



Pelayanan Publik dalam Kebijakan Social Distancing di Kotawaringin Barat

Venny Rosiana Oktarina*, Hardi Warsono, Budi Puspo Priyadi, Kismartini
Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Sudarto No.13, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275

Submitted: 12th Dec 2020

Revised: 15th Dec 2020

Accepted: 24th May 2021

Abstract The COVID-19 has a significant impact on all aspects of life, to public services. It resulted in the government having to issue various policies, including limiting social relations, calling for most of the state civil servants to work at home. This article focuses on the implementation of social distancing policies by implementing work from home in public services at Disdukcapil, about the appeal of the Minister for State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform through Circular Number 19 of 2020 concerning Adjustment of the Work System of State Civil Apparatus in Efforts to Prevent Covid-19. in Government Agencies, which was then followed up by the issuance of a Circular Letter of the West Kotawaringin Regent concerning Adjustments to the Working Hours of State Civil Apparatus in Efforts to Prevent the Spread of COVID-19 in the West Kotawaringin District Government. The article uses a literature study. The results show that the enactment of work from home for State Civil Servants engaged in public services causes public services to be obstructed because some sectors of service cannot directly serve the public. However, public service providers have made innovations in service delivery such as providing services through "Whatsapp". Also, Disdukcapil runs a "greet the community" program to improve public services in West Kotawaringin.

Keywords: *public policy, public service, work from home.*

Abstract Pandemi Corona Virus Disease membawa dampak signifikan terhadap semua aspek kehidupan, hingga terhadap pelayanan publik. Sehingga mengakibatkan pemerintah harus mengeluarkan berbagai kebijakan, antara lain dengan membatasi hubungan sosial, menghimbau untuk bekerja di rumah bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara. Artikel ini fokus pada implementasi kebijakan social distancing dengan penerapan work from home dalam pelayanan publik di Disdukcapil, dengan mengacu kepada himbauan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Surat Edaran nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem

Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang kemudian ditindaklanjuti dengan terbitnya Surat Edaran Bupati Kotawaringin Barat tentang Penyesuaian Sistem Jam Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang dikeluarkan pada 24 Maret 2020. Artikel menggunakan metodologi studi kepustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwa berlakunya work from home bagi Aparatur Sipil Negara yang bergerak dalam pelayanan publik menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik akhirnya membuat inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan seperti memberikan pelayanan melalui "Whatsapp". Selain itu, Disdukcapil juga menjalankan program "menyapa masyarakat" untuk meningkatkan layanan publik di Kotawaringin Barat.

Keywords: kebijakan publik, pelayanan publik, work from home,

INTRODUCTION

Sejak ditetapkan sebagai Pandemi oleh World Health Organization (WHO), Corona Virus Disease (Covid-19) membuat perubahan yang cukup drastis terhadap kehidupan seluruh masyarakat di dunia (Chen et al., 2020). Kehadiran covid-19 tersebut telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan baik di dalam struktur masyarakat maupun dalam sistem pemerintahan (Syafriada, 2020).

Di Indonesia pada tanggal 5 April 2020 terdapat sebanyak 2.092 orang yang positif menderita Covid-19, 150 orang sembuh, dan 191 orang meninggal. Sedangkan 4 April 2020, Ikatan Dokter Indonesia (IDI) menyatakan bahwa terdapat 16 dokter meninggal karena tertular Covid-19. angka-angka tersebut memposisikan Indonesia sebagai angka kematian tertinggi di Asia (Yurianto, 2020). Oleh karena itu, dampak penyebaran Covid-19 yang berakibat fatal pada kematian manusia harus menjadi objek rumusan kebijakan strategis pemerintah dalam rangka meminimalisir jatuhnya korban jiwa. Tidak hanya korban jiwa, pemerintah harus mengorganisir keputusan otoritatif untuk mengintervensi ekonomi warga negara yang mengalami penurunan daya beli, kebangkrutan ekonomi mikro dan menengah serta kelaparan akibat kesulitan mengakses bahan makanan.

