

Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Intan Permata Wangi^a, Adella Lukiantina^b, Rike Anggun Artisa^c

^{a,b,c}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^aipermataw@gmail.com, ^badellaluki@gmail.com,

^crikeanggunartisa@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menawarkan pelayanan yang lebih progresif. Namun, adanya pandemi covid-19 dengan berbagai pembatasan sosial yang ada, menjadi sebuah tantangan bagi pelayanan untuk tetap beroperasi. Disisi lain, pandemi juga kian mendorong percepatan pemanfaatan teknologi menjadi society 5.0 yang juga didorong oleh meningkatnya harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, menjadi tanggung jawab pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk dapat beradaptasi. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik pada masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini berfokus pada Mal Pelayanan Publik yang telah terselenggara di Kabupaten Sumedang yang telah beroperasi hampir 2 tahun. Dalam mengukur efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan meninjau dari aspek proses internal organisasi, dan aspek eksternal organisasi. Hasil temuan dari penelitian ini menyimpulkan, efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat menjangkau semua pengguna layanan utamanya di masa pandemi covid-19. Hadirnya pandemi pun membuat beberapa jenis pelayanan yang ada menjadi terdampak yakni tutupnya pelayanan. Di sisi lain, sistem website dan aplikasi mobile Mal Pelayanan Publik yang menunjang pelayanan belum secara efektif dan efisien dalam memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, mengingat terbatasnya fitur sistem dari website dan aplikasi mobile yang belum terintegrasi dengan situs berbagai jenis layanan yang ada.

Kata Kunci: Efektivitas; mal pelayanan; pelayanan publik; society 5.0

Effectiveness of Public Service Delivery during the Covid-19 Pandemic: A Case Study at the Sumedang Regency Public Service Mall

Abstract

The Public Service Mall (MPP) exists as a government effort to improve service quality by offering more progressive services. However, due to the COVID-19 pandemic with various existing social groups, it becomes a challenge for services to continue operating. On the other hand, the pandemic is also increasingly encouraging the acceleration of the use of technology to become a 5.0 society which is also expected by the community for quality public services. Therefore, it is the responsibility of the government as a public service provider to be able to adapt. The purpose of this study was to see the effectiveness of the implementation of public services through the Public Service Mall during the Covid-19 Pandemic in Sumedang Regency. This research focuses on the Public Service Mall which has been held in Sumedang Regency which has been operating for almost 2 years. In measuring the implementation of public services, namely by reviewing aspects of the organization's internal processes, and external aspects of the organization. The findings from this study conclude that the effectiveness of public service delivery has not been able to reach all service users, especially during the COVID-19 pandemic. The presence of the pandemic has also made several types of services available to become service closing points. On the other hand,

the website and application system of the Public Service Mall that supports services effectively and efficiently provides economic and social benefits, given the limited system features of the website and application that have not been integrated with the sites of various types of existing services.

Keywords: Effectiveness; service mall; public service; society 5.0

A. PENDAHULUAN

Corona Virus (Covid-19) ditetapkan sebagai pandemi global yang dapat menular di Wuhan, China pada tanggal 31 Desember 2019. Perkembangannya kian melesat di seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia, dimana tanggal 2 maret 2020 menjadi tanggal pertama diumumkannya dua kasus pasien positif covid-19 (Kompas, 2020). Hingga saat ini dilansir dari website resmi (covid 19, 2021) pada update terakhir di tanggal 27 Agustus 2021, di indonesia angka pasien positif covid 19 telah mencapai 4.056.354 orang, dengan angka kematian mencapai 130.781 orang. Berbagai kebijakan dalam upaya pemutusan rantai penyebaran dilakukan oleh pemerintah secara berkelanjutan, seperti halnya diterbitkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan PSBB paling minimal yakni dilakukannya peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, hingga pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.

Seiring dikeluarkannya beragam kebijakan pembatasan sosial tersebut, pemerintah pusat maupun daerah pun harus tetap *survive* untuk mencapai kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan kewajiban negara selaku penyelenggara terhadap pemenuhan kebutuhan dan hak warga negaranya. Pelaksanaan pelayanan publik dalam situasi pandemi covid-19 saat ini berperspektif disruptif, dimana pandemi kian mendorong percepatan pemanfaatan teknologi yang semula terdapat optimalisasi penggunaan teknologi digital pada semua kegiatan publik atau dapat disebut industri 4.0 (*Internet of Thing*), lalu di dorong untuk beralih ke society 5.0 dimana teknologi telah menyatu dengan masyarakat. Dapat kita ketahui bahwa internet kini menjadi sarana utama pelayanan publik. Kondisi masyarakat yang

