



## Identifikasi Pelayanan Publik di era *Work From Home* (WFH)

Nurbaiti Usman Siam<sup>1</sup>  
Nurhadiyanti<sup>2</sup>  
Endri Bagus Prasetyo<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, STISIPOL Raja Haji. Jalan Raja Haji Fisabilillah No. 48, Tanjungpinang, Kepulauan Riau, 29124, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Sosiologi, STISIPOL Raja Haji. Jalan Raja Haji Fisabilillah No. 48, Tanjungpinang, Kepulauan Riau, 29124, Indonesia

Corresponding Author: [nurbaitiusmansiam@gmail.com](mailto:nurbaitiusmansiam@gmail.com)

### Article Info

#### Keyword:

Keyword 1;  
Public Services  
Keyword 2;  
Work From Home (WFH)  
Keyword 3;  
Covid 19.

**Abstract:** *Work From Home (WFH) is a new policy initiated by the government during the COVID-19 pandemic, especially in Indonesian. A policy that requires new adaptations and of course has its own challenges for every worker. In the midst of the COVID-19 pandemic, people are demanding a lot of adaptations in their daily lives, this adaptation also applies to the implementation of public services. For this reason, the author wants to see how the public service mechanism with the WFH method. This research is written using a literature study approach in which all sources of writing are based on observations from websites or journals related to the theme raised. The results of observations in this study indicate that public services in the WFH era display many changes in procedures and governance that have been arranged in such a way and then begin to revise the existing procedures again into processors that are ready to use again in current conditions. Changes in procedures that occur are solely to meet the demands of the people who need services from each agency they need.*

#### Kata Kunci:

Kata Kunci 1;  
Pelayanan Publik  
Kata Kunci 2;  
Bekerja dari Rumah  
Kata Kunci 3;  
Covid 19.

**Abstrak:** *Work From Home (WFH) adalah sebuah kebijakan baru yang dicetuskan pemerintah pada masa pandemi COVID-19 khususnya di Indonesia. Sebuah kebijakan dengan memerlukan adaptasi baru dan tentunya memiliki tantangan tersendiri bagi setiap pekerja. Di tengah masa pandemi COVID-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu penulis ingin melihat bagaimana mekanisme pelayanan publik dengan metode WFH. Penelitian ini ditulis menggunakan pendekatan studi kepustakaan yang mana segala sumber tulisan berdasarkan pengamatan dari website-website atau jurnal-jurnal yang berkaitan dengan tema yang diangkat. Hasil pengamatan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik di era WFH ini menampilkan banyak perubahan prosedur dan juga tata kelola yang sudah diatur sedemikian rupa dan kemudian mulai direvisi lagi prosedur yang sudah tersedia menjadi prosedur yang siap pakai lagi pada kondisi saat ini. Perubahan prosedur yang terjadi hanya semata-mata untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari setiap instansi yang mereka butuhkan.*

Article History: Received 25-Februari-2021, Revised 29-Maret-2021, Accepted: 26-April-2021

## PENDAHULUAN

Meluasnya pemberitaan terkait dengan adanya virus berbahaya yang berasal dari Wuhan provinsi Hubei Tiongkok menjadi perbincangan hangat pada akhir tahun 2019 baik secara nasional maupun global. Munculnya sebuah virus yang dikenal dengan istilah *corona virus disease* 2019 (COVID-19) ternyata sudah meminda tatanan semesta selama lebih kurang dua belas bulan khususnya di Indonesia sejak di umumkan pertama kalinya Indonesia terkonfirmasi COVID-19 pada maret 2020 yang lalu.

Berdasarkan peta sebaran COVID-19 di Indonesia jumlah akumulasi kasus terkonfirmasi positif sebanyak 1.501.093 kasus dengan penambahan kasus positif sebanyak 5.008 kasus, kasus aktif sebanyak 542 kasus. Jumlah kasus yang sembuh sebesar 5.418 kasus dan yang meninggal 132 kasus (covid19.go.id, 29 Maret 2020).

