

**PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN BANYUMAS PROVINSI
JAWA TENGAH**

Zwageri Adnan Musawwar

NPP. 29.0866

Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Kebijakan Publik

Email: 29.0866@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on how public services during the Pandemic were at the public service mall (MPP) of Banyumas Regency. **Objective:** The purpose of this study was to find out the services that existed during the Pandemic period at the public service mall (MPP) of Banyumas Regency. **Methods:** This study uses quantitative research methods with analytical techniques according to Miles and Huberman. Techniques for collecting data through observation, interviews (24 resource persons) and documentation. **Results/Findings:** The existing findings indicate that there are obstacles in poor communication between DPMPSTSP as the coordinator of MPP and parties outside the MPP as well as organizational problems that have not been resolved. **Conclusion:** The implementation of public services at MPP Banyumas Regency continues to run well in the midst of the Pandemic with various supporting factors that are used as strengths and inhibiting factors that arise during the implementation of public services during the Pandemic. The supporting factors for implementing public services during the Pandemic are, service-based online information system, permit tracking feature on SiPanjiMas, development of integrity zone in MPP building, trained employees. The biggest obstacle in the public service process during the Pandemic is the disruption of communication between agencies and the unpreparedness of MPP in organizing WFH during PSBB. **Keywords:** Public Service, Pandemic Period, MPP

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada bagaimana pelayanan publik pada masa Pandemi di mal pelayanan publik (MPP) Kabupaten Banyumas. **Tujuan:** Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui layanan yang ada selama masa Pandemi di mal pelayanan publik (MPP) Kabupaten Banyumas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis menurut Miles dan Huberman. Teknik Pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara (24 narasumber) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang ada menunjukkan adanya kendala dalam komunikasi yang kurang baik antara DPMPSTSP sebagai koordinator MPP dengan pihak diluar MPP serta permasalahan organisasi yang belum terpecahkan. **Kesimpulan:** Pelaksanaan pelayanan publik di MPP Kabupaten Banyumas tetap berjalan dengan baik di tengah masa Pandemi dengan berbagai faktor pendukung yang dimanfaatkan sebagai kekuatan dan faktor penghambat yang muncul selama pelaksanaan pelayanan publik di masa Pandemi. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di masa Pandemi adalah, pelayanan berbasis sistem informasi *online*, fitur *tracking* perizinan pada SiPanjiMas, pengembangan zona integritas di gedung MPP, pegawai terlatih. Adapun kendala terbesar

dalam proses pelayanan publik di masa Pandemi adalah terganggunya komunikasi antar instansi dan tidak siapan MPP dalam menyelenggarakan WFH selama PSBB.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Masa Pandemi, MPP

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberlangsungan layanan publik bagi masyarakat tidak dapat berhenti selama pandemi, pelayanan dasar harus tetap terlaksana melalui layanan yang aman. Sedangkan adaptasi dipahami sebagai penyesuaian cara pelayanan dalam mencegah penyebaran pandemi dengan tetap memberikan kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik yang adaptif pada masa pandemi harus diberikan secara fleksibel dan mudah tanpa interaksi langsung. Pelayanan yang tidak lepas dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai motor pelaksana layanan harus mampu menyediakan layanan terbaik dan dituntut terus berinovasi dalam mengikuti perkembangan tuntutan masyarakat. Work from home (WFH) menjadi bagian dari inovasi yang lahir di masa pandemi menjadi sebuah ujian untuk tetap produktif. Pemerintah Kabupaten menutup pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Banyumas, selama sepekan. Menyusul ditemukannya enam pegawai positif Covid-19 dari hasil tes swab massal. Namun MPP tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *online*. Keseluruhan pelayanan sudah berbasis *online*, untuk pengiriman berkas bekerjasama dengan Pos sehingga setelah izin keluar akan langsung dikirimkan lewat pos.¹

Hasil survei kepuasan masyarakat sebelum dan saat pandemi menunjukkan adanya peningkatan kepuasan publik sebagai pengguna layanan. Pada laporan survei kepuasan masyarakat untuk semester pertama 2021 mencantumkan nilai 93,5. Hal tersebut mengindikasikan pandemi justru mendorong berbagai inovasi terkait kemudahan layanan yang berimbas pada meningkatnya kepuasan publik. Inovasi berbasis online dan offline baik berupa aplikasi hingga pelayanan pengiriman perizinan, telah dilakukan MPP Kabupaten Banyumas selaku penyedia layanan publik.