Tingginya fatality rate dan meningkatnya eskalasi wabah Covid-19 di Indonesia selama 3 (tiga) minggu terakhir, membuat banyak pihak

menganggap pemerintah Indonesia tidak siap dan kurang transparan dalam mengendalikan wabah Covid-19 yang mulai merebak sejak awal bulan Maret 2020 (Telaumbanua, 2020). Bahkan sebelum kasus Covid-19 terkonfirmasi, respon Indonesia melalui Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto sangat kontroversial dan mengkhawatirkan, terkesan meremehkan dan anti intelektual dan tidak menggambarkan kemampuan berpikir strategis Pemerintah. Hal itu disampaikan oleh Benjamin Bland salah satu peneliti sekaligus Direktur Program Asia Tenggara Lowy Institute, lembaga think tank Australia, hal yang disampaikan oleh Menteri Kesehatan Terawan terkait wabah Covid-19 memperlihatkan bahwa pemerintahan Jokowi minim berpikir strategis (Bland, 2020).

Di Indonesia, dengan mengacu kepada Instruksi Presiden Joko Widodo pada awal maret lalu, maka Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengeluarkan Kebijakan yang tertuang pada Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (Work from Home / WFH) bagi Aparatur Sipil Negara, dengan tujuan meminimalisir penyebaran Covid-19 khususnya di lingkungan instansi pemerintah. Selain itu, melalui surat edaran tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif dengan pencapaian kinerja yang baik serta memastikan pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif.

Menindaklanjuti instruksi presiden dan melihat penyebaran Covid-19 yang semakin berkembang, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat akhirnya mengambil kebijakan yang tertuang dalam Surat Edaran (SE) Bupati Kotawaringin Barat, Nomor : 892/ 663/ BKPP.IV/ 2020 tentang Penyesuaian Sistem Jam Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang dikeluarkan pada 24 Maret 2020, dan telah mulai diterapkan sejak Kamis, 26 Maret 2020 hingga waktu yang belum ditentukan. WFH yang diterapkan Pemerintah Kotawaringin Barat ini menggunakan sistem shift, dengan mekanisme yakni pegawai tetap diwajibkan masuk kerja tetapi tidak full seminggu, melainkan bergantian setiap harinya. Metode shift ini dibuat dalam 3 shift, dengan pembagian waktu bekerja 2,5 jam/shift, kemudian sisanya dikerjakan dari rumah/tempat tinggalnya (work from home). Adapun pembagian

jadwal shift untuk ASN diserahkan kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing-masing sesuai kebutuhan.

Dalam pola kerja yang seperti ini, setiap instansi harus tetap memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan agar tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsi instansi masing-masing. Kebijakan WFH ini masih memiliki kendala, diantaranya adalah ketersediaan infrastruktur, sistem dokumentasi berbasis teknologi, sehingga ada beberapa daerah/instansi yang belum optimal melayani masyarakat secara online (Darmawan & Atmojo, 2020). Selain itu, kebijakan WFH ini juga tidak diberlakukan pada semua instansi penyedia layanan publik, karena ada bidang-bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-EL, pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Meski demikian tetap diberlakukan pembatasan terhadap pelayanan publik, seperti pengurangan jumlah antrian di dalam ruangan pelayanan, serta penerapan jarak aman yaitu minimal satu meter pada antrian.

Penerapan WFH dikalangan Aparatur Sipil Negara terutama yang bergerak pada pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi sedikit terhambat. Karena beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik akhirnya membuat inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan seperti memberikan pelayanan melalui sistem online. Pemberian pelayanan melalui sistem online kepada masyarakat diharapkan agar pelayanan publik tetap berjalan, contohnya sistem online pada PLN, seperti pemasangan baru, penambahan daya hingga pengaduan jaringan.

Dasar dari penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang sedang diterapkan saat ini. Tetapi dalam undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun terjadi pembatasan, penyelenggara harus tetap memberikan pelayanan yang efektif dan baik kepada masyarakat.

Pembatasan pemberian pelayanan publik tentu saja membuat masyarakat menjadi kurang nyaman, tetapi hal ini merupakan konsekuensi yang harus dijalankan sebagai akibat dari kebijakan yang diambil pemerintah sebagai upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Pembatasan pelayanan publik terkesan mengurangi manfaat yang diterima oleh masyarakat, terutama masyarakat belum mendapat kepastian perlindungan hukum (Ristyawati, 2020). Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai dengan Undang-undang adalah seperti yang diatur dalam Pasal 39 Berbunyi bahwa, masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam keadaan darurat dan mendesak saat ini yang dikarenakan penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal.

Bekerja dari rumah atau Work from Home tentu saja memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan bekerja dari kantor. Namun pada pelaksanaannya, penerapan Work from Home ternyata memiliki tantangan dan kendala yang tidak mudah, karena tidak semua bidang pekerjaan dapat dikerjakan dari rumah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan Work from Home yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti kelengkapan alat kerja dan komunikasi, kurangnya koordinasi, gangguan lingkungan di rumah, dan lain sebagainya. Untuk itu diperlukan strategi tertentu untuk mengantisipasi dan mengatasi kendala yang ada.

Dalam menyikapi perubahan yang terjadi, hal-hal apa saja yang menjadi penghambat dan apa saja bias proses implementasi kebijakan pembatasan sosial berskala besar dalam konteks pelayanan publik di Kotawaringin Barat, untuk itu penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung salah satu proses pelayanan yang berlangsung di Disdukcapil Kotawaringin Barat.

Kajian terkait layanan publik di masa pandemi ini sudah banyak dilakukan, yang ditujukan untuk menilai keefektifan proses penyelenggaraan pemerintah dengan mengikuti ketentuan-ketentuan tertentu. Seperti penelitian oleh Doramia Lumbanraja (2020) menemukan

bahwa penggunaan e-government di Indonesia tergolong lambat, sehingga menghambat pemberian layanan publik di era pandemi. Hal ini karena seluruh proses pemerintahan dialihkan ke sistem online, maka penggunaan e-government di sektor pemerintahan menjadi instrumen penting dalam memberi layanan publik. Selain e-government sebagai alat untuk mendorong layanan publik, peran kepemimpinan juga menjadi penting. Sebagaimana penelitian Marwiyah dkk (2020) yang menunjukkan bahwa tipe kepemimpinan paternalistik sangat dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan publik di masa pandemic covid-19. Yulianto (2020) juga mengkaji kompetensi ASN dalam pelayanan publik di new normal. Kajiannya menyimpulkan bahwa kualitas ASN berubah. Perubahan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga sifat kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan.

Dilihat dari beberapa kajian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kebijakan yang diambil oleh pemerintah pusat maupun daerah, termasuk kebijakan PSBB. Di sisi lain, kajian-kajian di atas tersebut melihat kasus layanan publik secara global atau nasional. Oleh sebab itu, kajian ini akan lebih dalam melihat kebijakan PSBB dalam layanan publik di Disdukcapil Kotawaringin Barat. Kasus ini untuk menindaklanjuti dari beberapa kajian terdahulu, bahwa diperlukan kajian secara spesifik di instansi/lembaga pemerintah. Tujuannya adalah melihat proses dan perkembangan kebijakan PSBB dalam layanan publik tersebut.

Secara umum, pelayanan memiliki makna sebuah bantuan kepada pelanggan/klien/konstituen dan warga negara (Andy dan Oscar, 2017). dari makna tersebut, dapat dipahami bahwa salah satu fungsi birokrasi adalah memberi layanan publik, dan itu merupakan instrumen penting untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu instansi/lembaga pemerintah (Rahman, 2016). Layanan tidak seperti produk berwujud yang bisa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama. Karena itu, layanan publik harus melihat tata kelola secara kompleks, berkesinambungan dan transparansi (Ramseook-Munhurrun et al., 2010; Nugroho, 2018). Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai kegiatan pokok yang diberikan kepada setiap individu dengan sikap integritas dan bergerak dalam bidang jasa (Djafri, 2018).

Menurut pengertian tersebut, maka dapat dibedakan pelayanan publik di sektor pemerintahan dengan sektor swasta. Layanan publik biasanya lebih kompleks, mencakup penyedia layanan dan pemangku kepentingan yang lebih luas, membutuhkan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi (Hodgkinson et al., 2017). Oleh sebab itu, Pelayanan publik harus mampu meningkatkan kepuasan masyarakat,

meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas institusi pemerintah (Ratminto dkk, 2017).