Virus ini telah menyebar luas ke seluruh dunia, dengan lebih dari 60 juta kasus yang dikonfirmasi dan lebih dari 1,4 juta kematian yang dikonfirmasi pada 26 November 2020, dan jumlahnya terus meningkat secara konsisten (World Health Organization, 2020). Ketika COVID-19 terus menyebar ke seluruh dunia, mayoritas pemerintah di seluruh dunia telah memberlakukan dan menerapkan pembatasan sosial yang ketat dengan menutup beberapa sentra bisnis yang tidak dianggap penting dan melarang pertemuan yang tidak penting demi mencegah penularan COVID-19 dan membantu pihak rumah sakit agar mereka tidak kewalahan karena COVID-19.

Dampak yang nyata terkait adanya pandemi COVID-19 tingkat global ini adalah di bidang perekonomian yang pada akhirnya pelan-pelan merosot dan banyak menumbangkan perusahaan-perusahaan yang biasanya beroperasi penuh dengan mempunyai jumlah pegawai yang tidak sedikit. Dampak lain dari menurunnya perekonomian adalah meningkatnya pengangguran, khususnya di Indonesia (Indayani & Hartono, 2020)(Arianto, 2021)(Arizona et al., 2020). Hal ini menjadi sangat krusial karena mayoritas masyarakat umum kehilangan pekerjaannya.

Melihat kondisi saat ini sebagian besar perusahaan atau instansi pemerintah masih tetap beroperasi mengambil opsi untuk bekerja dari rumah atau work from home (WFH). WFH di harapkan dapat menjadi salah satu inovasi dalam hal pelayanan public agar tetap bisa memenuhi kebutuhan layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Lebih lanjut, cara atau metode ini di ambil agar para pekerja tetap bisa bekerja. Hanya saja dalam suasana dan pemenuhan capaian kerja yang berbeda.

Segala tuntutan saat WFH harus di penuhi baik itu kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan. WFH juga membutuhkan komitmen yang kuat bagi setiap pegawai atau pekerja, karena WFH sendiri merupakan sebuah inovasi pelayanan yang tidak menetap di kantor dan secara tidak langsung akan sangat rawan untuk tidak memenuhi tugas yang di emban karena tidak ada pengawasan langsung dari atasan dalam hal pekerjaan.

Berdasarkan jurnal yang dituliskan oleh Kumar dan Aithal bahwa di Indonesia sendiri *Working From Home* (WFH) belum menjadi budaya kerja dan masih ada beberapa organisasi yang memberikan keleluasaan bekerja untuk pegawai, khususnya pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selanjutnya, kemajuan dalam teknologi informasi di era revolusi industri saat ini telah banyak mengubah tata kerja dan budaya organisasi, di mana organisasi harus melaksanakannya transformasi dari semua aspek untuk membangun strategi keunggulan kompetitifnya. Perkembangan Teknologi dan informasi tidak hanya berdampak pada organisasi, tetapi juga gaya hidup dan kehidupan sosial masyarakat juga telah berubah sehingga tuntutan

pelayanan khusus bagi komunitas tentu menjadi prioritas penting bagi banyak organisasi (Kumar & Aithal, 2016).

Berbagai macam dan bentuk subsidi yang di berikan pemerintah guna menopang persediaan masyarakat yang terimbas COVID-19, baik berupa uang tunai ataupun subsidi bahan makanan pokok. Tentunya hal ini menjadi tanggungjawab dari pemerintah secara umum karena ini merupakan bentuk dari pelayanan publik.

Berdasarkan pemberitaan yang di sampaikan pada laman (kompas.com, 31 maret 2021) ada lima insatnsi yang paling sering dan yang paling banyak di adukan masyarakat kepada ombudsman terkait dengan pandemi COVID-19. Instansi yang di maksud adalah Dinas Kesehatan dengan jumlah persentase pengaduan mencapai lebih dari 39%. Berikutnya ada kepolisian dengan total pengaduan 11,34%. Kemudian ada Badan Pertanahan Nasional 10,1%, instansi pemerintah pusat atau kementrian 9,44% dan terakhir ada Badan-Badan Usaha yang dimiliki baik negara maupun daerah dengan total aduan 8.27%.

