

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru agar Standar pelayanan pada masa pandemi memberi dampak terhadap proses dan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat seperti yang terjadi di Kecamatan Kisam Tinggi Penyelenggara layanan perlu menyediakan fasilitas pengamanan kesehatan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19, untuk petugas yang melayani publik secara langsung. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan. Ini artinya jumlah petugas yang melayani dan ruang tunggu layanan perlu ditingkatkan. Kedua, Pengaturan layanan online. Jika pelayanan publik didorong tetap dilaksanakan sesuai standar layanan prima dalam masa Covid-19 ini, maka pelayanan via online diperlukan. Hal ini paling tidak membutuhkan revisi aturan/dasar hukum yang jelas menyangkut semua tahapan pelayanan, tidak hanya soal anggaran dan waktu layanan, tetapi harus secara detail mengatur metode dan teknis pelayanan. Ketiga yaitu kecepatan layanan. Penggunaan media baru dalam pemberian layanan yang belum memiliki tolak ukur waktu layanan yang jelas, akan berakibat pada penyediaan waktu layanan yang beragam. Dalam kondisi ini diskriminasi terhadap penerima layanan rentan untuk terjadi. Keempat

yaitu Perilaku pemberi dan penerima layanan. Perubahan mekanisme layanan berpotensi memunculkan berbagai persoalan seperti : Kegagapan penggunaan media baru (teknologi) dalam layanan, ketakutan penyelenggara layanan terhadap dampak Covid-19 hingga masalah kedisiplinan mematuhi protokol pencegahan Covid-19 bisa membuat pelayanan tidak berjalan secara ideal. Kelurahan sebagai organisasi pemerintah dan merupakan penyelenggara layanan yang paling dekat dengan masyarakat seharusnya wajib memberi pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau melayani kepentingan atau keperluan orang lain atau organisasi yang juga mempunyai keperluan dan kepentingan pada organisasi tersebut berdasarkan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan dan ditujukan dalam rangka memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan terhadap keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan dan juga bentuk jasa pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Empat unsur yang penting dalam proses pelayanan publik, yakni : a. Penyedia layanan, merupakan pihak yang memberikan pelayanan kepada konsumen, baik pelayanan berupa bentuk penyediaan jasa-jasa (services) atau penyerahan barang (goods). b. Penerima layanan, atau yang disebut konsumen (customer). Konsumen adalah yang menerima pelayanan dari penyedia layanan. c. Jenis layanan, merupakan layanan yang diberikan pada pihak yang membutuhkan layanan oleh penyedia layanan. d. Kepuasan Pelanggan, sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Dalam memberi layanan, kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberi penyedia layanan.¹ ciri-ciri dari pelayanan publik yang baik

¹ Barata A, A. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira. hlm. 3.

harus mempunyai unsur-unsur sebagai berikut : a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. b. Tersedianya karyawan yang baik. c. Mampu melayani secara cepat dan tepat. d. Mampu berkomunikasi. e. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik. g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). i. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).² Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : 1) Keandalan (reliability), adalah kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat. 2) Ketanggapian (responsiveness), adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan dalam membantu pelanggan. 3) Empati (emphaty), adalah syarat untuk peduli dalam memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 4) Keyakinan (assurance), adalah kemampuan, kesopanan dan pengetahuan pegawai mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, kenyamanan atau “confidence”. 5) Berwujud (tangible), adalah peralatan, penampilan fasilitas fisik, media komunikasi dan personel. Standar pelayanan adalah ukuran yang di bakukan sebagai pedoman yang harus ditaati serta dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan juga menjadi pedoman bagi semua penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan³

Dalam PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Komponen standar pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur didalam UU Nomor 25 Tahun 2009, komponen pelayanan publik dibedakan menjadi dua bagian yaitu

² Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : KencanaPrenada Media Group. hlm. 3.