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode studi kepustakaan, berupa kajian teoritis yang berkaitan dengan nilai-nilai yang tumbuh pada kondisi sosial khususnya di sektor pemerintahan (Sugiyono, 2017). Kajian ini mengumpulkan data, informasi melalui jurnal-jurnal, laporan pemerintah dan media massa yang relevan dengan kajian ini (Creswell, 2017). Lokasi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dengan fokus penelitian yakni pada Implementasi kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Di Kotawaringin Barat. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi berbagai masalah dalam pelaksanaan kebijakan melalui hasil penelitian yang ada di Indonesia. Teknik analisis data pada kajian ini berupa kondensasi data, pemilihan, penyederhanaan dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Suatu pemerintahan dengan kapasitasnya yang paling wajib ialah melakukan pelayanan kepada publik. Pemerintah telah memiliki peraturan berdasarkan Undang-undang dalam proses pelayanan publik, yaitu Undang-undang (Nomor 25 Tahun 2009) tentang pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan dari pemerintah, adapun hal hal yang harus dilayani pemerintah kepada masyarakat mencakup pendidikan dan pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, sektor strategis lainnya. Dalam menjalani proses pelayanan tersebut pemerintah juga berkewajiban untuk memiliki prinsip ataupun standar dan kaidah pelayanan yang baik. Berdasarkan (pasal 4) di dalam Undang-Undang disebut beberapa prinsip yang penting sebagai pedoman pelayanan, yaitu meliputi: pelayanan yang harus memperhatikan kepentingan umum, prinsip kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas serta berbagai prinsip lain yang menjadi acuan pelayanan publik yang baik.

Keterkaitan yang erat antara pelayanan publik dengan Good Governance juga menjadi aspek yang sangat penting bagi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahannya (Keping, 2018). Pasang surut

pengelolaan pelayanan publik menjadi pekerjaan rumah yang cukup memberatkan bagi terjaganya integritas dan capaian harapan masyarakat. Landasan pokok dalam memenuhi keinginan masyarakat ialah dengan cara mengubah budaya birokrat agar dapat melihat dirinya sebagai abdi masyarakat (pelayan masyarakat) dan bukan sebagai elit sosial yang justru malah meminta pengabdian masyarakat. Dalam proses menuju pelayanan publik yang lebih baik tindakan yang koheren ialah dengan merebut kembali public trust tentunya dengan menjadi lembaga yang mampu menyerap aspirasi masyarakat dan kehadirannya berada ditengah-tengah masyarakat. Beberapa persoalan yang menjadi penyebab gagalnya proses pelayanan publik diantaranya adalah tidak responsifnya terhadap keluhan masyarakat, kurangnya komitmen terhadap aspirasi masyarakat, dan pelayanan yang tidak prima serta kecenderungan berbelit-belit.

Dalam kondisi yang serba sulit Indonesia dihadapi dengan berbagai persoalan yang menyebabkan krisisya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan yang berlaku. Masuk dalam kategori Bureaupathology muncul disebut Bureaunomia yaitu kondisi dimana bentuk kekuatan kekuatan politik (praktis) untuk juga mempengaruhi birokrasi pemerintahan didalam melayani masyarakat. Bureaunomia menanamkan pengaruhnya di dalam birokrasi pemerintahan dengan mendudukan orang orang partai yang bukan birokrasi profesional didalam jajaran birokrasi ataupun memberikan privilege pada aparat birokrasi yang berafiliasi dengan kekuatan partainya. Jika proses tersebut terus terusan terjadi tanpa adanya kontrol maka dikhawatirkan netralitas aparatur Negara menjadi hilang dan kepentingan yang mempengaruhi bukan lagi kepentingan publik melainkan kepentingan golongan dan partai.

Berbicara mengenai publik dan kajiannya terhadap pemerintahan, beberapa analisis serius juga dapat kita kaji dalam konteks pelayanan publik kali ini. Dimana dalam kondisi pandemi sekarang ini proses pemerintahan mengalami transformasi yang luar biasa, yang mana semula segala bentuk aktifitas publik dikerjakan dengan kegiatan interaksi langsung dan akses ruang publik begitu terbuka bebas, sedang pada masa pandemi ini setiap kegiatan sangat terbatas dan interaksi yang berlangsung lebih banyak didalam ruang virtual atau media komunikasi dan menutup kemungkinan ruang publik dapat diakses. Hal ini berkaitan erat dengan apa yang dikatakan Jurgen Habermas mengenai konsepnya ruang publik, bahwa ruang publik memainkan peran yang vital dalam penguatan demokrasi, yakni sebagai ruang yang dihidupi oleh masyarakat sipil dan berfungsi sebagai intermediari antara negara

dengan individu privat. Melalui ruang publik, politik yang dijalankan secara formal dikontrol dan diperiksa secara saksama melalui nalar publik.

Herry-Priyono (2010: 372-374) melakukan survei yang komprehensif mengenai variasi makna dari ruang publik. Dalam abstraksinya, keragaman arti ruang publik terkristalkan ke dalam enam gugus pengertian, di antaranya modal sosial (jaringan trust dan resiprositas), pelayanan publik (keamanan, pendidikan, kesehatan, jalan, lingkungan hidup, dll.), barang publik (kebutuhan umum sebagai antisipasi kegagalan pasar), budaya publik (bahasa, sikap, selera, cara pikir civility), tempat publik (ruang/tempat bertemu untuk debat dan diskusi), dan interrelasi antara pasar, keluarga, pemerintah, dan kelompok independen yang membentuk sosialitas masyarakat. Disebut salah satu diatas termasuk pelayanan publik adalah bagian dari ruang publik yang vital untuk diperhatikan. Maka didalam pemenuhan kebutuhan publik pemerintah harus memiliki strategi pelayanan publik yang efektif untuk tetap menyediakan ruang publik kepada masyarakat dengan konsep yang tidak terbatas perihal masa pandemi yang sedang berlangsung. Karena konsekuensi yang terjadi akses didalam pelayanan harus tetap terjamin dan responsif terhadap hal hal yang penting sebagai sarana intermediari.

Kinerja Aparatur

Human Capital yang paling pokok ialah menyangkut manajemen sumber daya manusia, hal yang berhubungan dengan segala bentuk kegiatan kelembagaan tidak akan berjalan apabila tidak dilengkapi dengan peran dan fungsi aparatur yang terstruktur dan terorganisir baik sesuai dengan kompetensi dan kapabilitas juga pendistribusian kerja yang tepat. Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7), adalah ukuran kualitatif dan kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian satu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (inputs) keluaran (output), hasil (outcome) manfaat (benefits) dan dampak (impact).

Kinerja aparatur Negara berdasarkan kondisi terkini yaitu karena adanya pandemi covid-19 mampu kita ukur melalui dua sudut pandang utama yaitu kinerja pegawai secara individu dan juga kinerja organisasi/lembaga. Kita mulai melihat kecenderungan yang ada pada sudut pandang pertama yaitu mengenai kinerja pegawai secara individu, hampir disetiap daerah berdasarkan kurun waktu yang cukup lama ini mengalami degradasi standar kompeten pegawai. Mengapa demikian hal

tersebut terjadi karena pertama, kecenderungan kerja-kerja pegawai menjadi berkurang karena memiliki transformasi pengelolaan yang berubah, diawali dengan transisi pertama saat wabah dimulai ada begitu banyak para pegawai negeri sipil yang gagap dan tidak terbiasa jika kerja kerja yang semula paten dan memiliki SOP harus dilaksanakan dengan model baru yaitu dengan pengelolaan jarak jauh atau dengan cara virtual.

Pegawai negeri sipil yang relatif berumur dan buta teknologi menjadi kebingungan dalam proses penyelesaian tugasnya. Selain itu ada persoalan fasilitas yang terbatas jika kerja-kerja dilakukan melalui virtual, yaitu mengenai keterbatasan kuota internet juga jaringan internet yang sulit didapat karena lingkungan dan keadaan geografis yang kurang mendukung, sehingga hambatan terjadi setiap waktu dan belum pasti penyelesaian persoalan tersebut dapat langsung teratasi. Budaya malas juga semakin menjamur dengan kondisi aparatur yang cukup pasif dalam proses keterlibatan langsung terhadap pelayanan, dengan berbagai keterbatasan dan jam kerja yang fleksibel justru memberikan keleluasaan yang sangat besar kepada aparatur dan bergulirnya waktu berhambur tidak efektif karena tidak memiliki rentang kontrol yang jelas.

Berbagai capaian menjadi bias dan jauh dari target seperti halnya produktivitas yang berkurang dari hasil kerja setiap harinya. Kualitas layanan yang menurun terhadap aspek pemenuhan pelayanan masyarakat, sehingga banyak yang tertunda dalam proses penyelesaian tugas baik yang bersifat administratif maupun tindakan yang membutuhkan responsifitas yang cepat. Dalam proses pelaksanaan kegiatan juga harus menyesuaikan dengan kaidah kaidah baru yang menjadi tantangan secara langsung dalam responsibilitas yang menjadi sikap seorang aparatur. Ketika berbagai hal terhambat maka pertanyaan-pertanyaan masyarakat begitu banyak bermunculan untuk menanggapi bagaimana bentuk pertanggungjawaban dari birokrasi pemerintahan dalam kaitannya melayani kebutuhan masyarakat.