Segala macam aduan yang di lontarkan oleh masyarakat memang secara umum didasarkan atas meluasnya penyebaran COVID-19 ini yang menyebabkan adanya pembatasan ruang gerak kerana harus mengikuti aturan atau protokol kesehatan yang memang di gaungkan untuk ditaati guna mencegah penyebaran COVID-19. Tentunya dalam hal ini pemerintah baik pusat maupun daerah tidak tinggal diam untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat (Nuraini Ratna, 2020)(Riyadi & Larasaty, 2021).

Menyelenggarakan pelayanan publik yang baik merupakan tugas utama dari perangkat negara yaitu pemerintah. Penilaian masyarakat terhadap pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah kian menurun dan cenderung negatif. Mayoritas masyarakat melihat bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terkesan lama, berbelit-belit, ditambah lagi persyaratan yang rumit dan kebijakan yang kurang luwes. Keadaan seperti itu sangat bertolak belakang dengan harapan masyarakat. Sebaran informasi untuk rakyat cenderung masih kurang, mereka hanya memperoleh produk layanan berdasar apa yang pemerintah lampirkan tanpa mampu terlibat langsung terhadap produk layanan yang sedang diselenggarakan pemerintah. Kendatinya birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun semata-mata melayani diri mereka sendiri, namun jua melayani rakyat dan menjadikan rakyat lebih sejahtera sesuai tujuan pelayanan itu sendiri.

Tantangan yang nyata di era globalisasi yang penuh dengan hambatan dan peluang. Pemerintah wilayah seharusnya menyadari bahwa ada hal yg wajib dibenahi pada proses administrasi publik terutama terkait pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan mampu memenuhi asa masyarakat. Perizinan pada perkembangannya wajib diperankan menjadi instrumen penjaga ekuilibrium kepentingan secara proporsional. Predikat Indonesia menjadi negara perizinan (een vergunning geland) maka posisi sektor perizinan merupakan sektor kunci.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita besar dari butir *good governance* yang sering menjadi prinsip atau butir yang selalu diperdebatkan yaitu terkait dengan transparansi dan juga akuntabilas terhadap segala hal, khususnya melayani permasalahan publik. Tuntutan yang begitu tinggi dari masyarakt untuk bisa mendapatkan pelayanan yang prima mengharuskan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) harus membuat inovasi yang lebih baik lagi, seperti adanya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan harapan seluruh SKPD bisa memeberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan tidak memakan waktu yang cukup lama dalam hal proses perizinan dan sebagainya.

Pada awalnya bentuk pelayanan masyarakat yang sedikit simpel sudah di aplikasikan oleh pemerintah yaitu dengan adanya *elektronik government* atau biasa disebut dengan *e-gov*. *e-gov* sendiri memiliki pengertian yang dapat kita pahami bahwa adanya layanan informasi yang disediakan oleh pemerintah guna mempermudah kepengurusan akan sesuatu hal dalam bentuk layanan elektronik yang memanfaatkan inovasi teknologi. Tentunya hal ini menambah point pelayanan yang cukup menjanjikan untuk masyarakat agar bisa terhubung dengan pemerintah yang bersangkutan walaupun pada instansi-intasni tertentu hanya menyediakan layanan satu arah saja.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan segala aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna mengupayakan upaya pemenuhan kebutuhan penerimapelayanan, juga pada konteks pengaplikasian ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Upaya yang dilakukan dalam menaikkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 mengenai Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun IKM atau Indeks Kepuasan dari Masyarakat sebagai salah satu tolok ukur dalam menilai taraf kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM tersebut bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang dirasa masih perlu pemugaran & sebagai pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan buat menaikkan kualitas pelayanannya.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan instansi pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menerangkan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan salah satu tugas pegawai instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan juga fungsi pelayanan publik secara sinkron menggunakan peraturan perundang-undangan (ASN, 2014). Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2017) mengatakan bahwa setiap yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah insan yang mempunyai aktivitas yang menguntungkan pada suatu formasi atau kesatuan, & menawarkan kepuasan meskipun hasilnya nir terkait dalam suatu produk secara fisik.

Dari definisi pelayanan publik yg sudah diuraikan bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik menjadi suatu fungsi aparat Negara dalam melayani rakyat dan sebuah kewajiban yang wajib untuk dilaksanakan pemerintah untuk menggunakan sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan buat memenuhi hak rakyat, baik itu berupa layanan pribadi maupun pelayanan secara umum, dalam hal ini aktivitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pemenuhan hak. Hal itu menjadi inheren untuk setiap orang, baik secara perseorangan juga berkelompok.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai baku pelayanan & dipublikasikan untuk menjadi agunan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dilegalkan pada penyelenggaraan pelayanan publik dan harus ditaati baik pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi (Tjahyaningrum, 2013):

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga harus memperhatikan dan menimbang banyak hal. Di antaranya yang paling mecolok adalah lokasi dan pembiayaan, hal ini akan sangat mempengaruhi karena untuk wilayah Indonesia sendiri masih minim akan saluran-saluran yang berkaitan dengan informasi dan teknologi seperti yang ada di kota-kota besar. Tentunya hal ini yang menjadi permasalahan dasar pelayanan public pada era COVID-19 (Kanisius, 2020)(Yudha, 2020). Pembatasan ruang gerak yang harus ditegakkan menjadi hal yang paling dominan muncul pada pusat pengaduan yang mengakibatkan banyaknya masalah-masalah yang terkendala baik itu terkait dengan administrasi atau pengurusan lainnya.

Sebuah penelitian terkait dengan pelayanan publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik memang pada dasarnya harus melihat kualitas pelayanan, lantaran pelayanan yang baik merupakan awal bagi tumbuhnya trust dalam masyarakat pada pemerintah itu sendiri, selanjutnya juga sebagai penentu pemberdayaan warga . Dalam konteks ini, pengukuran tentang kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dibutuhkan menggunakan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, evaluasi warga selaku konsumen berperan krusial pada mengukur kualitas pelayanan publik (mega rorong, 2020).

Lebih lanjut bila melihat pelayanan publik pada era new normal menggunakan penerapkan kebijakan yang sudah ditetapkan, akan berdampak terhadap akses pelayanan pada rakyat. Hal ini akan mengurangi intensitas rendezvous antara pemberi dan juga penerima layanan. Kondisi misalnya ini, wajib dijadikan sebuah momentum positif untuk mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan menggunakan tatap muka lalu beralih ke sistem online memakai teknologi informasi. Tentunya peralihan ini jua wajib diikuti menggunakan perubahan mindset dalam menggunakan pengenalan ataupun edukasi agar ada pencerahan dan pemahaman sebagai akibatnya bisa membentuk hasil yang efektif dan efisien (Rohman & Larasati, 2020).

Proses pelayanan publik pada saat inilah yang menjadi menarik untuk dilihat, baik dari tatanan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Tulisan ini juga akan menggambarkan secara umum bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di era *new normal* dengan skema *work from home* atau bekerja dari rumah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan, yang mana segala sumber diambil dari buku, jurnal ataupun website resmi yang di canangkan pemerintah. Secara umum penelitian ini akan melihat pelayanan publik di Indonesia secara keseluruhan, tetapi dengan menitikberatkan wilayah yang paling banyak diperbincangkan. Penelitian tidak di lakukan dengan cara observasi melainkan melihat dinamika yang terjadi lewat pengembangan isu yang

ditulis baik pemberitaan online, website resmi pemerintahan maupun jurnal-jurnal yang secara umum membahas terkait dengan COVID-19. Penelitian ini akan mengulas serta mengidentifikasi pelayanan publik di masa pandemi ini. Adapun Langkah-langkah yang akan diambil dalam penyusunan penelitian ini adalah *pertama* mengumpulkan data untuk memperoleh informasi terkait dengan judul penelitian yang sedang diangkat; *kedua* melakukan pengembangan data dengan cara mengidentifikasi sumber data yang telah diperoleh pada proses sebelumnya; *ketiga* menganalisa data.

## TEMUAN DAN HASIL

Konsep awal adanya pernyataan bekerja dari jauh atau bekerja dari rumah, terdapat beberapa pihak yang begitu antusias terhadap perkembangannya. Tetapi seiring berjalannya waktu ternyata terdapat beberapa kendala sehingga pertumbuhannya tidak seperti apa yang sudah direncanakan.

Berdasarkan pengalaman penerapan pada beberapa negara, terdapat faktor yang mensugesti kesuksesannya. Misalnya negara Jepang, ternyata perusahaan Jepang mayoritas menolak menggunakan pertimbangan budaya kerja yang mengedepankan bekerja selalu bertatap muka langsung. Selain itu, konsep ini juga tidak dapat diterapkan untuk beberapa bidang pekerjaan atau tidak merakyat.

Konsep bekerja jarak jauh mulai mendapat perhatian banyak pihak pada akhir abad 20, menyertai kemunculan teknologi komunikasi dan komputer pribadi. Amerika serikat sebagai lokasi awal konsep bekerja jarak jauh, baru memulai program ujicoba di berbagai lokasi pada tahun 1990-an yang menjangkau banyak negara bagian, pemerintah daerah, dan perusahaan (Asgari, 2016).

Pelaksanaan inovasi WFH mayoritas adalah sebuah pilihan yang bersifat sukarela dan tidak memaksa serta disinkronkan sesuai kebutuhan. Namun, semakin tingginya tingkat penyebaran Covid-19 mengharuskan semua pekerja untuk bekerja dari rumah. Tentu saja ini masih menjadi perdebatan besar. Beberapa organisasi/perusahaan memang telah siap melaksanakan bahkan sudah melaksanakan skema WFH baik sebagian ataupun semua pegawai. Sementara bagi organisasi/ perusahaan yang belum siap, penerapan WFH akan menjadi sebuah pekerjaan baru lagi dengan pengadaptasian diri terhadap lokasi dan juga waktu yang disediakan. Walaupun pada akhirnya semua pekerja harus bisa mentaati peraturan organisasi dan lama kelamaan akan menjadi sebuah kebiasaan baru.

*Work From Home* (WFH) adalah sebuah kebijakan baru yang dicetuskan pemerintah pada masa pandemi COVID-19 khususnya di Indonesia. Sebuah kebijakan dengan memerlukan adaptasi baru dan tentunya memiliki tantangan tersendiri bagi setiap pekerja. Secara umum jika dilihat dari pengimplementasiannya WFH bukan merupakan sebuah kebijakan yang ramah lingkungan. Artinya WFH hanya bisa dijalankan bagi sebagian pekerja saja tidak untuk keseluruhan pekerja. Indonesia dengan keragamannya, memiliki banyak bentuk dan struktur yang berbeda, juga termasuk dalam hal pekerjaan. Untuk itu WFH tidak bisa di paksakan secara umum untuk seluruh pekerja yang ada di Indonesia.

Kebijakan WFH di masa pandemi COVID-19, mendorong semakin tingginya kebutuhan layanan internet di masyarakat. Semua anggota msyarakat tidak peduli, bahkan seorang anak yang masih gemar bermain di Taman Kanak-Kanak sekalipun, membutuhkan layanan internet (ombudsman, 2020).

Adanya COVID-19 memang mengubah seluruh tatanan pelayanan dan membuat pelayanan mengalami gangguan karena belum adanya persiapan terkait akan adanya perombakan layanan yang harus di lakukan secara tergesa-gesa. Lebih lanjut ombudsman RI

melaui artikelnya (Ombudsman.go.id, 2020c) menjelaskan bahwa layanan publik di semua penyelenggara layanan praktis terganggu. Kebutuhan mendesak layanan publik warga seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), surat-surat tanah, perizinan usaha dan lain-lain otomatis terganggu. Pasalnya semua instansi mengeluarkan aturan internal untuk diantaranya: Pertama, seluruh ASN hanya bisa bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) total. Dengan demikian tidak ada pelayanan secara langsung di loket instansi itu; Kedua, *Work From Home* (WFH) dengan sistem piket yang mengkombinasikan layanan langsung dan layanan dalam jaringan atau online. Cara kedua inilah yang paling banyak diterapkan penyelenggara pelayanan di NTT.

Jelas kedua cara bekerja era Covid-19 ini mau tidak mau mengubah cara aparatur melayani masyarakat dari pelayanan langsung tatap muka ke pelayanan dalam jaringan atau virtual. Tentu saja kedua jenis layanan ini mengandalkan jaringan internet yang handal. Mesti ada pengeluaran tambahan membeli pulsa dan paket data bagi yang ingin mendapat layanan penyelenggara. Ini suatu hal yang tidak pernah kita bayangkan sebelumnya. Kondisi ini akan terus diperpanjang hingga batas waktu yang belum pasti diketahui.

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya (Ombudsman.go.id, 2020b) :

Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/ tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang telah di buat oleh Lembaga resmi Ombudsman seperti yang terlihat pada gambar berikut ini :

**Ayo Laporkan! RESPONS CEPAT OMBUDSMAN (RCO)**

**Infrastruktur Jalan**      **Air**

**Pelayanan PLN**      **Pelayanan Publik lain (Energi, Perhubungan, Infrastruktur) yang membutuhkan percepatan penanganan**

**Persyaratan**

Perorangan (Korban Langsung)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman RI terkait permasalahan Infrastruktur Jalan, Pelayanan PLN, Air dan lain - lain serta harapan atas penyampaian laporan ke Ombudsman;</li> <li>2. Fotokopi KTP Pelapor;</li> <li>3. Data/ alat bukti yang relevan (foto, video dan lain lain);</li> <li>4. Nomor Telepon yang dapat dihubungi.</li> </ol>
Kelompok Masyarakat (Korban Langsung)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman RI terkait permasalahan Infrastruktur Jalan, Pelayanan PLN, Air dan lain - lain serta harapan atas penyampaian laporan ke Ombudsman;</li> <li>2. Surat Pernyataan Melapor ke Ombudsman yang ditandatangani oleh seluruh anggota kelompok yang menjadi korban langsung;</li> <li>3. Fotokopi KTP seluruh anggota kelompok yang menandatangani surat pernyataan melapor ke Ombudsman;</li> <li>4. Data/ alat bukti yang relevan (foto, video dan lain lain);</li> <li>5. Nomor Telepon yang dapat dihubungi.</li> </ol>
Kuasa Korban Langsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman RI terkait permasalahan Infrastruktur Jalan, Pelayanan PLN, Air dan lain - lain serta harapan atas penyampaian laporan ke Ombudsman;</li> <li>2. Surat Kuasa dari korban langsung selaku pemberi kuasa kepada pihak yang dikuasakan</li> <li>3. Fotokopi KTP Pemberi dan Penerima Kuasa;</li> <li>4. Data/ alat bukti yang relevan (foto, video dan lain lain);</li> <li>5. Nomor Telepon yang dapat dihubungi.</li> </ol>

Pengaduan dapat disampaikan melalui :  
 Email : [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id) cc : [team5@ombudsman.go.id](mailto:team5@ombudsman.go.id)  
 WhatsApp : 08119063737  
 Facebook : OmbudsmanRI137  
 Twitter dan IG : @OmbudsmanRI137

Sumber : [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)

Percepatan pelayanan merupakan salah satu hal yang diharapkan oleh pemerintah guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di tambah dengan adanya pandemic COVID-19 memberikan beban tambahan kepada pemerintah untuk terus melakukan sebuah inovasi dalam hal pelayanan dan mampu memenuhi segala tuntutan masyarakat walaupun dalam mode berkerja dari rumah.

Pelayanan publik di era WFH ini menampilkan banyak perubahan prosedur dan juga tata kelola yang sudah diatur sedemikian rupa dan kemudian mulai dirombak lagi prosedur yang sudah tersedia menjadi prosuder yang siap pakai lagi pada kondisi saat ini. Perubahan prosedur yang terjadi hanya semata-mata untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari setiap instansi yang mereka butuhkan.

Secara umum bentuk pelayanan publik di era WFH ini pada awalnya berjalan begitu rumit karena harus beradatasi dengan kondisi pandemi yang saat ini terjadi. Namun, keadaan yang mendesak ini lama-kelamaan tidak lagi menjadi alasan bagi pegawai pemerintah maupun pegawai swasta untuk tidak bekerja atau bekerja dari rumah. Sebagian pekerja, baik pekerja di bagian pemerintah atau swasta mulai membuat penyesuaian terhadap jam kerja mereka. Hal ini

di karenakan ada beberapa pekerjaan yang memang mengharuskan mereka bertatap muka secara langsung, tidak bisa di lakukan melalui media dalam jaringan (daring). Itu lah sebabnya terdapat piket-piket yang sudah di sepakati oleh pegawai-pegawai untuk pembagian tugas mereka (Singh & Kumar, 2020).

WFH memerlukan berbagai inovasi yang matang dari setiap instansi yang terkait. Hal ini dikarenakan kebutuhan akan pelayanan di setiap daerah di Indonesia itu berbeda-beda. Penduplikatan inovasi bisa saja terjadi untuk daerah yang memiliki kondisi geografis yang sama. Akan tetapi beda hal nya apabila memiliki wilayah atau geografis yang berbeda.

Berdasarkan artikel yang di tulis oleh (Ombudsman.go.id, 2020a) Ada beberapa hal yang bisa dilakukan penyelenggara pelayanan publik agar tetap dapat memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas untuk masyarakat meskipun dalam kondisi WFH ditengah semakin meluasnya penyebaran Covid-19, diantaranya:

1. Pimpinan instansi atau instansi penyelenggara pelayanan publik tetap harus melakukan pengawasan terkait pelaksanaan WFH, agar tidak keluar konteks dan jalur serta tetap memiliki sasaran kerja dan memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan. Tanggung jawab lainnya adalah menerima, memeriksa, dan memantau pelaksanaan tugas ASN secara berkala, termasuk perihal presensi pegawai;
2. Agar WFH mempunyai target pencapaian yang jelas dan terukur, maka masing-masing Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) instansi kementerian, lembaga dan pemda harus membuat aturan teknis secara internal terkait pelaksanaan WFH. Hal ini harus disesuaikan dengan kondisi dari masing-masing wilayah (masuk pada zona merah, kuning dan hijau), menyusun rencana kerja serta melaksanakan tugas kedinasan sesuai dengan sasaran dan target kinerja yang diberikan oleh masing-masing pimpinan unit kerja. Setiap ASN juga diharuskan membuat laporan hasil kerja secara berkala yang ditujukan kepada pimpinan unit kerja;
3. Penugasan WFH yang ditetapkan oleh masing-masing pimpinan unit kerja harus menganut azas non diskriminasi, objektif, prosedural, proporsional, professional dan humanis;
4. Seluruh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik harus mematuhi protocol pelaksanaan WFH yang telah ditetapkan oleh Kemenpan RB;
5. Pimpinan instansi atau dinas harus memastikan bahwa ketika WFH, ASN memiliki sarana pendukung kerja seperti komputer, laptop, memiliki pulsa yang terhubung dengan alat komunikasi dan jaringan internet;
6. Penyelenggara pelayanan publik menyediakan kanal-kanal yang bisa diakses oleh masyarakat seperti email, website, nomor telepon pelayanan dan media sosial;
7. Pastikan bahwa WFH bukan berarti kantor ditutup total dan pelayanan ditiadakan. Terkait hal ini, maka penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan informasi yang mudah diakses masyarakat seperti informasi jam pelayanan, prioritas produk layanan yang dilakukan secara online dan/atau datang langsung, kelengkapan persyaratan, sarana dan prasarana pengaduan, nama dan nomor kontak petugas pelaksana pelayanan, protokol kesehatan, dan lain sebagainya.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 ini memberikan tantangan yang baru terhadap pemerintahan. Setiap instansi di bebaskan tugas untuk menemukan inovasi yang dapat dijadikan alternatif untuk pelayanan kepada masyarakat. Beragam inovasi yang dibuat oleh pemerintah guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, mulai dari

telepon interaktif sampai dengan melakukan *virtual meeting* untuk membahas hal-hal yang pada umumnya tidak bisa diselesaikan hanya dengan menggunakan sambungan telepon saja. Ombudsman juga menyarankan beberapa hal terkait dengan proses pelayanannya. Pada intinya pemerintahan telah berupaya semaksimal mungkin untuk mengimbangi kondisi pada saat ini.

COVID-19 tidak hanya berdampak langsung terhadap masyarakat yang notabennya merupakan penerima layanan tetapi juga berdampak terhadap pekerja yang memberikan pelayanan tersebut. Pekerja diharuskan untuk bekerja dari rumah atau WFH dengan alasan untuk memutus rantai penyebaran COVID-19. Hal ini lah yang mendasari atau menyebabkan pemerintah dari berbagai instansi harus membuat inovasi pelayanan kepada masyarakat agar selama pandemi pelayanan tetap bisa berjalan sebagaimana mestinya.

### **Saran**

Inovasi pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap instansi dalam pemerintahan. Untuk itu perlu adanya kesinambungan antara seluruh staf yang ada pada instansi tertentu guna memberikan masukan agar terciptanya sebuah layanan yang ramah terhadap masyarakat. Selanjutnya juga perlu melakukan survey kepuasan dan juga respon masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

WFH mungkin menjadi salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk tetap bekerja meski tidak harus tetap tinggal di kantor. Kebijakan untuk bekerja dari rumah juga merupakan sebuah inovasi atau Langkah yang baik untuk ditempuh selama masa pandemic ini guna mencegah penularan COVID-19. Harapan besarnya adalah dengan adanya WFH segala bentuk aduan dan juga pelayanan yang masyarakat butuhkan bisa direspon oleh pemerintah atau instansi yang bersangkutan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arianto, B. (2021). Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Dunia. *JURNAL EKONOMI PERJUANGAN*. <https://doi.org/10.36423/jumper.v2i2.665>
- Arizona, K., Abidin, Z., & Rumansyah. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*.
- Asgari, H. (2016). *On the Impacts of Telecommuting over Daily Activity/Travel Behavior: A Comprehensive Investigation through Different Telecommuting Patterns*. (Disertasi,). <https://digitalcommons.fiu.edu/etd/2182>
- ASN, U. (2014). UU ASN No. 5 tahun 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- covid19.go.id. (2020). Situasi COVID-19 di Indonesia. In <https://www.covid19.go.id/situasi-virus-corona/>.
- Indayani, S., & Hartono, B. (2020). Analisis Pengangguran dan Pertumbuhan Ekonomi sebagai Akibat. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*.
- Kanisius, O. M. (2020). *Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi*. Ombudsman.Go.Id.
- kompas.com. (2021). *Sepanjang 2020, 5 Instansi Ini Paling Banyak Dilaporkan ke Ombudsman*. Devina Halim. <https://nasional.kompas.com/read/2021/02/08/12494711/sepanjang->

2020-5-instansi-ini-paling-banyak-dilaporkan-ke-ombudsman

- Kumar, P. M. S., & Aithal, P. S. (2016). Working From Home - A Transition In The Concept Of Workplace. *International Journal of Current Research and Modern Education*.
- mega rorong. (2020). EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI KECAMATAN RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA. *JURNAL POLITICO*.
- Nuraini Ratna, S. W. D. (2020). Pencegahan Penyebaran Covid 19. *Arsy*.
- Ombudsman.go.id. (2020a). *Kebijakan Bekerja Dari Rumah dan Pelayanan Publik*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kebijakan-bekerja-dari-rumah-dan-pelayanan-publik>
- Ombudsman.go.id. (2020b). *Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>
- Ombudsman.go.id. (2020c). *Work From Home, Pelayanan Publik Masa Covid-19*. Artikel. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--work-from-home-pelayanan-publik-masa-covid-19>
- ombudsman. (2020). Laporan Tahunan 2020 OMBUDSMAN Republik Indonesia. In *Mengawal Pelayanan Publik di masa COVID-19* (p. 73).
- Riyadi, R., & Larasaty, P. (2021). FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT PADA PROTOKOL KESEHATAN DALAM MENCEGAH PENYEBARAN COVID-19. *Seminar Nasional Official Statistics*. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2020i1.431>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL. *REFORMASI*. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Singh, M. K., & Kumar, V. (2020). Impact of Covid-19 Pandemic on Working Culture: An Exploratory Research Among Information Technology (IT) Professionalsin Bengaluru, Karnataka (India). *Journal of Xi'an University of Architecture and Technology*.
- Tjahyaningrum, I. (2013). *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang Tahun 2012 (Tinjauan Persepsi Masyarakat)*. Naskah Publikasi , 1-23.
- World Health Organization. (2020). WHO Timeline - COVID-19. *Who*.
- Yudha, R. A. A. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.