Mukarrom & Laksana mengemukakan “Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana dalam menjalankan rencana, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan”.² Komponen Standar Pelayanan, pemenuhan dan penerapan Prokes serta inovasi yang mendukung prokes pada area MPP menjadi objek penelitian karena penulis berkeinginan melihat penerapan prokes pada standar pelayanan di MPP Kabupaten Banyumas.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang diangkat dalam tulisan ini adalah bagaimana menghadirkan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas secara optimal dan memuaskan. Seiring maraknya pembatasan akibat pandemi di Indonesia yang memunculkan kesadaran publik terkait berhentinya pelayanan publik sesuai dengan Survei Litbang Kompas pada 22-24 April 2020, kekhawatiran terbesar publik selama masa pandemi menempatkan penurunan profesionalisme ASN (9,2%), terbengkalainya pengurusan surat-surat dan perizinan yang berdampak pada usaha (8%).³ Sebuah anomali ketika seluruh kualitas

¹ Fadlan Mukhtar Zain, 6 Orang Terkonfirmasi Covid-19, <https://regional.kompas.com/read/2020/07/23/11445291/6-orang-terkonfirmasi-covid-19-puluhan-pegawai-mpp-banyumas-jalan-tes-swab>. (diakses pada 17 April 2022)

² Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). Hal 80

³ NIKOLAUS HARBOWO, Kebutuhan Pelayanan Publik Tinggi Selama Pandemi, Birokrasi Dituntut Bekerja Lebih Radikal, <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2020/04/27/kebutuhan-pelayanan-publik-tinggi-selama-pandemi-covid-19-birokrasi-dituntut-bekerja-lebih-radikal/> (diakses pada 1 september 2021)

pelayanan publik mengalami penurunan akibat penerapan PSBB akan tetapi MPP Kabupaten Banyumas angka indeks kepuasan masyarakatnya naik keangka 93,5 pada semester 2021.

Menjadi menarik ketika gedung MPP Kabupaten Banyumas ditutup karena beberapa stafnya terpapar Covid-19. Menjawab tantangan tersebut MPP dapat menjaga keberlangsungan layanan dengan baik masyarakat sebagai pengguna layanan lewat mekanisme WFH. Pemerintah dituntut agar menjaga keberlangsungan pelayanan dengan mengubah cara penyampaian pelayanan yang membatasi jarak fisik antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan (physical distancing). Perubahan cara pelayanan pada masyarakat adalah suatu keniscayaan yang tidak bisa disangkal. Sejalan dengan prinsip kontinuitas dan adaptif pada pelayanan publik yang dikemukakan oleh B. Libois dalam Haryatmoko.⁴

Dalam melihat pelayanan yang ada penulis menggunakan pendapat Zainal mengenai standar pelayanan publik. Pelayanan dilihat melalui dimensi prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana & prasarana, dan kompetensi petugas.

1.3. Penelitian Terdahulu

Tulisan ini memiliki beberapa persamaan dengan sejumlah penelitian yang sudah ada sebelumnya dari sisi tujuan, metodologi penelitian, maupun teori-teori yang digunakan sebagai acuan dasar. Penelitian Ones Gita dalam “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”(2015) menunjukkan pelayanan pada umumnya sudah dilakukannya, dengan catatan masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat. Tidak nyaman tempat pelayanan menjadi titik berat dalam temuannya, hal tersebut mencakup sarana & prasarana yang belum lengkap, tidak cakupan dan tidak ramah pegawai dalam proses pelayanan. Abd.Rohman, dan Dewi Cira Larasati menemukan dalam tulisannya “Standar Pelayanan Publik di Era Transisi *New Normal*” (2020) bahwa upaya yang dilakukan dengan mengurangi jumlah pegawai yang bertugas di loket pelayanan, mengalihkan pelayanan pelaporan serta konsultasi pajak melalui daring, masyarakat dibebaskan dari biaya akses layanan, menyediakan informasi produk dalam bentuk buku atau bertanya langsung dengan petugas di ruang tunggu, pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan sesuai protokol kesehatan serta menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi. Sedangkan Monika Aprilia, Masye Pangkey dalam “Pelayanan Publik masa Pandemi Covid-19 di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara” (2021) menemukan produktifitas menurun dilihat dari pegawai yang tidak produktif dalam bekerja dan sarana prasarana tidak memadai. Kualitas layanan dalam pelayanan publik, tidak optimalnya pelayanan dilihat dari tidak tepat dan tidak telitinya pegawai, tanggung jawab yang tinggi dengan penerapan prosedur dan standar pelayanan, sangat disayangkan tingkat akuntabilitas yang ditunjukkan masih rendah dengan tidak diinformasikan biaya dan waktu pelayanan secara jelas. Fhebril wulandira dalam tulisannya “Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado” menemukan bahwa pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 masih diberikan secara langsung kepada masyarakat dengan bergilir sistem shift pelayanan terhadap pegawai kelurahan. Pelayanan kepada masyarakat sudah dijalankan berdasarkan komponen standar pelayanan publik tetapi belum maksimal dalam mekanisme pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan serta penerapan protokol kesehatan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian yang telah ada sebelumnya, konteks penelitian yang dilakukan merupakan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang dilakukan DPMPTSP sebagai koordinator MPP selama masa Pandemi sehingga mendapat apresiasi dan penghargaan atas kinerjanya. Berbeda dengan tulisan Ones Gita, yang

⁴ Haryatmoko, Etika Publik: Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi, (Jakarta: Kanisius, 2015). Hal 15

menggunakan teori dasar milik Parasuraman tentang model kualitas pelayanan dan implikasinya dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, tulisan ini menggunakan teori dasar milik Zainal tentang standar pelayanan publik.

1.5. Tujuan

Adapun yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana metode dan cara penyampaian pelayanan publik selama Pandemi di MPP Kabupaten Banyumas. Serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan selama masa Pandemi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif dan pendekatan induktif. mendeskripsikan peristiwa dan fenomena di lokus penelitian secara faktual, sistematis, serta akurat mengenai berbagai fakta kejadian yang ada di lokus penelitian secara deskriptif. Gambaran yang dijelaskan diharapkan mampu menjawab dengan rinci berbagai masalah dengan mengambil informasi. Metode kualitatif sangat mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang sifatnya sangat manusia dalam usaha memahami pola-pola hubungan manusia.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dipilihnya metode wawancara sebagai metode utama dalam pengumpulan data karena untuk mendeskripsikan temuan-temuan di lapangan yang berasal dari pengalaman informan sebagai pelaku. Perlunya *cross check* untuk memastikan keabsahan data dan usaha melengkapi data wawancara membuat penulis memilih teknik observasi dan dokumentasi sebagai metode penunjang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dari pengamatan yang dilakukan penulis mengenai pelayanan publik selama Pandemi di MPP Kabupaten Banyumas melalui Zainal (2020) tentang standar pelayanan publik dan temuan yang ada dilapangan sebagai berikut.

3.1. Hasil Penelitian

A. Komunikasi

Diberlakukannya PSBB menuntut adanya pola baru komunikasi antar instansi di seluruh Indonesia untuk. Komunikasi banyak terputus padahal Keperluan akan komunikasi sangat vital dalam menjamin keberlangsungan layanan. Komunikasi dengan pemerintah pusat dan provinsi berbeda dengan sebelum Pandemi yang responsif. Komunikasi dilakukan melalui *whatsap*, SMS, telfon, maupun email milik pegawai instansi yang dimaksud maupun saluran komunikasi lain yang dikelola instansi tersebut. Komunikasi resmi turut terganggu, terlihat dari selama awal Pandemi kegiatan resmi tidak pernah dilakukan, baik pertemuan secara *offline* tatap muka maupun kemudian secara *online* lewat *zoommeet* dan *googlemeet*.

Selain terkait komunikasi tidak langsung, dengan penerapan PP No.21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19 membuat komunikasi langsung antara instansi menjadi terhabat. Hal diatas terjadi akibat pelarangan seluruh kegiatan yang melibatkan orang banyak dan menyebabkan kerumunan. Hal tersebut menyebabkan seluruh rapat, pelatihan dan sebagainya yang telah diagendakan harus dibatalkan. Praktis komunikasi secara langsung terputus. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi tidak langsung yang memanfaatkan jaringan telekomunikasi diantara MPP sebagai instansi pelaksana pelayanan dengan BKPM dan instansi di provinsi selama awal Pandemi terganggu. Sedangkan Komunikasi langsung antara MPP dengan instansi lainnya terputus sebagai akibat penerapan PP No.21 Tahun 2020.

B. Organisasi

Dihapuskannya eselon 3 dan 4 berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 390 Tahun 2019 tentang Langkah Strategis dan Konkret Penyederhanaan Birokrasi maka jabatan dibawah kepala bidang dan kepala sub bagian dihapuskan. Atas dasar peraturan diatas membuat proses pengkaderan calon eselon 2 di daerah terhambat, hal tersebut dikarenakan dibawah jabatan eselon 2 diduduki pegawai dengan jabatan fungsional yang sebagian besar P3K dan THL. Padahal kebutuhan akan pegawai pada DPMPTSP sangat tinggi.

Secara peraturan perundangan memang dimungkinkan bagi P3K untuk menduduki jabatan dalam struktural, secara praktik dan politis dalam instansi pemerintah daerah sulit terwujud. Dapat disimpulkan bahwa dalam organisasi DPMPTSP terjadi krisis dalam proses pengkaderan eselon II yang dipicu penghapusan eselon III dan IV.

Kendala saat diberlakukannya PSBB adalah ketidak siapan sumber daya MPP dalam mempersiapkan sistem kerja *Work From Home* (WFH). Hal ini diakibatkan karena WFH yang pertama kali diterapkan di MPP sehingga Penerapan WFH, kurang perencanaan dan koordinasi mengenai jadwal, sistem kerja, dan perencanaan kerja. Sehingga pekerjaan banyak tersendat.

3.2. Pembahasan

A. Pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas

1. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah serangkaian proses saling terkait, membentuk tahapan yang jelas dan pasti serta berurutan yang dipedomani pengguna maupun pemberi layanan dalam penyelesaian pelayanan publik baik. Terkait erat dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang tahapan pelayanan. Dengan hasil sebagai berikut,

1. Usaha penginformasian SOP sudah ada dan cukup informatif khususnya lewat verbal oleh staf MPP dan infografis yang ditempatkan. Peran sosial media (Instagram) yang kurang dalam menginformasikan SOP pelayanan pada MPP.
2. Sistem informasi online sudah berjalan dengan baik, hanya saja kesiapan sumber daya MPP yang belum mencukupi dalam menyelenggarakan WFH.
3. Penyelenggaraan Prokes pada MPP sudah baik, hanya saja masih terdapat oknum staf yang melepas masker ketika tidak melayani.
4. Bagi pengunjung pada pelayanan dengan angka kunjungan tinggi wajib mengambil kuota pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Dalam usaha memberikan kepastian waktu pelayanan maka dibangun sebuah sistem yang memberikan pengguna kendali dalam pemantauan perkembangan dokumennya lewat fitur dalam SiPanjiMas. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan, mulai dari melengkapi persyaratan hingga diterimanya output layanan.

Waktu penyelesaian layanan tercantum dalam janji layanan yang tertuang dalam standar pelayanan publik. Pelayanan MPP menjunjung tinggi ketepatan waktu.

Dari wawancara dengan masyarakat diketahui ketika masa PSBB terjadi keterlambatan dalam penyelesaian proses layanan. Menurut Avrillian seorang *customer service* “hal ini diakibatkan karena selama PSBB sebagian besar pegawai melaksanakan WFH.”⁵

Selama masa PSBB performa pelayanan menurun sebagai efek dari diterapkannya WFH. Hal ini tidak lepas dari ketidak siapan sumber daya MPP dalam mendukung WFH. Hal ini segera tidak menjadi masalah ketika pelayanan sepenuhnya kembali pada MPP yang mengembalikan pegawai untuk bekerja secara WFO.

3. Biaya Pelayanan

⁵ Avrillian, Wawancara customer service(Z.Adnan, pewawancara), (2022, Januari 9)

Biaya adalah besarnya nilai yang dikeluarkan pengguna layanan untuk mendapatkan suatu layanan yang diinginkan dalam bentuk uang. Memastikan besaran biaya dan mencantulkannya dalam standar pelayanan publik yang diperlihatkan pada pengunjung merupakan bentuk menciptakan zona integritas. Biaya tambahan yang ada dalam layanan MPP selama pandemi khususnya saat diberlakukannya PSBB adalah jasa pengantaran *output* layanan. Dari informasi yang dihimpun penulis, diketahui selama penutupan layanan gedung MPP, pelayanan secara *online* tetap berjalan dengan ketentuan pengantaran *output* layanan dilakukan oleh pos dengan beban biaya diketahui dan dibebankan pada pengguna layanan.

Dapat disimpulkan terdapat dua hal penting dalam dimensi biaya :

- 1 Sebagian besar layanan yang diberikan gratis, adapun layanan yang dikenakan biaya sifatnya retribusi.
- 2 Penyampaian *output* layanan menggunakan jasa pos yang dibebankan pada pengguna layanan sesuai persetujuan.