Hal yang kedua ialah berkaitan dengan sudut pandang kinerja organisasi/lembaga, maka ketika semua hal yang menjadi pokok penyelesaian pelayanan publik menjadi terhambat karena kinerja pegawai secara individu mengalami degradasi maka akan berdampak kepada hilangnya trust masyarakat terhadap lembaga secara keseluruhan. Masyarakat enggan percaya terhadap tahapan kerja kerja organisasi yang sudah dijalankan, karena mengalami hambatan-hambatan yang memungkinkan masyarakat melakukan komplain dan merasa tidak mendapatkan kepastian.

Selain pandangan-pandangan di atas, permasalahan produktivitas kerja selama kerja dari rumah juga dapat dianalisis dengan teori aktivasi sifat (*trait activation theory*) (Tett & Burnett, 2003). Teori ini berpandangan bahwa tuntutan kerja (*job demands*), *distractors*, dan *facilitators* dapat mengaktivasi sifat kepribadian (*personality trait*) laten individu sehingga termanifestasi menjadi sebuah perilaku kerja. Dalam pandangan teori ini, tuntutan kerja yang telah diatur dalam uraian jabatan dapat berkontribusi positif untuk meningkatkan kinerja individu (Tett dkk., 2013; Tett & Burnett, 2003). Akan tetapi, peningkatan kinerja tersebut tergantung pada penghargaan (*rewards*) yang akan didapatkannya dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Dalam konteks kerja dari rumah, tuntutan kerja dan penghargaan yang rinci akan membuat individu berusaha untuk membentuk perilaku kerja laten yang baru sehingga mendukung kemampuan bekerjanya di rumah secara optimal. Di antaranya adalah kemampuan disiplin diri, bekerja sama tanpa bertemu langsung, rapat secara daring, dan perilaku mempertahankan konsentrasi di depan gawai.

Peningkatan motivasi kinerja aparatur juga menjadi fokus yang harus digiatkan untuk situasi lingkungan kerja saat ini, menurut Allen dan Meyer (1990:249), seorang pimpinan dapat memotivasi bawahannya dengan berbagai cara diantaranya yaitu: a. Menginspirasi, yaitu dengan memasukkan semangat ke dalam diri orang kesediaan berbuat efektif. Orang diinspirasi melalui kepribadian pemimpin, keteladannya, dan pekerjaan yang dilakukannya, secara sadar atau tidak sadar; b. Mendorong, yaitu dengan merangsang orang untuk melakukan apa yang harus dilakukan melalui pujian, persetujuan dan bantuan; c. Mendesak, yaitu membuat orang merasa harus melakukan apa yang harus dilakukan, dengan sesuatu cara yang perlu, termasuk paksaan, kekerasan dan ancaman jika perlu.

Work From Home

Penetapan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 34 Tahun 2020 tentang Perubahan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Mengutip Surat Edaran Menteri PANRB tersebut terdapat beberapa ketentuan. Pertama, penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah dapat bekerja di rumah/tempat tinggal (*Work from Home*), namun Pejabat Pembina

Kepegawaian (PPK) memastikan minimal terdapat 2 level Pejabat Struktural tertinggi tetap melaksanakan tugasnya di kantor melakukan Work from Home, wacana Aparatur Sipil Negara bisa bekerja di rumah sebenarnya sudah muncul pada pertengahan bulan Agustus tahun 2019 seperti yang disampaikan oleh Menteri PAN-RB Syafruddin setelah melihat perkembangan teknologi saat ini. Dengan memanfaatkan teknologi, siapa pun bisa bekerja di mana saja, kapan saja. Namun, wacana ini juga masih ada pro dan kontra terkait kesiapan baik pegawainya sendiri dan juga sarana dan prasarana saat bekerja di rumah.

Pandemi COVID-19 yang sudah cukup menyebar di Indonesia, wacana yang mulanya hanya di implementasikan di salah satu instansi dan untuk beberapa pegawai saja (sebelumnya rencana Aparatur Sipil Negara bisa bekerja dari rumah akan diuji coba pertama kali di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Bappenas), siap ataupun tidak harus dilakukan untuk mencegah penyebaran virus tersebut. Penerapan Work from Home ini menjadi salah satu wujud responsif seluruh rakyat Indonesia terhadap imbauan Kementerian agar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Berdasarkan peraturan tersebut diatas maka sebagai pelaksana kebijakan ditingkat daerah hanya berkewajiban menjalankan. Proses peraturan yang ada.

