

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal Tahun 2020 dunia dihebohkan dengan pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)*. Virus ini menyerang sistem pernapasan pada manusia dan menjadi krisis kesehatan yang pertama dan mendunia. Virus yang ditemukan pada Tahun 2019 di Wuhan, China. *World Health Organization (WHO)* pada 11 Maret secara resmi mengumumkan bahwa wabah tersebut merupakan sebuah pandemik global yang berdampak pada penetapan status darurat kesehatan Internasional.

Dunia secara resmi mendeklarasikan virus corona (*COVID-19*) sebagai pandemi pada tanggal 09 Maret 2020. Artinya, virus corona telah menyebar secara luas di dunia. Istilah pandemi terkesan menakutkan tapi sebenarnya itu tidak ada kaitannya dengan keganasan penyakit tapi lebih pada penyebarannya yang meluas. Indonesia sebagai salah satu negara yang terkena wabah virus corona pun memutuskan melalui Surat Edaran No. 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19, kemudian Surat Edaran Menteri No.HK.02.01/MENKES/199/2020 pada 12 Maret 2020.

Melihat kondisi yang terjadi di Indonesia seperti ini, Pemerintah Indonesia merespon hal tersebut dengan diterapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan *Covid-19*. Pelaksanaan PSBB ini

memiliki dampak luas pada perubahan aktivitas kehidupan masyarakat, yang diantaranya: masyarakat perlu menjaga jarak secara fisik dengan yang lainnya sehingga dapat mengurangi aktivitas diluar rumah, tidak berada ditempat umum, dan menghindari kerumunan. Oleh karena itu, melalui PSBB ini setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah, dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan ditempat ibadah dan aktivitas umum dibatasi.

Pandemi *Covid-19* membawa dampak signifikan ke perubahan dunia mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari. Hampir tidak ada yang bisa menghindar dari kemunculan virus *Covid-19* ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik, sehingga diberlakukan pembatasan pelayanan publik. Terkait dengan adanya wabah *Covid-19* aparaturnya dalam pelayanan publik harus mengikuti arahan pemerintah pusat dengan menerapkan protokol kesehatan, seperti pembatasan pelayanan, jaga jarak, dan wajib menggunakan masker.

Pandemi *Covid-19* memaksa setiap orang beralih dari tatanan dan kebiasaan konvensional menjadi serba digital. Karena itu, Pemerintah harus melakukan akselerasi dalam inovasi digitalisasi pelayanan publik agar terjaga kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap pemerintah. Maka digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah haruslah tepat sasaran dan tepat guna sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus lebih memahami persoalan yang dihadapi masyarakat sehingga kebijakan yang dihasilkan betul-betul dapat

menjadi solusi atas persoalan tersebut. Selain itu, diperlukan kolaborasi dengan seluruh *stakeholder* yang ada (*collaborative governance*).

Dengan kata lain, pandemi *Covid-19* mengajarkan kita tentang pentingnya berjejaring/ berkolaborasi (model *networking*) untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam seluruh bidang. Pada kondisi yang serba tidak pasti, masyarakat sangat bergantung kepada pemerintah. Pemerintah juga memerlukan sektor swasta, akademisi, dan dukungan media massa untuk bersama-sama bersinergi melakukan berbagai upaya untuk menyelesaikan segala permasalahan yang muncul akibat dampak dari pandemi *Covid-19*.

Pelayanan publik adalah tugas utama pemerintah negara sebagai para pejabat aparatur pemerintahan yang berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang (Suryanto dan Sutopo, 2006).

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan 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; yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Peranannya bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak pelanggan. Dengan demikian, kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Maka sangat diperlukan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam segala aspek.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dalam hal ini, inovasi adalah kunci jawaban dari persoalan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima.

Namun tak jarang muncul masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya, dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan dikatakan buruk. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa terus melakukan inovasi dalam pemberian layanan publik. Terlebih di tengah pandemi seperti saat ini, yang banyak memberikan dampak kepada seluruh pihak. Termasuk pelayanan publik di kelurahan.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara.

Kelurahan Pisang Candi merupakan salah satu kantor yang merubah beberapa bentuk pelayanan sesuai dengan arahan pemerintah untuk senantiasa menerapkan protocol kesehatan dalam rangka memutus rantai penularan *Covid-19* khususnya di daerah-daerah. Pandemi *Covid-19* benar-benar memporakporandakan dunia termasuk sendi kehidupan birokrasi. Fenomena

pandemi *Covid-19* ini juga menghantam kehidupan masyarakat, juga tentu saja sangat mempengaruhi kinerja pemerintahan . Keadaan tersebut tentunya berdampak pada sisi pelayanan pegawai yang dirasakan langsung oleh masyarakat khususnya pada level kelurahan. Kondisi dimana masyarakat akan dilayani dengan penuh perhatian kemudian dikurangi bahkan dibatasi dan tentunya akan berdampak pada rasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pada level Kelurahan.

Work From Home (WFH) menjadi penghambat baik dari sisi waktu pelaksanaan maupun dari sisi efektifitas dijalankannya program kegiatan sehingga mempengaruhi kinerja ASN. Metode kerja yang sebelumnya adalah kerja sepenuhnya dari kantor (*work from office/WFO*) menjadi kerja dari rumah (*work from home/WFH*), sementara itu *work from home* (WFH) belum memiliki petunjuk teknis yang jelas dan para atasan pun tidak mampu memberikan arahan yang jelas tentang apa yang harus dilakukan pegawai ketika bekerja dari rumah. Sehingga faktanya menunjukkan pegawai kebingungan dan akhirnya menghabiskan waktu secara kontra produktif.

Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Namun dalam pelayanan yang diberikan pada masyarakat masih rendah diantaranya: pegawai tidak setiap hari masuk dikarenakan dampak *Covid-19* sehingga Lurah Pisang Candi menerapkan protokol kesehatan, salah satunya dengan

membagi sifit kerja, pelayanan yang kurang efisien, jangka waktu pelayanan yang lambat, dan ketidak ramahan pegawai kepada pengguna layanan.

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Dari gambaran latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **“Dampak Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pisang Candi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam penulis hanya membahas yang berkaitan dengan :
Bagaimana dampak Covid-19 terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pisang Candi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitiannya adalah :
Mendeskripsikan dan menganalisis dampak Covid-19 terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pisang Candi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan motivasi selama penulisan skripsi. Menjadi sala satu literatur untuk penelitian yang

berkaitan selanjutnya. Selain itu juga dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan khususnya dalam jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan kesempatan untuk peneliti lain mengembangkan dan memperdalam pengetahuan dalam perkembangan Pandemi COVID-19 .
- b. Memberikan gambaran faktual mengenai dampak dari Pandemi COVID-19 khususnya bagi kegiatan pelayanan di Kelurahan Pisangcandi dalam kehidupan sehari-hari.