4. Produk Layanan

Produk layanan adalah *output* hasil suatu layanan yang dapat berupa perizinan maupun non-perizinan yang dinyatakan dalam bentuk akta, surat keputusan, surat keterangan, dan sebagainya. Produk layanan merupakan bukti bahwa seorang telah melaksanakan suatu ketentuan yang diatur oleh negara.

Dalam observasi pada saat pelayanan diketahui bahwa, sudah menjadi SOP dalam setiap pelayanan untuk menjelaskan *output* layanan pada pengunjung. SOP pelayanan, termasuk menjelaskan *output* layanan berupa nilai dari dokumen, fungsinya, maupun tata cara pemanfaatan dokumen. Adanya usaha pemberian informasi pada media *online* mengenai produk *output* layanan. Staf *customer service* mampu menyampaikan *output* layanan dengan baik, dan melakukan penginformasian sebagai SOP dalam setiap layanan.

Output layanan perizinan dan non-perizinan sesuai ketentuan yang ada mengacu pada standar pelayanan yang berlaku baik bentuk, format, maupun ketentuan teknis yang berlaku. Hal ini karena berpengaruh pada legalitas dari dokumen hasil pelayanan itu sendiri. Hal ini dikarenakan sistem yang dibangun tidak memungkinkan bagi staf *front office* untuk mengembangkan produk layanan di luar dari ketentuan yang ada pada peraturan yang berlaku.

5. Sarana & Prasarana

Nilai strategis dari Sarana dan prasarana adalah untuk menyediakan dan memastikan pelayanan yang ada dalam MPP bukan hanya dapat berjalan baik dan optimal melainkan menimbulkan kepuasan dan rasa nyaman pada pengguna layanan. Pemenuhan Sarana penunjang protokol kesehatan berupa alat-alat dan barang habis pakai yang dinilai mampu menunjang penerapan protokol kesehatan dalam area fasilitas pelayanan.

Pengamatan penulis memberikan hasil, gedung MPP telah memenuhi ketersediaan sarana penunjang Prokes. Sarana yang dimaksud berupa empat (4) lokasi tempat cuci tangan yang terletak pada area parkir, serambi lobi, pada sisi *halfdesk*, dan pada area hall. Selain tempat cuci tangan, MPP turut dilengkapi dengan dua (2) buah *thermo gun* pada *halfdesk*, dan *handsanitizer* pada setiap sudut dan gerai yang beroperasi.

Pengamatan penulis terhadap keadaan MPP menguatkan hasil wawancara. Oleh sebab itu dapat disimpulkan dari wawancara dan hasil pengamatan bahwa usaha DPMPTSP untuk memenuhi Prokes dilaksanakan menggunakan beberapa cara, sebagai berikut :

- 1 Melakukan rekayasa lalu lintas pengunjung.
- 2 Pengaturan jarak kursi untuk menghindari kerumunan.
- 3 Penggunaan laptop pribadi pengguna layanan klinik OSS.
- 4 Menyediakan tempat cuci tangan dan *handsanitizer* di tempat-tempat strategis yang dilalui pengunjung.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugasnya, yang dinilai lewat pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman kerja di suatu bidang tertentu. Dalam pelayanan kompetensi staf *front office* tidak hanya dinilai atasan ataupun rekan sejawat tetapi juga oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, karena staf *front office* bertindak sebagai wajah pelayanan instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pengaturan penempatan staf *front office* harus disesuaikan dengan pendidikan, keahlian dan pengalaman kerjanya, sehingga memenuhi prinsip orang tepat di tempat yang tepat. Kinerja suatu tim tidak lepas dari kemampuan setiap individu yang bekerja, penempatan pekerja yang tepat dimulai dari saat rekrutmen pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Pertimbangan dalam penempatan pegawai bukan hanya sebatas pada pendidikan ataupun keahlian, yang dibuktikan dengan ijazah dan sertifikat semata, lebih dari itu pertimbangan atas kinerja yang dinilai secara priodik dan kebutuhan dilapangan menjadi faktor utama dari penempatan pegawai.

Hasil kerja staf *front office* yang berkualitas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dipercayakan, dengan penilaian berupa cekatan, tanggap, menguasai pekerjaan. Kinerja dari seorang staf *front office* sangat mempengaruhi penilaian kinerja secara keseluruhan MPP dan menentukan citra dari MPP sebagai tempat pelayanan. Terjadi ketidak efektifan pengendalian staf *front office* yang disebabkan ketidak merataan informasi dan pandangan terkait pelayanan. Hal tersebut ini terjadi karena staf *front office* dibawah dua bidang

Penampilan fisik yang ditampilkan staf *front office* selama memberikan layanan sebagai wajah dari pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan dengan indikator kerapihan diri, kerapihan pakaian, kesesuaian seragam. baik kerapihan pakaian dan penampilan serta kesesuaian penggunaan seragam sudah sesuai ketentuan.