Work From Home merupakan kondisi dimana dispasialitas terjadi karena naluriah alam yang membawa keharusan dalam menghadapi situasi pandemi. Dalam analisis Slavoj Zizek bahwa alam sebagai ruang terbesar dari kehidupan manusia, akan mengalami kehancurannya hingga titik yang paling luar biasa, pandemi adalah kajian ekonomi, bahwa pandemi adalah kehancuran alat alat kapitalisme. dan manusia akan kembali menjadi barbar saling serang dan terfokus pada pemenuhan kebutuhan masing-masing.

Dalam perspektif Foucault prinsip panopticon atau lembaga sebagai menara pengawas dalam kinerja birokrasi sedikit mengurangi dan mengendur, sehingga beberapa kebebasan dimiliki oleh aparatur dalam proses fleksibilitas waktu/jam kerja. Namun sejatinya Foucault tidak mempedulikan setiap individu karena kajian lain menyoroti bahwa organisasi dikontrol organisasi kekuasaan, namun bukan kekuasaan secara personal, misal sang pemimpin tapi kekuasaannya itu sendiri. Karena kekuasaan menyebar melalui seluruh struktur tindakan yang menekan dan mendorong tindakan-tindakan lain melalui rangsangan, rayuan, paksaan dan larangan.

Pelaksanaan Social Distancing (WFH) pada Disdukcapil Kotawaringin Barat

Disdukcapil Kotawaringin Barat membuka layanan publik di era pandemik pada tanggal 29 Juni 2020. Pengambilan sikap ini didasari oleh pentingnya layanan di kantor Disdukcapil serta tingginya kebutuhan masyarakat khususnya terkait pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, kartu pernikahan dan sebagainya. sehingga proses layanan publik di Disdukcapil penting dibuka. Akan tetapi, panduan penyelenggaraan layanan di Disdukcapil di masa pandemi harus mengikuti protokol kesehatan dan berbagai ketentuan lainnya. Penguatan untuk mengikuti protocol Kesehatan harus ditekankan. Sebab, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum memiliki kesadaran penuh terhadap protokol kesehatan (Sasmito et al., 2020).

Pelaksanaan layanan publik di Disdukcapil Kotawaringin Barat memiliki perbedaan dengan instansi pemerintah lainnya. Umumnya, layanan publik di masa WFH menggunakan sistem online melalui website resmi instansi atau melalui email. Sedangkan di Disdukcapil Kotawaringin Barat, layanan publiknya dialihkan melalui "whatsapp". Seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan di kantor Disdukcapil dilakukan melalui "whatsapp" terutama pengambilan dokumen dan pendaftaran. Inovasi tersebut merupakan satu langkah baik dalam pengambilan kebijakan dan mengelola sektor pemerintah dalam masa krisis (Daghriri & Ozmen, 2020).

Dilihat dari inovasi instansi Disdukcapil Kotawaringin Barat di atas, dapat dipahami bahwa instansi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak harus datang untuk melakukan pendaftaran, dan masyarakat hanya datang Ketika perekaman KTP-El dan pengambilan berkas/dokumen. Artinya pelayanan tatap muka juga sudah dilaksanakan dengan mengikuti semua protokol kesehatan. layanan tatap muka tersebut dibatasi hanya untuk 10 orang dalam pemberian layanan, karena ketersediaan tempat duduk yang berkurang akibat penjagaan jarak antar masyarakat. Ini menunjukkan bahwa layanan publik yang diberikan tidak mengurangi kemanfaatan bagi masyarakat baik melalui tatap muka maupun secara online.

Selain menggunakan media Whatsapp, Disdukcapil juga melakukan inovasi jemput bola, yaitu dengan datang ke setiap rumah warga untuk pembuatan akta kelahiran, KTP-El dan administrasi kependudukan lainnya. Program ini disebut oleh Disdukcapil "menyapa masyarakat". Program ini dilakukan untuk mengurangi kerumunan sekaligus mencegah penyebaran covid-19 di Kotawaringin Barat. Ini merupakan

bentuk inisiatif dari Disdukcapil karena insantansi ini adalah salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat. Program ini menjadi contoh bagi instansi lain dalam memberikan pelayanan publik. Tidak hanya sebatas pengurusan administrasi kependudukan, melalui program “menyapa masyarakat” tersebut diharapkan masyarakat lebih dekat dengan pemerintah. Sehingga masyarakat secara terbuka, langsung dan interaktif dapat memberikan aduan terkait persoalan-persoalan pelayanan disdukcapil.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah kinerja pemerintahan terutama untuk melihat kinerja dan kualitas tataran birokrasi secara umum. Dalam praktek pengukuran kinerja dikembangkan secara ekstensif, intensif dan eksternal. Pengembangan kinerja secara ekstensif mengandung maksud bahwa lebih banyak bidang kerja yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja; pengembangan kinerja secara intensif dimaksudkan bahwa lebih banyak fungsi – fungsi manajemen yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja; sedangkan pengembangan secara eksternal diartikan lebih banyak pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja.

Hal tersebut melandasi bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari instansi-instansi pemerintahan, termasuk dalam hal ini pelayanan dalam konteks darurat pandemi di Kabupaten Kotawaringin Barat. Berbagai kegiatan pengelolaan pelayanan public yang dilaksanakan secara online diharapkan dapat mencapai hasil yang signifikan, akan tetapi perlu menjadi perhatian bahwa masih terdapat permasalahan – permasalahan yang mendasar terkait beberapa hal dalam proses pemberian layanan publik secara online kepada masyarakat. Oleh karena itu, dengan atau tanpa adanya bencana sosial (Covid-19) yang berlangsung belakangan ini di seluruh wilayah di Indonesia, para administator publik dan para pemberi layanan tetap harus memberikan jenis pelayanan prima kepada masyarakatnya. Kendati diberikannya layanan publik tersebut dari rumah akibat Work From Home (WFH), para pemberi layanan harus tetap professional dan tetap berkomitmen pada prinsip-prinsip konstitusi dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy F.W dan Oscar R.D. (2017). *Manajemen Publik, Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Creswell. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daghriri, T., & Ozmen, O. (2020). Quantifying the Effects of Social Distancing on the Spread of COVID-19. *SSRN Electronic Journal*, 1(2), 1-9.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *The Journalish: Social and Government*, 1(2), 92-99.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dorania Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.
- Hodgkinson, I. R., Hannibal, C., Keating, B. W., Chester Buxton, R., & Bateman, N. (2017). Toward a Public Service Management: Past, Present, And Future Directions. *Journal of Service Management*, 28(5), 998-1023.
- Keping, Y. (2018). Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1-8.
- Marwiyah, S., Halima, N., & Maulidi, F. (2020). Analisis Tipe Kepemimpinan Paternalistik dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Tengah Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(2), 137-145.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Nugroho, R. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Ratminto dkk. (2017). *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 240-249.
- Sasmito, C., Citra, D. L., & Arnaningsih, M. (2020). Manajemen Pelayanan KTP-EL di Era Pandemi COVID-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 146-156.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber Jurnal
- Syafrida, S. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 495-508.
- Telaumbanua, D. (2020). Urgensi Pembentukan Aturan Terkait Pencegahan Covid-19 di Indonesia. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama*, 12(01), 59-70.
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiami* (2020), 7(2), 36-45.

Sumber lainnya

- Ahmad Yurianto. (2020). Pasien Covid-19 di Indonesia Melonjak Jadi 2092 Orang, 150 Sembuh, 191 Meninggal dalam Wartakota.tribunnews.com. 4 April 2020. Diakses Tanggal 10 Desember 2020.
- Benjamin Bland. "Indonesia: Covid-19 Crisis Reveals Cracks in Jokowi's Ad Hoc, The Interpreter. Media Lowy Institute". 2020 dalam <https://www.lowyinstitute.org/the-interpreter/indonesia-covid-19-crisis-reveals-cracks-jokowi-s-ad-hoc-politics>. Diakses Tanggal 11 Desember 2020.

- Chen et al. (2020). Clinical characteristics and intrauterine vertical transmission potential of COVID-19 infection in nine pregnant women: a retrospective review of medical records, *Articles*. Published online February 12, 2020. Diakses Tanggal 10 Desember 2020.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Surat Edaran Bupati Kotawaringin Barat tentang Penyesuaian Sistem Jam Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat