

---

## STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN KONSEP GOOD GOVERNANCE DALAM PENANGANAN COVID-19

Tony Huzairi<sup>1</sup>, Amalia<sup>2</sup>

email: [tonyhuzairi@gmail.com](mailto:tonyhuzairi@gmail.com)<sup>1</sup>, [khofifah.amalia@gmail.com](mailto:khofifah.amalia@gmail.com)<sup>2</sup>

Program Studi Magister Administrasi Publik

Universitas Wijaya Putra

---

### *Abstract*

*Dimasa pandemi Covid-19 ini, pelayanan publik merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan. Disisi lain penyelenggaraan pelayanan publik banyak terganggu oleh penerapan protokol kesehatan yang saat ini harus benar-benar dijalankan dan dipatuhi oleh semua pihak yang akhirnya berdampak pada kualitas suatu pelayanan itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19, pemerintah berupaya tetap melakukan/memberi pelayanan secara memuaskan kepada publik dengan melakukan langkah-langkah dan respon yang diambil dengan menerapkan beberapa konsep pemerintahan Good Governance, diantaranya transparansi, kerangka hukum, akuntabilitas, responsifitas, efisiensi dan partisipasi.*

**Keywords:** *Pelayanan Publik, Good Governance, Covid-19*

### PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dianggap sebagai tolok ukur dari kualitas kinerja pemerintahan secara umum. Pelayanan publik terkait dengan sistem, sumber daya aparatur dan paradigma berpikir yang menjadi latar belakang proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat (publik). Namun demikian, aparatur pemerintahan di Indonesia belum benar-benar menyadari bahwa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat merupakan bentuk dari semangat pengabdian. Sebagian besar pola pikir aparatur pemerintahan masih didominasi pikiran dan perilaku ingin dilayani, menghambat dan mempersulit. Sehingga aspek itulah yang membuat proses

peningkatan pelayanan publik yang berkualitas sering mengalami hambatan. Upaya untuk mereformasi pelayanan publik sesuai dengan karakter sosial budaya masyarakat atau sebagaimana diinginkan oleh publik, setidaknya harus menjadi isu pemerintahan untuk terus dipikirkan agar mendapat solusi terbaik dalam memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani, sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat membuat inovasi model pelayanan yang lebih kreatif dan efisien.

Akan tetapi fenomena yang terjadi sekarang ini adalah adanya wabah Covid-19 yang semakin menyebar dan menelan banyak

korban jiwa khususnya di Indonesia. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah dalam menekan wabah tersebut sehingga memunculkan berbagai kebijakan baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Adapun kebijakan tersebut antara lain *Work From Home, Social Distancing, Physical Distancing* sampai dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Betapa gentingnya wabah Covid-19 karena pengaruhnya pada berbagai aspek kehidupan, sehingga pemerintah menerapkan berbagai macam cara untuk menekan wabah tersebut agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan seperti sediakala.

Namun apabila dipahami lebih mendalam, banyak pelayanan publik yang mulai dibatasi. Dalam pelayanan administrasi misalnya dalam pembuatan KTP Elektronik, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan dan sebagainya. Padahal urusan administrasi tetap perlu dilayani bahkan dilakukan secara cepat seiring dengan dinamisnya manusia. Sehingga jangan sampai karena wabah Covid-19 pelayanan administrasi tersebut diabaikan. (Maya Septiani. *Urgensitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis Dalam Menghadapi Wabah Covid-19* - Artikel 23/04/2020).

Berangkat dari latar belakang tersebut, maksud dari penulisan artikel ini adalah untuk memberikan pemahaman dan pembahasan tentang bagaimana upaya pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan

publik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat luas dengan menerapkan *konsep Good Governance* demi menanggulangi pandemi Covid-19.

Penulisan artikel ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pembelajaran oleh semua pihak guna meningkatkan pengetahuan tentang tantangan dan kendala pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik dimasa pandemi Covid-19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini tidak hanya individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan ketentuan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* yang mengatur 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.

Pelayanan publik di Indonesia pada umumnya masih terjadi adanya inefisiensi yang tertinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di sisi lain, di era sekarang ini wabah Covid-19 yang menggemparkan dunia termasuk di Indonesia dan menyebabkan kepanikan yang luar biasa dalam segala bidang. Bahkan, bukan hanya masyarakat yang mengalami kepanikan tersebut, akan tetapi juga penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik seperti mengalami shock dalam memberikan pelayanan publik di tengah wabah Covid-19 seperti saat ini (Maya Septiani. *Urgensitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis Dalam Menghadapi Wabah Covid-19* - Artikel 23/04/2020).

Berangkat dari keadaan itulah akhirnya muncul langkah-langkah dan respon yang diambil pemerintah dengan menerapkan konsep pemerintahan *Good Governance* dalam menghadapi wabah Covid-19. Konsep *Good Governance* tidak hanya sekedar melibatkan pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat (stake holders) juga merasa diperhatikan.

*Good Governance* merupakan suatu konsep yang mengoreksi kesalahan dalam praktek pemerintahan. Di dalam buku *Akuntabilitas dan Good Governance* (Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta LAN (2000:8) menjelaskan bahwa *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara *stakeholders*.

Tujuan dari penerapan konsep *Good Governance* adalah memperbaiki praktek-praktek pemerintahan dengan cara-cara baru, memungkinkan terciptanya kondisi atas sejumlah peraturan-peraturan hukum yang tidak sesuai dan mengembangkan suatu metode yang memungkinkan masyarakat ikut “memerintah”.

Adapun langkah-langkah dan respon yang diambil pemerintah dengan menerapkan beberapa konsep pemerintahan *Good Governance* dalam menghadapi wabah Covid-19 yaitu:

- 1. Transparansi, yaitu keterbukaan kepada publik sehingga publik bisa ikut mengawasi jalannya pemerintahan.**

Transparansi dalam pelayanan publik memiliki peran yang penting dalam pengembangan *Good Governance*, karena sebagian besar

permasalahan dalam penyelenggaraan dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan bersumber dari rendahnya transparansi. Ketidakpastian dalam menyelenggarakan pelayanan politik dan terlalu besarnya biaya dalam kegiatan pemerintahan disebabkan tidak adanya transparansi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Menurut Joko Widodo (*Good Governance, Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol, keterbukaan.* 2010) transparansi mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu, tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut Budi Rahman (*Catatan Tipis Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik di Tengah Indonesia Menghadapi Corona-Artikel 26/03/2020*) Dalam konteks keterbukaan informasi, di fase awal pemerintah juga terkesan tidak transparan terkait penanganan dan penyebaran informasi tentang wabah Covid-19, yang mengakibatkan warga tidak memiliki gambaran jelas tentang fenomena dan kondisi terkini wabah corona. Sampai kemudian pemerintah menyadari hal tersebut, lalu membentuk gugus tugas

khusus dan menunjuk juru bicara resmi untuk menyiarkan dan menginformasikan setiap langkah dan perkembangan yang terjadi setiap harinya kepada masyarakat.

Terkait konsep strategi nasional, menurut Afni Regita Cahyani Muis (*Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Nasional Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19.* Universitas Darussalam Gontor, Ponorogo Indonesia) penerapan transparansi dalam kebijakan publik sebagai strategi nasional dilakukan negara dalam menghadapi wabah Covid-19. Tindakan preventif dan penanggulangan wabah Covid-19 dilakukan sebagai upaya dalam menekan angka penularan signifikan kepada masyarakat luas. Hal ini tidak hanya berdampak pada aspek sosial, tetapi juga berdampak negatif pada sektor ekonomi. Strategi nasional sebagai aspek politik dituntut berperan dalam mewujudkan transparansi demi meminimalisir kasus pandemic Covid-19. Pemerintah memiliki metode dan konsep dalam menerapkan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Urgensi konsep transparansi dalam pelayanan kesehatan bagi publik dan bagaimana pemerintah pusat dan daerah saling berintegrasi memberikan arahan dalam memfasilitasi kebutuhan ekonomi dan logistik (termasuk pangan).

**2. Kerangka Hukum, yaitu penegakan supremasi hukum tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak azazi manusia.**

Terkait dengan penegakan protokol kesehatan dalam rangka mengurangi penyebaran Covid-19, sebagai upaya memperkuat penegakan hukum pemerintah memberikan sanksi bagi masyarakat (publik) yang melanggar/tidak mematuhi protokol kesehatan.

Adapun sanksi yang akan ditetapkan oleh pemerintah berlaku di seluruh tempat dan fasilitas umum, meliputi perkantoran, sekolah, tempat ibadah, stasiun, terminal, pelabuhan, bandara, transportasi umum, kendaraan pribadi, pasar, apotek, restoran dan warung makan, pedagang kaki lima, hotel, tempat pariwisata, hingga fasilitas kesehatan. Selain itu, aturan ini juga akan diterapkan di area publik atau tempat lainnya yang dapat menimbulkan kerumunan massa, serta tempat dan fasilitas umum dalam protokol kesehatan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah memuat sanksi terhadap pelanggaran penerapan protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19 yang dilakukan perorangan, pelaku usaha, pengelola,

penyelenggara, atau penanggung jawab tempat dan fasilitas umum.

Adapun sanksi tersebut meliputi teguran lisan atau teguran tertulis, kerja sosial, denda administratif, atau penghentian atau penutupan sementara penyelenggara usaha. Sementara itu di dalam penerapannya, kepala daerah diminta melakukan koordinasi dengan kementerian/lembaga terkait, termasuk TNI dan Polri.

**3. Akuntabilitas, yaitu segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**

Akuntabilitas dalam negara demokrasi menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Ratminto, Atik Septi dan Winarsih (*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka 2006) pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, Akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan Akuntabilitas produk pelayanan publik.

Akuntabilitas dalam penanganan Covid-19 menjadi penting diperhatikan oleh pemerintah dan semua pihak. Meskipun penanganan Covid-19 merupakan bagian dari penanganan darurat, perlu untuk diperhatikan aspek-aspek dalam tata kelola, harus tetap menjadi prioritas dalam rangka meningkatkan efektivitas keberhasilan dalam pelaksanaannya di satu sisi dan mengurangi dampak negatif di sisi lain. Semakin akuntabel proses penanganan Covid-19, hasil yang diharapkan akan semakin baik bagi pemerintah dan semua pihak.

Akuntabilitas merupakan bentuk dari pertanggungjawaban kepada siapa dan untuk apa dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas ini merupakan kewajiban pemegang kepercayaan (pemerintah) untuk memberi pertanggungjawaban kepada pihak yang memberi kepercayaan (rakyat). Dengan kata lain, akuntabilitas berkaitan dengan kinerja pemerintah yang bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Menurut Aldi Muhammad Alizar dan Yusdi Usman (*Akuntabilitas Penanganan Covid-19*. Artikel 13/04/2020) Dalam penanganan Covid-19, pemerintah perlu memastikan akuntabilitas semua proses kepada rakyat sebagai pemberi mandat kepercayaan. Sejumlah ruang akuntabilitas yang

dilakukan pemerintah adalah sebagai berikut:

- ***Akuntabilitas Kebijakan Covid-19.***

Pada akhir Maret 2020 pemerintah mengeluarkan kebijakan PSBB dalam menangani Covid-19 di Indonesia. Tentu saja kebijakan PSBB ini mempunyai dampak kepada masyarakat dan juga terhadap tingkatan penyebaran Covid-19 di masyarakat. Sebagian kalangan menganggap PSBB ini masih belum memadai karena, meskipun *social distancing* diterapkan, namun mobilitas vertikal di dalam wilayah dan antar wilayah masih diperbolehkan. Sebagian ahli menganggap pendekatan PSBB ini masih mempunyai celah yang membuat penyebaran Covid-19 masih bisa terus berlangsung.

Dengan demikian, apakah kebijakan PSBB ini cenderung akuntabel (bisa dipertanggungjawabkan) kepada rakyat? Hal ini tergantung pada sejauh mana pendekatan ini akan efektif dalam penanganan Covid-19 di Indonesia. Jika dalam perjalannya ternyata PSBB tidak efektif dan membuat penyebaran Covid-19 semakin bertambah besar, tentu saja publik perlu meminta pertanggungjawaban

pemerintah dan ini juga termasuk membuat kebijakan baru yang lebih efektif dan akuntabel.

Akuntabilitas kebijakan Covid-19 ini tidak hanya dilihat di tingkat Nasional, namun juga bagaimana pelaksanaan kebijakan di tingkat daerah. Pelaksanaan kebijakan Covid-19 di tingkat daerah akan lebih terlihat oleh masyarakat di tingkat lapangan.

- ***Akuntabilitas Anggaran Dalam Penanganan Covid-19.***

Akuntabilitas anggaran berkaitan dengan alokasi anggaran dan peruntukannya. Pemerintah pusat, misalnya, sesuai dengan PP Nomor 21 Tahun 2020 mengalokasikan anggaran sebesar 405,1 Triliun rupiah untuk penanganan Covid-19 di tingkat nasional. Sementara di tingkat daerah, masing-masing daerah mengalokasikan anggaran yang berbeda-beda dan tergantung pada kemampuan daerah dan tingkat keterpaparan Covid-19 di daerah tersebut. Yang paling penting dari akuntabilitas anggaran ini adalah bagaimana penyelewengan dan korupsi dalam penggunaan anggaran covid-19 bisa dihindari dan dicegah.

- ***Akuntabilitas Data dan Informasi Covid-19.***

Data mengenai jumlah korban yang terinfeksi oleh Covid-19 memang menjadi sesuatu yang sangat sensitif di masyarakat. Sampai 27 Nopember 2020, Pemerintah Indonesia mengeluarkan data positif Covid-19 di Indonesia sebanyak 523 ribu kasus, dari jumlah tersebut untuk kasus meninggal dunia sebanyak 16.521 orang dan pasien yang sembuh sebanyak 437 orang. Data yang dikeluarkan pemerintah tersebut, tentu saja merupakan data resmi yang menjadi acuan bagi semua pihak.

Namun demikian, sebagian kalangan meragukan kebenaran terhadap data yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut. Karena itu, sangat penting bagi pemerintah sendiri untuk mengeluarkan data seakurat mungkin, sehingga data tersebut akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Jika akuntabilitas data ini rendah, maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah juga akan menurun dalam penanganan Covid-19 ini.

- ***Akuntabilitas Dalam Penegakan Hukum Covid-19.***

Penegakan hukum Covid-19 berkaitan dengan upaya pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan aturan-aturan yang ada dalam UU No. 6/2018, PP No. 21/2020, Permenkes No. 9/2020, dan Permenhub No. 18/2020. Dalam hal ini, keterlibatan aparat yang berwenang dalam penegakan hukum terhadap semua aturan yang ada dalam kebijakan tersebut menjadi sangat penting.

Pemerintah perlu memastikan bahwa semua aturan dalam pelaksanaan kebijakan untuk Covid-19 ini harus dijalankan dengan baik dan benar. Begitupun juga apabila ada pelanggaran, hal ini tentu saja tidak boleh dibiarkan. Hal ini dikarenakan akan berdampak buruk pada penyebaran dan penularan Covid-19 ke wilayah yang lebih luas. Jika penegakan hukum Covid-19 tidak berjalan dengan baik, maka akuntabilitas penegakan hukum Covid-19 akan cenderung rendah.

**4. Responsifitas, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan publik terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.**

Kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan

proses penyelenggaraan layanan. Menurut Ada beberapa hal yang merupakan wujud respon pemerintah dalam pelayanan publik ditengah wabah Covid-19 adalah sebagai berikut:

**- Penerapan Konsep Pemerintahan Yang Dinamis**

Konsep pemerintahan yang dinamis merupakan konsep yang menekankan pada kebijakan, institusi dan struktur yang mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian dan perubahan sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terwujud secara efektif dan efisien. Kemudian, konsep ini perlu didukung oleh budaya organisasi dan birokrasi yang dinamis, berintegritas, tidak korupsi, dan berdasarkan sistem merit (prestasi kerja). Namun, hal tersebut dapat teratasi dengan pola pikir penyelenggara pelayanan publik yang sejatinya dituntut untuk lebih dinamis. Lebih dinamis disini maksudnya adalah melalui jalur maupun kebijakan yang adaptif. Sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang prima dan berkualitas sebagaimana diharapkan oleh seluruh masyarakat.

Terdapat beberapa contoh penyelenggara pelayanan publik

yang secara tersirat telah menerapkan konsep pemerintahan yang dinamis di tengah wabah Covid-19. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik yang telah menerapkan konsep tersebut, seperti di Kabupaten Gowa dan Kota Tangerang. Di Kabupaten Gowa, jenis pelayanan publik administratif yang kerap didatangi oleh masyarakat, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam pelayanannya tidak dilakukan secara tatap muka ditengah wabah Covid-19. Bahkan, disediakan narahubung atau *call center* per kecamatan, pengurusan BPJS, perbankan, maupun layanan penerbitan e-KTP bagi masyarakat Kabupaten Gowa.

Adapun di Kota Tangerang, pelayanan publik tatap muka pada Disdukcapil Kota Tangerang sudah dibatasi dan diganti sementara dengan pelayanan yang bersifat *online*. Adapun narahubung pelayanan *online* tersebut dibagi per jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang, seperti pada pelayanan akta kelahiran dan perubahan nama, akta kematian dan pengesahan anak, akta perkawinan dan perceraian, layanan kartu

keluarga, layanan perekaman e-KTP, layanan pindah datang, layanan legalisir, layanan sinkronisasi data, layanan usul cetak e-KTP, sampai pada layanan SKTT dan KTP WNA. Sehingga pelayanan publik tetap dilakukan untuk merespon kebutuhan masyarakat di Kota Tangerang meskipun di tengah wabah Covid-19.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan pemerintahan yang dinamis bukanlah hal yang mustahil untuk dilakukan. Terlebih, dalam merespon kondisi yang tidak menentu seperti saat ini akibat wabah Covid-19. Penyelenggara pelayanan publik memang seharusnya memiliki komitmen dan kebijakan yang luwes serta fleksibel sehingga tercipta inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan tren media sosial dan kecanggihan teknologi seperti era saat ini (Maya Septiani. *Urgensitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis Dalam Menghadapi Wabah Covid-19* - Artikel 23/04/2020)

#### - ***Penerapan Konsep Protokol Kesehatan***

Sejak diumumkan kasus positif virus Covid-19 di Indonesia pada 2

Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari Covid-19. Sebelum itu, pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan bagi segala upaya pencegahan dan penanganan.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*Social Distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*Work From Home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *Social Distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-El, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. 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.

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Sistem online ini yang kemudian sedang digalakkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan, seperti contoh beberapa penyelenggara yang melakukan pelayanan menggunakan sistem online yaitu PLN, yang menggunakan sistem online dalam pemberian pelayanan mulai dari penyambungan baru, perubahan daya sampai kepengaduan serta dalam pembayaran melalui ATM atau internet banking. Kemudian DJP (Direktorat Jenderal

Pajak) juga menghentikan pelaporan secara langsung dan mengarahkan secara online serta memperpanjang masa pelaporan pajak yang seharusnya berakhir pada tanggal 31 Maret 2020 menjadi tanggal 30 April 2020. Serta masih banyak lagi penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan sistem online selama masa ini.

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. 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, untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa, masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik. (Jaka Andhika. *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Artikel 07/04/2020)

- ***Penerapan Konsep E-Government***

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Menurut ahli, *E-Government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi,

dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis *online*, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU *Mobile*, *Mobile* JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

Adapun dalam program prioritas, *e-government* merupakan salah satu sektor prioritas Pembangunan Pitalabar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalabar Indonesia 2014-2019. Pada Pasal 7 dicantumkan prioritas pembangunan Pitalabar Indonesia pada lima sektor, seperti e-Pemerintahan, e-Kesehatan, e-Pendidikan, e-Logistik dan e-Pengadaan. Sehingga terlihat jelas bahwa *e-government* sudah menjadi hal yang penting untuk diterapkan di berbagai bidang pemerintahan.

Oleh karena itu, di tengah kondisi COVID-19 ini bukan lagi sebagai penghambat bagi

penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. (Maya Septiani. *E-Government Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik*. Artikel 01/04/2020)

**5. Efisiensi, yaitu meminimalisir setiap pengeluaran, dalam hal ini tidak hanya dilihat dari ukuran ekonomi semata tetapi dari multi dimensi.**

Dalam pelayanan publik terdapat tiga kriteria fundamental dalam pelayanan publik yaitu efisiensi, efektivitas, dan keadilan (equity). Dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, pemerintah mempunyai beberapa alternatif yang sudah dilakukan antara lain :

- Melakukan reformasi internal dari aparatur tentang tugas yang diemban.
- Meningkatkan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan.
- Mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas-tegas,

kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan layanan publik.

- Menerapkan otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan.
- Meningkatkan moralitas aparat, hal ini berkaitan dengan kesadaran masing-masing aparat/birokrasi sebagai aktor pelayanan publik.

**6. Partisipasi (Participation), yaitu keikutsertaan dalam proses pelayanan publik.**

Pemerintah daerah sebagai ujung tombak penyedia pelayanan publik mempunyai posisi strategis karena salah satu fungsi penting yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah adalah menjadi forum di mana publik dapat menegosiasikan apa yang menjadi kepentingan mereka, menyampaikan rasa keprihatinan mengenai masalah-masalah yang mengganggu mereka dan mencari konsensus atau mengakomodasi kepentingan orang lain. Kewenangan yang dimiliki daerah tersebut tentunya dapat mendatangkan manfaat besar bagi publik apabila pemerintah daerah mampu membangun demokrasi pada tingkat lokal (local level democracy), melalui peningkatan partisipasi publik dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut

pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19.

Partisipasi publik dalam upaya menanggulangi Covid-19 ini tidak bisa dilepaskan dari peran pemerintah sebagai mediator. Penanggulangan Covid-19 tidak bisa hanya dikerjakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atau hanya mengandalkan tenaga medis. Dengan skala bencana yang begitu besar tidak bisa hanya mengandalkan mereka, kecuali dengan bergotong royong bersama masyarakat.

Beberapa peran yang dapat dilakukan publik, walaupun tidak hanya terbatas dengan ini, diantaranya adalah sebagai warga negara mematuhi aturan yang disampaikan pemerintah, memastikan keluarga dan lingkungannya aman sehingga perlu lebih peduli pada masyarakat sekitar. Juga berperan aktif memberikan pendidikan kepada masyarakat mengenai Covid-19, menggalang dana untuk isu kesehatan dari level komunitas sampai dengan nasional, dan juga dapat bergabung menjadi salah satu relawan Covid-19.

## HASIL

Strategi peningkatan pelayanan publik dalam penanganan Covid-19 dilihat dari perspektif Good Governance difokuskan pada 6 prinsip, yaitu: transparansi (terkait penanganan dan penyebaran informasi

tentang wabah Covid-19), kerangka hukum (penegakan hukum pemerintah memberikan sanksi bagi masyarakat yang melanggar/tidak mematuhi protokol kesehatan), akuntabilitas (mempertanggung jawabkan semua proses pelaksanaan kebijakan kepada rakyat sebagai pemberi mandat kepercayaan), responsifitas (peka terhadap kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan dalam keseluruhan proses penyelenggaraan layanan), efisiensi (meminimalisir setiap pengeluaran dari multi dimensi) dan partisipasi (keikutsertaan dalam proses pelayanan publik).

## DAFTAR PUSTAKA

- Maya Septiani. *Urgensitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Dinamis Dalam Menghadapi Wabah Covid-19* - Artikel 23/04/2020.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- LAN (2000:8). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta
- Joko Widodo. *Good Governance, Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol, keterbukaan*. 2010
- Budi Rahman. *Catatan Tipis Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik di Tengah Indonesia Menghadapi Corona* - Artikel 26/03/2020
- Afni Regita Cahyani Muis. *Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Nasional Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19*. Universitas Darussalam Gontor, Ponorogo Indonesia
- Ratminto, Atik Septi dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka 2006
- Aldi Muhammad Alizar dan Yusdi Usman. *Akuntabilitas Penanganan Covid-19*. Artikel 13/04/2020

Jaka Andhika. *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Artikel 07/04/2020

Maya Septiani. *E-Government Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik*. Artikel 01/04/2020