

Received : February 01, 2021
Accepted : February 05, 2021
Published : February 24, 2021

**Conference on Management, Business,
Innovation, Education and Social Science**
<https://journal.uib.ac.id/index.php/combindes>

Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia

Putri Ayuditia¹, Winsherly Tan²

Email correspondence: 1651011.putri@uib.edu

¹Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

²Faculty of Law, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja dari Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada saat terjadi Pandemi Covid-19. Serta apa saja hambatan dan upaya dalam pelayanan publik. Pelayanan suatu kegiatan dimana pelayanan tersebut membantu masyarakat dalam pembuatan seperti E-KTP dan KK. Penelitian ini ialah penelitian deskriptif yang dimana jenisnya Empiris dengan data yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kecamatan Lubuk Baja Batam belum memenuhi keluhan dari masyarakat yang melapor kepada Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Baja Batam, baik dari segi pelayanan, fasilitas, dan daya permasalahan dari masyarakat tersebut.

Kata Kunci:

Pandemi COVID-19, Pelayanan Publik, Efektivitas

Pendahuluan

Kecamatan menjadikan salah satu yang mengaitkan dengan instansi pemerintahan dalam pelaksanaan tugasnya. Kelurahan memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan-urusan terkait pengurusan sebuah dokumen salah satunya kelurahan yang terletak di Kota Batam. Kota Batam merupakan salah satu Kota yang terletak di Kepulauan Riau yang memiliki jumlah total keseluruhan sebanyak 64 Kelurahan yang berada di Kota Batam.

Istilah Pelayanan selalu dikaitkan dalam kehidupan bermasyarakat yang menerima untuk membantu kepentingan masyarakat. Pelayanan publik perlu memerhatikan kebutuhan masyarakat setempat dalam kata arti pelayanan publik seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai nya suatu tujuan tertentu.

Dalam meningkatkan pelayanan maka Pemerintah mempunyai peranan untuk menyediakan layanan publik yang tangguh bagi masyarakat ataupun penduduk yang telah diamanatkan di dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan sebagai berikut:

“ 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 (Pemerintah). ”

Pelayanan publik menjadi bagian yang sangat penting bagi pembangunan otonomi, dengan dasar reformasi bagian pemerintahan dan demikian juga menjadi berkaitan secara langsung terhadap masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Untuk menerapkan pelayanan publik yang baik maka instansi tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kualitas dari pelayanan kepada pegawai instansi dengan arahan dan kebijakan yang baik dan benar dalam pedoman-pedoman yang sudah diberikan.

Sedangkan kata publik diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia berarti orang banyak. Dengan demikian pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan dalam rangka membantu masyarakat atau orang banyak. Disamping itu, kegiatan pelayanan biasanya dilakukan oleh pemerintah. Pemerintahan Negara Republik Indonesia memiliki pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. pemerintah menyediakan fasilitas yaitu pelayanan publik di setiap daerah yang berlangsung secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhannya, maka dari sini negara memberikan fasilitas pelayanan publik untuk kemakmuran rakyat, meningkatkan perlindungan, dan juga mengurangi kemiskinan. Berdasarkan Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 pengertian mengenai pelayanan publik, Pemerintah menerapkan implementator sebagai kebijakan dalam melaksanakan setiap program yang telah ditetapkan, dalam lingkup pemerintahan secara integritas didalamnya terintegrasi sistem birokrasi yang sistematis dan terstruktur. Birokrasi pemerintah merupakan suatu sistem yang terstruktur dalam melakukan cara ataupun strategi mengimplementasikan kebijakan pemerintah terutama yang berorientasi pada pelayanan publik. Dengan adanya birokrasi yang baik maka dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat

Pemerintahan Indonesia memiliki tujuan dalam menyejahterakan masyarakat Indonesia. Pelayanan publik ini diharapkan dapat meningkatkan kemakmuran dan menjamin perlindungan untuk masyarakat. Pelayanan publik ini semakin diperlukan dikarenakan senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan dalam kepentingan bersama. Disamping itu, seiring berjalannya sistem pemerintahan yang berperan sangat penting untuk kebutuhan masyarakat di daerahnya. Masyarakat sering menuntut pelayanan yang lebih berkualitas secara birokrasi. pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Birokrasi publik harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tidak hanya pada bidang profesional, namun secara responsif serta efisien yang tidak memakan waktu yang lama. Berdasarkan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Thoha dan Widodo secara teoritis terdapat tiga fungsi yang paling utama dalam pemerintah yang harus

dijalankan yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*Public Service Function*), fungsi Pembangunan (*Development Function*), dan fungsi perlindungan (*Protection Function*).

Berdasarkan fungsi tersebut diketahui bahwa pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam sektor pelayanan publik. Disamping itu, masih banyak daerah yang ada di Indonesia yang mungkin terjadi pada kecamatan Lubuk Baja yang menjadi salah satu pelayanan publik yang terletak di kota Batam. Masyarakat menginginkan sebuah pemerintah yang bisa melaksanakan tugasnya secara baik dan bertanggung jawab.

Kecamatan Lubuk Baja merupakan salah satu kecamatan yang berada di kepulauan riau yang menjadi pelaksana dari pelayanan publik dibidang administrasi. Adapun pelayanan publik yang dilakukan adalah pembuatan E-KTP dan KK (*Kartu Keluarga*). Ditengah mewabahnya virus covid-19 yang melanda hampir diseluruh dunia, maka menjadi faktor penghambat proses dalam pembuatan seperti E-KTP. Dengan demikian maka pengurusan tersebut menjadi terkendala dalam penyelesaian

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada era Pandemi Covid-19?
2. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja Pada Era Pandemi Covid-19 sudah efektif dilakukan?

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Metode Penelitian Deskriptif, dengan Pendekatan Induktif. Metode Deskriptif digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat, penggunaan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat tentang tugas pelaksanaan upaya pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam Kepulauan Riau. Dalam melakukan metode penelitian Deskriptif, peneliti harus bertindak proaktif secara langsung dalam mengumpulkan data.

Jenis Data

Untuk melakukan sebuah penelitian peneliti menggunakan Jenis Data Primer, data yang diperoleh oleh peneliti dihadapkan oleh langsung terhadap objek penelitian dengan teknik Pengumpulan data.

Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian nya, Peneliti menggunakan Jenis Penelitian Sosiologis yang dilakukan terhadap keadaan yang sebenarnya atau keadaan yang nyata sehingga menemukan fakta-fakta dan data yang akan dibutuhkan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data antara lain melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Semua data hasil pengamatan berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dicek kembali atau dikonfirmasi kembali kepada informan. Untuk Memperkuat data, peneliti meminta kepada informan untuk secara jujur pada saat melakukan proses wawancara antara Peneliti dengan

Informan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus bertindak proaktif secara langsung dalam mengumpulkan data

Untuk memperoleh Data yang akan dilakukan peneliti, maka ada beberapa Teknik Pengumpulan Data yang digunakan oleh Peneliti dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan yaitu melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan melakukan Observasi guna mengetahui apa saja permasalahan yang terjadi di tempat penelitian yang akan dilakukan. Peneliti melakukan Observasi di Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Pewawancara adalah pengumpul informasi yang diharapkan dapat menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan kemudian menulis semua jawaban dari pemberi informasi (Informan).

3. Dokumentasi

Data ini dikumpulkan dengan melalui berbagai sumber data yang tertulis baik yang berhubungan dengan masalah kondisi objektif, sebagai Pendukung data lainnya.

Analisa Data

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara Deskriptif serta didukung oleh data Primer. Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan peran pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada saat di Era Pandemi Covid-19.

Hasil

Dalam hal ini Pelayanan Publik memiliki peran efektif dan efisien yang sangat penting bagi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen ataupun sertifikat. Dalam menjalankan tugasnya Kecamatan Lubuk Baja melaksanakan kewajibannya sebagai kewenangan dalam Instansi dalam Pemerintahan, sebagian besar tugas yang dilakukan oleh Kecamatan Lubuk Baja, mencakup dalam pengurusan dibidang Ekonomi, Pembangunan, dan Kesejahteraan.

Hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dengan Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaian yang bernama "Bapak Abdul Malik, S.Sos" yang disampaikan adalah sebagai berikut: "Kecamatan Lubuk Baja sangat mematuhi kebijakan Protokol yang diberikan oleh Pemerintah Pusat. Sebelum adanya kebijakan protokol dari pemerintah pusat, Kecamatan Lubuk Baja tersebut sudah membentuk Tim Gugus yang pada saat itu belum ada petunjuk-petunjuk dalam kebijakan protokol tersebut. Tim Gugus yang dibuat oleh Kecamatan Lubuk Baja ini membentuk 5 Tim, tujuan dibentuk Tim Gugus ini adalah untuk memberikan informasi dan pemahaman mengenai Dampak Covid-19, memberikan pemahaman seperti Melakukan *Social Distancing*, Memakai Masker, Menjaga Pola Hidup Sehat, Mencuci Tangan, dan Melakukan pembatasan jumlah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Lubuk Baja guna meminimalisir penyebaran Covid-19. Pada bulan April awal Kantor Kecamatan Lubuk Baja sudah menyediakan tempat cuci tangan beserta pembersih tangan tersebut. Adapun rutinitas yang dilakukan Pegawai Lubuk Baja setiap harinya sebagai berikut: Turun kelapangan untuk memberikan Edukasi seputar pengetahuan mengenai Covid-19 ke Sekolah, Universitas, dan Pasar. Aspek kepegawaian yang diterapkan pada Kecamatan Lubuk Baja meliputi *Work From Home* yang sudah diatur menjadi 50% untuk bekerja di kantor Kecamatan Lubuk Baja dan 50% bekerja

dirumah. Kemudian para pegawai yang bekerja dirumah pada saat ini sewaktu-waktu akan pergi ke kantor apabila keperluan mendesak. Pada bulan Maret hingga Mei para pegawai tidak mengenal kata *Work From Home* dan tidak mengenal kata Libur, Pada hari Sabtu dan Minggu para pegawai dari Kecamatan Lubuk Baja ini tetap menjalankan rutinitas seperti biasa. Adapun Aspek dari Pemerintah yaitu 3T, kebijakan yang harus dilakukan diantaranya yaitu Tracing (pelacakan Kontak), Testing (pengujian), dan Treatment (Perawatan). Dengan adanya kebijakan 3T dari pemerintah harus di maksimalkan guna mencegahnya penyebaran wabah dari Covid-19 tersebut. Dalam memaksimalkan Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Baja tetap berjalan dan tidak pernah tutup karena ketentuan tanpa harus tutup, pemerintah Lubuk baja ini melakukan jaga diri terlebih dahulu, lingkungan, dan selalu mematuhi protokol kesehatan supaya tidak terpapar. Setiap masyarakat yang memiliki keperluan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja memasuki ruangan pelayanan publik 10 orang, tetapi pada saat ini hanya boleh memasuki 5 orang kedalam ruangan tersebut menjaga jarak 1Cm dan memakai masker. Kantor Kecamatan Lubuk Baja tersebut tidak melayani jika ada Masyarakat yang tidak mematuhi protokol seperti, tidak memakai masker. Membahayakan bagi dirinya dan lingkungan disekitarnya.

Pembahasan

Pelayanan Publik di era Covid-19 di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam lancar sebagaimana mestinya, namun hal tersebut tetap berpedoman pada Protokol Kesehatan ditengah pandemi Covid-19 yang masih mewabah. Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Baja berjalan baik, yang biasanya kecamatan lubuk baja melayani masyarakat nya dari jam 09:00 Pagi hingga pukul 16:00 tetapi pada saat era Covid-19 ini kegiatan dimula dari jam 09:00 hingga pukul 14:00. Terkait penerapan protokol kesehatan, para pegawai maupun masyarakat yang hadir sudah mematuhi. Seperti memakai masker, menerapkan jaga jarak, mencuci tangan sebelum masuk ke rkecamatan lubuk baja dan tersedianya handsanitizer di meja pelayanan hingga sudah adanya plastik penyekat di meja pelayanan. Berharap kesadaran menerapkan protokol kesehatan tersebut dapat dipertahankan. Sebagian pekerja yang di kantor kecamatan lubuk baja ini melakukan *work from home* akan tetapi hanya beberapa 50% dirumah dan 50% di kecamatan lubuk baja. Maka dari sini Kantor Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Baja tetap melakukan kegiatan untuk membantu masyarakatnya dalam prngurusan seperti Kk (kartu keluarga), Ktp (Kartu tanda penduduk), dan lainnya.

Pada era Covid-19 ini pelayanan publik Kecamatan Lubuk Baja sudah efektif dilakukan, peran aparatur publik menjadi sangat penting dalam memastikan kesinambungan pelayanan publik tersebut. Maka dari sini pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat tersebut. Dengan adanya pandemi yang sedang berlangsung pada saat ini, dalam rangka menyediakan atau menciptakan kualitas pelayanan publik yang maksimal. Memahami hambatan-hambatan pelayanan dimasa pandemi.

Daftar Pustaka

Mohi, W. K. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.

Yayat, Rukayat(2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping