidupan normal baru. Pemerintah harus tetap menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat sehingga mengubah pelayanan publik pemerintah atau swasta agar difokuskan kepada pelayanan yang menghindari peningkatan jumlah kasus COVID-19. Berbagai cara dilakukan pemerintah, penutupan objek wisata, anjuran tidak pulang kampung, memberikan bantuan sosial kepada keluarga yang terdampak COVID-19, menyediakan APD bagi para tenaga kesehatan, mengubah sarana olah raga Wisma Atlet menjadi fasilitas untuk Orang Dengan Pantauan (ODP), mengubah hotel-hotel menjadi penginapan para tenaga kesehatan dan anggota DPR dipotong gaji untuk sumbangan dana pandemi COVID-19. Selain itu, untuk menjaga kestabilan ekonomi agar kehidupan masyarakat tidak menjadi semakin sulit, pemerintah telah memberikan kesempatan pada beberapa pihak agar roda ekonomi tetap berjalan. Hal ini tampak dari diijinkannya beberapa tempat wisata untuk dibuka bagi umum melalui penerapan protokol Kesehatan yang ketat, pusat perbelanjaan yang mulai berfungsi, dan transportasi umum berjalan kembali.

### 3.5 Upaya Masyarakat Dalam Menangani Dampak Penyelenggaraan Pelayanan Publik Saat Pandemi COVID-19

Kreatifitas yang diekspresikan melalui poster ataupun video-video edukasi yang tersebar dimasyarakat dapat membantu pemerintah dalam upaya memutus mata rantai COVID-19 di Indonesia. Para pelajar, pemuka agama dan sektor lainnya membantu melakukan edukasi masyarakat disekitar lingkungan mereka, memberikan contoh penerapan berbagai protokol dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk membuat masker bersama ataupun produk lainnya. Hal yang harus ditekankan ialah masyarakat harus mengedepankan untuk selalu patuh dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, memahami langkah mencuci tangan dengan baik, menggunakan masker dan menjaga kesehatan tubuh agar tetap sehat dengan ruang gerak yang terbatas. Para penyandang dana memberikan bantuan untuk sektor Kesehatan dan ekonomi masyarakat bawah.



Pembelajaran menggunakan telpon pintar dan computer telah diberikan oleh mereka yang peduli pada Pendidikan kepada masyarakat kurang mampu dan memiliki keterbatasan.

### III. KESIMPULAN

Terdapat tiga kunci yang harus dipertimbangkan untuk tetap bertahan dan optimal selama masa pandemi COVID-19 dalam jangka pendek. Pertama, menyebarluaskan tes cepat (rapid test) untuk mengidentifikasi COVID-19 kepada seluruh masyarakat Indonesia agar mudah melakukan *tracing* untuk mendeteksi kemungkinan kasus baru, karena belum lama ini banyak kasus COVID-19 tanpa gejala bermunculan. Hal ini sudah diterapkan pemerintah Korea dan dapat membantu melandaikan kurva COVID-19. Kedua, melakukan pengawasan yang ketat terhadap kebijakan penggunaan masker dan jaga jarak antar individu untuk meratakan kurva COVID-19 di Indonesia. Walaupun akan berdampak kepada ekonomi masyarakat namun merupakan tantangan bagi pemerintah untuk memperkaya kumpulan data agar bantuan sosial dapat tersalurkan dengan adil. Ketiga, pemerintah melakukan perlindungan khusus kepada kelompok rentan seperti masyarakat kurang mampu, masyarakat berusia lanjut, pemilik usaha kecil dan pengangguran.

Pada masa ini, Indonesia memfokuskan pada pelayanan publik yang menunjang untuk memutus mata rantai persebaran COVID-19 jangka pendek maupun jangka. Menerapkan *lockdown* pada daerah-daerah zona merah; dan pemberlakuan PSBB menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam melawan COVID-19. Penerapan *E-Government* (layanan berbasis elektronik) sudah mulai diberlakukan untuk menunjang kebijakan *work from home* agar birokrasi tetap berjalan sebagai upaya pertahanan dalam memberikan pelayanan maksimal di era normal baru. Mengoptimalkan teknologi, informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun masih perlunya dilakukan evaluasi dan pengembangan pada sistem dan aplikasi yang tersedia di Indonesia sehingga dapat memberikan pelayanan yang tetapprima kepada masyarakat. Disamping itu, menciptakan standar kebijakan yang pasti sebagai acuan kebijakan lainnya agar tidak terjadi kesalahan koordinasi serta pelatihan kepada setiap lapisan pegawai-pegawai penyelenggara pelayanan publik terkait pengoperasian sistem.

Gotong royong bersama antara masyarakat dan pemerintah harus berjalan dengan baik untuk bersama menciptakan negara yang produktif dan tetap bertahan di masa pandemi COVID-19. Tanpa henti melakukan upaya pemerataan diseluruh pelosok daerah Indonesia yang masih tertinggal merupakan kunci keberhasilan.

### REFERENSI

- [1] K. J. Clerkin *et al.*, "COVID-19 and Cardiovascular Disease," *Circulation*, vol. 2019, pp. 1648–1655, 2020.
- [2] S. R. Apresian, "Responding to the COVID-19 Outbreak in Indonesia: Lessons from European Countries and South Korea," *J. Ilm. Hub. Int.*, vol. 2019, pp. 53–57, 2020.
- [3] S. Amalia, "Reformasi Birokrasi 4.0 : Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0," *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 21, no. 2, pp. 1–18, 2018.
- [4] S. Syafrida, "Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia," *SALAM J. Sos. dan Budaya Syar-i*, vol. 7, no. 6, 2020.
- [5] D. I. E. R. A. Covid-, "Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era covid-19," vol. 2, pp. 1–18, 2020.