³ Zeithaml, V.A.,Parasuraman, A. Berry, L.L. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press. hlm. 4.

a. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

- 1) Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur merupakan proses yang harus dilalui dan penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 3) Jangka waktu pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi.
- 6) Penanganan pengaduan, saran masukan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang dapat digunakan antara lain, penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, penyediaan petugas penerima pengaduan.

b. Komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) :

1. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yaitu fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan, termasuk fasilitas dan peralatan pelayanan bagi kelompok rentan.
3. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi keahlian, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan.
4. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
5. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
6. Jaminan pelayanan, kepastian dalam memberikan pelayanan dan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
8. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pandemi adalah epidemi yang sudah menyebar ke beberapa negara dan benua dengan jumlah penularan yang massif.⁴Pandemi atau wabah Covid-19 yang mewabah di Indonesia, masuk dalam kategori bencana non alam karena memberi dampak bagi kehidupan dan juga mempengaruhi penghidupan masyarakat. Covid-19 (Coronavirus Disease 2019) adalah jenis

⁴ Tahrus, H. Z. 2020. Dunia dalam Ancaman Pandemi: Kajian Transisi Kesehatan dan Mortalitas Akibat Covid-19. Researchgate. 10.13140/RG.2.2.36367.53922. hlm. 6.

penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan corona virus, yaitu Severe Acute Respiratory Syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) yang juga disebut virus corona. Virus corona merupakan jenis virus yang masuk dalam kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada manusia atau hewan. Masa inkubasi virus tersebut rata-rata 5 sampai 6 hari dan masa inkubasi terpanjang yaitu 14 hari.

Kecamatan Kisam Tinggi adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Oku Selatan, Provinsi Sumatra Selatan, Indonesia. Kecamatan ini adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Muaradua Kisam yang disahkan dan dibentuk pada Mei 2003. Berdasarkan sumber data yang didapat melalui Kecamatan Kisam Tinggi, Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Kisam Tinggi di masa pandemi antara lain Rehabilitasi Ruang Publik agar lebih nyaman dengan standar proses, salah satu bentuk aktivitas perkantoran adalah proses arus kerja pegawai agar pelayanan kepada masyarakat dapat dioptimalkan sehingga masyarakat merasa puas dan tak terhambat aktivitasnya, perlu membentuk area permainan (pojok anak) ketika lama menunggu anak-anak tidak bosan dan bisa menikmati permainan yang telah disediakan serta selalu menerapkan proses, jejaring sosial sebagai jalur menyampaikan pelayanan (facebook, telepon, SMS) untuk memudahkan berkomunikasi dengan masyarakat agar cepat mendapatkan Informasi. Guna meningkatkan kualitas pelayanan prima yang sudah ada, pihak kecamatan Kisam Tinggi pun meluncurkan buku Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya buku SOP masyarakat bisa tahu dan memonitor sejauh mana proses pengurusan surat yang mereka ajukan ke Kecamatan Kisam Tinggi. Selama ini di Kecamatan Kisam Tinggi juga menerapkan sistem bebas pungutan dan memudahkan warga yang berurusan. Kecamatan ini memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tidak dipungut biaya serta dengan tidak mempersulit urusan yang mudah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, selanjutnya dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian yaitu :

Bagaimana Inovasi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kisam Tinggi ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pada penelitian ini, maka Tujuan Penelitian dapat di deskripsikan yaitu :

Untuk mengetahui Inovasi pelayanan publik sesuai dengan komponen standar pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kisam Tinggi

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah :

1. Manfaat teoritis

selain penelitian ini di harapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan pemahaman, penalaran dan pengalaman penulis, juga dalam rangka pengembangan ilmu yang berkaitan terhadap pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

bagi penyelenggara Pemerintahan khususnya Pemerintah di Kecamatan Kisam Tinggi dapat dijadikan sebagai kontribusi dan kajian ilmiah dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dan pembangunan serta dapat menjadi masukan dalam menyelesaikan segenap permasalahan tanggung jawab aparat pemerintah dan kualitas pelayanan yang di berikan tersebut.