Dari keseluruhan indikasi yang digunakan dalam mendalami dimensi kompetensi petugas, maka dapat ditarik kesimpulan:

- i. Faktor yang menjadi penentu penempatan pegawai MPP adalah Kinerja yang dinilai secara priodik, kebutuhan pegawai, dan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja.
- ii. Faktor yang mempengaruhi kinerja dari staf *front office* adalah, ketidak efektifan pengendalian staf *front office*, masih seringnya OSS-RBA mengalami *error* yang diperburuk rendahnya respon BKPM sebagai pengelola OSS-RBA.
- iii. Diakui penampilan secara keseluruhan pegawai MPP sudah sangat baik dan rapih.

B. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas

Faktor merupakan keadaan yang mempengaruhi terjadinya suatu hal atau peristiwa. Faktor yang mempengaruhi terciptanya suatu pelayanan prima dapat dibagi menjadi dua yaitu faktor yang dinilai menghambat keberlangsungan pelayanan prima dan faktor yang dinilai mampu mendorong keberlangsungan pelayanan prima.

1. Faktor-faktor Pendukung Layanan

a. Pelayanan berbasis sistem informasi online

Dalam menjamin keberlangsungan layanan selama masa pandemi peran sistem informasi yang berbasis *online* sangat besar. Peran sistem informasi menjadi satu-satunya saluran bagi MPP untuk tetap memenuhi kebutuhan masyarakat pada saat diterapkannya PSBB. Selain SiPanjiMas DPMPTSP turut mengoprasikan beberapa sistem informasi lain yaitu, SIMBG dibawah Kementrian Pekerjaan Umum dan

Perumahan Rakyat dan OSS-RBA dibawah Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Lewat mendorong pemanfaatan sistem informasi *online* dalam pelayanan selama masa Pandemi diharapkan kebutuhan pengguna layanan dapat dipenuhi serta mengurangi kebutuhan tatap fisik. Disimpulkan Pelayanan berbasis sistem informasi *online* memiliki dua efek positif pada pelayanan. Pertama memastikan pelayanan pada pengguna terus berjalan. Kedua mengurangi kebutuhan pengguna untuk datang secara fisik ke gedung MPP dalam menyelesaikan urusannya.

b. Fitur *tracking* perizinan pada SiPanjiMas

Dalam usaha memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan maka DPMPTSP Kabupaten Banyumas membangun sebuah fitur dalam SiPanjiMas yang memberikan pengguna keleluasaan untuk memantau perkembangan dokumennya. Dengan menggunakan fitur *tracking* pengguna dapat memantau perkembangan layanannya secara *mobile*.

Pelacakan dimulai dari proses verifikasi data persyaratan hingga pada proses akhir yaitu pengesahan lewat penandatanganan dokumen. Diharapkan pengguna mengetahui tahapan-tahapan yang sudah dan akan ditempuh dokumennya hingga dinyatakan selesai.

c. Pengembangan zona integritas di gedung MPP Kabupaten Banyumas

Komitmen DPMPTSP dalam menciptakan suatu zona integritas dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP melahirkan berbagai kebijakan dan kebijaksanaan dalam penyapaian pelayanan. Pencegahan praktik pungutan liar dilakukan dengan metode pembayaran retribusi dan biaya tambahan menggunakan e-billing, sehingga menekan kemungkinan tindakan penyelewengan. Penggratisan pada sebagian besar layanan di MPP turut menjadi komitmen dari pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan pelayanan yang bebas KKN. Usaha dalam memberikan kepastian biaya pelayanan dilakukan dengan menginformasikan besaran biaya bagi setiap layanan lewat pencantuman standar pelayanan yang memuat besaran biaya.

d. Pegawai terlatih

Pegawai yang dimiliki MPP secara keseluruhan telah terlatih. Pelatihan berupa penggunaan sistem informasi yang diopasikan maupun pelatihan terkait cara menangani pengunjung. Kecakapan dalam menyampaikan layanan dengan baik dan tepat merupakan hal yang diunggulkan dari proses pelayanan di MPP Kabupaten Banyumas.

Kepuasan terhadap kinerja yang diberikan staf *customer service* dinyatakan oleh keseluruhan narasumber yang ditanyai. Hal tersebut sejalan dengan pengamatan penulis yang turut langsung mengurus izin penelitian di gedung MPP. Menjadi catatan baik tersendiri bagi pegawai yang sudah terlatih dengan baik dan komitmen untuk selalu meningkatkan kapasitas pegawai untuk menjamin keberlangsungan pelayanan yang prima di gedung MPP

2. Faktor-faktor Penghambat Layanan

a. Terganggunya Komunikasi antar instansi

Penerapan PSBB diseluruh Indonesia menuntut instansi seluruhnya beradaptasi dalam menyampaikan layanannya. Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat ibu Kris Sinta Indra Kusumawati menyatakan “Komunikasi banyak terputus padahal Keperluan akan komunikasi sangat vital dalam menjamin keberlangsungan layanan.

Komunikasi dengan pemerintah pusat dan provinsi tidak seperti sebelum Pandemi yang memiliki respon cepat.”⁶

Dilihat dari wawancara dengan Ibu Kris Sinta bahwa komunikasi selama Pandemi sangat sulit dilakukan. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi secara personal lewat *whatsapp*, SMS, telfon, maupun email milik pegawai instansi yang dimaksud maupun saluran komunikasi yang dikelola instansi tersebut.

Penerapan PP No.21 Tahun 2020 membuat seluruh kegiatan yang melibatkan orang banyak dan menyebabkan kerumunan dilarang. Hal tersebut menyebabkan seluruh rapat, pelatihan dan sebagainya yang telah diagendakan harus dibatalkan. Praktis komunikasi secara langsung terputus.

b. Ketidak siapan sumberdaya MPP dalam penerapan WFH selama PSBB

Work from home (WFH) menjadi bagian dari inovasi yang lahir di masa pandemi menjadi sebuah ujian untuk tetap produktif. Data Kemenpan RB yang dirilis harian kompas edisi Senin (13/04/2020) mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi ASN terdapat kenaikan keluhan tentang terganggunya pelayanan publik. Kekhawatiran ini terbukti lewat wawancara dengan Ibu Fitri Eriani, “Ketika diterapkannya PSBB, waktu pelayanan pengurusan IMB yang seharusnya dalam 25 hari kerja pada kenyataannya memakan waktu 6 bulan.”⁷

Masalah timbul akibat ketidak siapan Sumber Daya MPP dalam menyelenggarakan WFH ketika penutupan pelayanan pada gedung MPP yang menuntut pegawai bekerja secara WFH sehingga pelayanan yang berjalan sepenuhnya bertumpu pada sistem informasi *online*.

Menurut Avrillian seorang *customer service* masalah timbul akibat melaksanakan WFH merupakan hal baru dan sangat awam bagi mereka. Hal ini diperkuat dengan fakta WFH yang pertama kali diterapkan di MPP. Berikut petikan wawancaranya, “Penerapan WFH, kurang perencanaan dan koordinasi mengenai jadwal, sistem kerja, dan perencanaan kerja. Sehingga pekerjaan banyak tersendat”.⁸

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan publik selama masa Pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas menghadapi berbagai kendala dan mendapat dukungan dalam prosesnya. Pelayanan publik yang dihadirkan mampu memberikan *feedback* yang baik lewat survei kepuasan masyarakat 2021 yang meraih nilai 93,5. Dalam penelitian yang membahas bagaimana pelayanan publik disampaikan pada masa Pandemi di MPP Kabupaten Banyumas menunjukkan faktor penghambat dari *internal* MPP dapat diminimalisir. Hal tersebut terlihat dari kesiapan MPP dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis sistem informasi *online*. Walaupun dalam kenyataannya faktor penghambat *internal* seperti kesiapan staf MPP dalam penerapan sistem kerja WFH cukup disayangkan. Menjadi sorotan utama dari penghambat penyampaian pelayanan publik berasal dari faktor *eksternal*, khususnya terkait komunikasi dengan instansi diluar cakupan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Sedangkan faktor pendukung *internal* menjadi faktor yang sangat krusial dalam menjaga keberlangsungan penyampaian pelayanan publik selama masa Pandemi khususnya ketika diterapkan PSBB. Diberlakukannya PSBB menyebabkan pelayanan secara tatap muka di gedung MPP tidak dimungkinkan. Hal tersebut jauh hari sudah diantisipasi dengan adanya SiPanjiMas yang memungkinkan tetap berlangsungnya pelayanan publik secara *online*. Pengembangan zona integritas turut

⁶ Kris Sinta, Wawancara Kabid Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat, (Z.Adnan, pewawancara), (2022, Januari 13)

⁷ Fitri Eriani, Wawancara pengguna layanan, (Z.Adnan, pewawancara), (2022, Januari 10)

⁸ Avrillian, Wawancara customer service (Z.Adnan, pewawancara), (2022, Januari 9)

mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik melalui penyederhanaan alur pelayanan bagi pengguna layanan dan penggratisan sebagian besar layanan yang diselenggarakan Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas. Memiliki sistem pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai yang baik turut mendukung keberlangsungan pelayanan publik yang baik pada MPP Kabupaten Banyumas.

Keluhan terkait kenyamanan yang berhubungan dengan sarana & prasarana serta kompetensi petugas yang ditemukan Ones Gita pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih, tidak ditemukan dalam penelitian ini, sedangkan pelayanan publik yang diselenggarakan MPP lebih baik dengan melewati batas pelayanan minimum. Senada dengan penelitian Abd.Rohman dalam Standar pelayanan publik di era transisi *new normal*, yang menunjukkan standar pelayanan yang diterapkan sudah disesuaikan dengan protokol kesehatan dengan memaksimalkan pelayanan *online*. Pembebasan biaya akses layanan dalam rangka pembangunan zona integritas yang menjadi komitmen layanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan, Pelaksanaan pelayanan publik di MPP Kabupaten Banyumas, tetap berjalan dengan baik, walaupun di tengah masa Pandemi Covid 19. Beberapa masalah yang menjadi tantangan tidak menjadikan kinerja MPP turun, hal ini terlihat dari hasil laporan SKM 2019 oleh DPMPTSP yang mencantumkan nilai 88,79 bagi pelayanan di MPP. Selain itu dibuktikan juga dengan diperolehnya penghargaan “Penyelenggaraan Pelayanan Prima” 2021 dengan Nilai “A” oleh Kemenpan-RB.

Adapun Faktor pendukung pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas adalah, pelayanan berbasis sistem informasi *online*, fitur *tracking* perizinan pada SiPanjiMas, pengembangan zona integritas di gedung MPP Kabupaten Banyumas, dan pegawai terlatih. Adapun faktor penghambat pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di MPP Kabupaten Banyumas adalah, terganggunya komunikasi antar instansi, dan ketidak siapan sumberdaya MPP dalam penerapan WFH selama PSBB

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini dibatasi waktu pelaksanaan penelitian yang sangat sempit dan biaya penelitian terbatas. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu gedung MPP sebagai studi kasus yang digunakan.

Arahan Masa Depan Penelitian (*futurework*). Penulis sadari banyaknya hal yang belum termuat dalam penulisan penelitian ini, sehingga penulis menyarankan untuk melakukan pada lokasi yang berbeda terkait pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 agar diperoleh gambaran umum mengenai pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19 dalam cakupan yang lebih luas.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih diberikan pada Kepala Dinas DPMPTSP beserta jajaran yang telah mengizinkan serta memfasilitasi penelitian ini, serta seluruh pihak yang dilibatkan dalam menyukseskan penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2012. Kebijakan Publik, Jakarta, Penerbit Salemba
- Afrizal. 2016. Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Berry, Leonard L. 1995. *On Great Service, A Framework for Action*. New York: The Free Press
- Bernard, A. S. 2012. *An Introduction to Enterprise Architecture*. Bloomington: AuthorHouse
- Dedy Mulyadi. 2016. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2019. Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Miles & Huberman. 2014. *Qualitative data analysis: A Methods sourcebook 3rd ed. California : Sage Publications*
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta
- Yusuf. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. Beni Ahmad Saebani. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia
- Fadlan Mukhtar Zain, 6 Orang Terkonfirmasi Covid-19, <https://regional.kompas.com/read/2020/07/23/11445291/6-orang-terkonfirmasi-covid-19-puluhan-pegawai-mpp-banyumas-jalan-tes-swab>. (diakses pada 17 April 2022)
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015). Hal 80
- NIKOLAUS HARBOWO, Kebutuhan Pelayanan Publik Tinggi Selama Pandemi, Birokrasi Dituntut Bekerja Lebih Radikal, <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2020/04/27/kebutuhan-pelayanan-publik-tinggi-selama-pandemi-covid-19-birokrasi-dituntut-bekerja-lebih-radikal/> (diakses pada 1 september 2021)