dituntut untuk lebih aktif dalam pemanfaatan teknologi digital membuatnya menjadi lebih *smart*, dan *well informed*. Hal ini menjadikan harapan-harapan atau ekspektasi masyarakat akan perbaikan layanan publik yang begitu tinggi. Perkembangan harapan masyarakat yang semakin tinggi tersebut menjadi tanggung jawab bagi pemerintah untuk terus berupaya secara inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hal tersebut, pemerintah telah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik selaras dengan prinsip NPS (New Public Services) yang dinilai lebih progresif sebagai sarana untuk membangun sistem kerja yang bersinergi dalam kesatuan yang utuh. Perluasan fungsi pelayanan terpadu yang terintegrasi atas barang dan pelayanan administrasi, disempurnakan dalam Mal Pelayanan Publik. Hal ini merupakan unsur keterkaitan yang membentuk kombinasi antara Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Mal Pelayanan Publik telah tersebar di 22 daerah di seluruh Indonesia, salah satunya yakni di Kabupaten Sumedang yang diketahui telah berbasiskan pemanfaatan teknologi (*e-government*) dengan adanya Website dan Aplikasi mobile resmi penunjang terselenggaranya pelayanan publik. Pelayanan yang berbasiskan teknologi ini penting utamanya dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19 yang membatasi segala aktivitas publik.

Beberapa penelitian sebelumnya sudah ada yang mengkaji mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP), diantaranya adalah Adawiyah, P.R. (2018), Lestari, R. dkk (2020), dan Maulana, A & Widodo (2019) yang meneliti dari sisi inovasi yang dilakukan. Selain itu, ada juga yang menyoroti implementasi dan efektivitas Mal Pelayanan Publik yaitu Datamora, S (2020) dan Umam, U & Adiando (2020). Kemudian, Suryana, O (2019) meneliti tingkat kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Ristiani, I. Y. (2020) sudah menggunakan lokus di Kabupaten Sumedang namun belum membahas

secara spesifik efektifitas mal pelayanan publik dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ditujukan untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas dengan langkah strategis sebagai bentuk reformasi administrasi publik.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) menyimpulkan bahwa Indonesia pada saat ini fokus mendukung pelayanan publik yang dapat memutus mata rantai COVID-19 dalam jangka pendek dan jangka panjang. Implementasi pelayanan publik elektronik (*e-government*) yang sudah diberlakukan, kian menunjang kebijakan *Work From Home* yang memungkinkan birokrasi tetap berjalan serta memberikan pelayanan yang maksimal di era *new normal*. Maka dari itu, penelitian selanjutnya penting untuk dilakukan dengan berfokus dan bertujuan untuk melihat efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. Selain itu, penelitian ini juga memuat dampak pandemi pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

B. PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik hadir sebagai salah satu inovasi yang ditetapkan pemerintah pusat dan daerah untuk mengintegrasikan pelayanan publik yang semula dapat dikategorikan sulit dilakukan karena pelayanan yang bersifat lintas kewenangan. Keberadaannya berawal dari PTSA (Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang merupakan layanan terintegrasi generasi pertama di Indonesia, dan berkembang menjadi generasi kedua dengan dinamakan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Kemudian Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai perluasan peran PTSP, dengan terjadi perubahan aspek prosedur birokrasi dan struktur yang memuat unsur efisiensi administrasi dengan fokus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Melalui dibentuknya Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan kemudahan baik dari segi keterjangkauan pelayanan, kecepatan, serta keamanan pelayanan yang tentunya dapat

menghasilkan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini ditunjukkan dengan terdapatnya perpaduan pelayanan baik dari Pemerintah pusat, daerah, pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah, hingga swasta. Dari inovasi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik tersebut yang kian memberikan kemudahan, Indonesia dapat berpeluang dalam peningkatan daya saing global. (Puryatama, A.F, Tiyas N. H. 2020).

Maka melalui Mal Pelayanan Publik terjadi penyederhanaan pemangkasan alur birokrasi pelayanan dalam mencapai tujuan reformasi administrasi berkaitan dengan efisiensi, salah satunya integrasi layanan perizinan dan non perizinan. "Everything in one place" menjadi istilah yang sesuai dengan pelayanan yang terdapat dalam Mal Pelayanan Publik. Dalam hal ini pada Mal Pelayanan Publik memungkinkan masyarakat untuk tidak perlu mendatangi satu persatu lokasi ketika ingin mendapatkan pelayanan publik. Kabupaten Sumedang merupakan salah satu daerah yang memiliki Mal Pelayanan Publik dari 22 daerah yang tersebar di Indonesia. Dengan visi dalam upaya Meningkatkan Daya Saing Kabupaten Sumedang sebagai daerah investasi melalui pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi, di dukung melalui kehadiran Mal Pelayanan Publik yang tentunya diharapkan dapat mencapai visi tersebut.

Mal Pelayanan Publik Sumedang ini memiliki 23 jenis pelayanan diantaranya bentuk pelayanan pemerintahan pusat, daerah serta swasta juga pelayanan dari Badan usaha milik negara / Badan usaha milik swasta. Untuk mengetahui efektivitas Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang di masa pandemi, penelitian dilakukan dengan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi (virtual dan partisipan).

Berkaitan dengan kondisi pandemi covid-19, pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sumedang juga terdampak dan dampak tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti tutupnya beberapa jenis pelayanan, pemberlakuan aturan pembatasan jarak, kegiatan yang tersendat akibat pembatasan jumlah calon pemohon yang

akan menggunakan jasa di Mal Pelayanan Publik Sumedang. Meski ada dampak yang negatif akibat adanya pandemic covid-19, pemerintah Kabupaten Sumedang telah memfasilitasi pelayanan publik dengan ketersediaan komponen pencegahan penyebaran virus yakni dengan adanya memberlakukan anjuran untuk tetap menjaga jarak, serta protokol kesehatan, juga lengkapnya fasilitas pencegahan penularan virus seperti tersedianya hand sanitizer di setiap loket. Selain itu dalam terselenggaranya Mal Pelayanan Publik Sumedang telah ditunjang secara resmi dengan berbasiskan penggunaan teknologi informasi melalui Website Mal Pelayanan Publik dan Aplikasi mobile Mal Pelayanan Publik.

Website Mal Pelayanan Publik Sumedang merupakan system online yang dibentuk dalam arti kemajuan dan perwujudan dari adanya e-government yang ada di pemerintahan Kabupaten Sumedang. Adanya website Mal Pelayanan Publik Sumedang ini juga merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan public baik pelayanan pusat maupun daerah berupa pelayanan administrasi, jasa, dan barang yang di implementasikan secara online. Website Mal Pelayanan Publik Sumedang ini juga memiliki banyak informasi mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Sumedang sehingga masyarakat dapat menggunakannya agar lebih efektif dan efisien juga aman dan nyaman digunakan.

Selain itu, Aplikasi Mal Pelayanan Publik merupakan aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui smartphone berbasis android yang di desain untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Aplikasi mobile Mal Pelayanan Publik ini juga dibuat agar memudahkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara online. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya di era society 5.0 pada kondisi pandemi covid-19. Penggunaan sistem pelayanan yang berbasiskan teknologi tersebut kian penting digunakan khususnya dalam situasi pandemi yang mendorong pemanfaatan teknologi menjadi sarana utama dalam kegiatan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintahan juga

terkena dampak karena perlu bertransformasi menggunakan pelayanan digital.

Berikutnya dalam mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang yakni dengan menganalisis dan meninjau dari aspek proses internal organisasi, dan aspek eksternal organisasi

1. Aspek Proses Internal

Indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan Mal Pelayanan Publik di masa pandemi dilakukan berdasarkan tiga prinsip pokok dalam aspek internal organisasi, yakni:

a. Prinsip Aksestabilitas

Merupakan prinsip keterjangkauan dimana pelayanan perlu memperhatikan keterjangkauan pelayanan untuk seluruh masyarakat. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang pada dasarnya cukup mudah dijangkau karena letaknya yang terdapat di pusat kota, yakni pada Kecamatan Sumedang Selatan. Namun, dengan sebaran masyarakat Kabupaten Sumedang yang cukup luas, yakni dengan luas wilayah 155.871,98 Ha terdiri dari 26 Kecamatan dan terbagi ke dalam 270 desa dan 7 kelurahan. Dimana dalam kondisi masyarakat yang letaknya berjauhan dengan pusat kota mengalami kesulitan apalagi jika kondisi kendaraan umum juga terbatas. Namun, Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang juga menyediakan pelayanan secara online tetapi di sisi lain pelayanan secara online tersebut pun menghadapi tantangan berkaitan dengan inklusifitasnya. Masyarakat dengan tingkat ekonomi tertentu terkadang tidak memiliki akses terhadap *smartphone* dan internet. Dengan demikian, masih ada kendala terkait aksestabilitas masyarakat dapat menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik.

b. Prinsip Kontinuitas

Prinsip kontinuitas berkaitan dengan pelayanan yang terselenggara secara kontinyu. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat beberapa loket pelayanan yang tutup, dimana hanya 7

dinas/instansi yang membuka loketnya saat masa pandemi. Loker pelayanan yang tetap buka pun memberikan pelayanan dengan pembatasan kuota. Sedangkan, pelayanan yang sifatnya online tetap berjalan dengan menggunakan website dan aplikasi mobile. Dilihat dari aspek kontinuitas ini, pelayanan di Mal Pelayanan Publik sedikit terhambat terutama pelayanan yang sifatnya langsung.

c. Prinsip Profitabilitas

Prinsip profitabilitas berkaitan dengan proses pelayanan harus dilakukan secara efektif dan efisien serta memberikan manfaat ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara luas. Dalam hal ini, Mal Pelayanan Publik yang sudah memiliki website dan aplikasi mobile dapat membuat pelayanan dijalankan secara efektif dan efisien. Namun adanya website dan aplikasi mobile yang ada belum terintegrasi dengan situs berbagai jenis layanan membuat masyarakat harus membuka website masing-masing jenis pelayanan yang tersedia. Website resmi Mal Pelayanan Publik yang ada belum memiliki fitur untuk registrasi mendaftarkan antrian pelayanan. Sehingga kemudian diarahkan untuk mendownload Aplikasi Mobile Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Di sisi lain, keberadaan aplikasi mobile hanya dapat di download bagi pengguna android, serta dalam penggunaannya masih terdapat adanya kendala dalam pengambilan nomor antrian yang sulit untuk di proses. Dengan demikian, masih ada kendala terkait profitabilitas bagi pemerintah maupun masyarakat dalam menggunakan layanan Mal Pelayanan Publik.

2. Aspek Proses eksternal

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi (virtual dan partisipan) yang telah dilakukan, keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang memudahkan masyarakat dalam memproses pelayanan yang dibutuhkan. Namun ditinjau dengan keterdampakannya selama pandemi covid-19 terdapat beberapa hal yang terkendala terutama sistem pelayanan secara online. Keberadaan website dan aplikasi mobile belum secara penuh mempermudah proses pelayanan, sehingga mengharuskan untuk

mengunjungi website dinas/instansi jenis pelayanan terkait, juga tetap mengharuskan untuk mendatangi Mal Pelayanan Publik. Hal ini baik mengenai pengambilan nomor antrian yang terkendala pada aplikasi mobile, maupun kepengurusan pelayanan pada salah satu loket yang dibutuhkan. Meski demikian output yang di dapatkan oleh partisipan tetap terpenuhi sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, melalui indikator pengukuran aspek proses internal dan aspek proses eksternal yang digunakan dalam mengukur efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 dengan Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, hadirnya pademi covid 19 cukup berpengaruh terhadap terselenggaranya pelayanan publik. Baik dalam hal tutupnya beberapa jenis pelayanan, serta sistem website dan aplikasi mobile yang menunjang pelayanan belum secara efektif dan efisien dalam memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, mengingat terbatasnya fitur sistem dari website dan aplikasi mobile yang belum terintegrasi dengan situs berbagai jenis layanan yang ada.

Dalam upaya pemenuhan efektivitas pelayanan publik di masa pandemi covid-19 yang kian mendorong percepatan pemanfaatan teknologi menjadi society 5.0 dan juga didorong oleh meningkatnya harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, perlu adanya optimalisasi pemanfaatan pelayanan secara online, baik dengan peningkatan fitur sistem *e-services* yang terintegrasi dengan semua jenis pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, serta pemantauan sistem *e-services* secara berkala.

REFERENSI

Adawiyah, P. R. (2018). *Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. *Politico*, Vol 18, No 2. Retrieved from: <http://jurnal.unmuhsember.ac.id/index.php/POLITICO/article/view/1659>

- Datamora, S. (2020). *Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik untuk Masyarakat Padang*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol 1, No 4. 136-142. Retrieved from: <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/68>
- Dewi, D.S., & Tobing, T.N.W, (2021). *Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia*. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research. Vol. 5 No.1. DOI: <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Lestari, R., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo*. Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528-551. <https://doi.org/https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Maulana, A. dan Widodo, E. (2019). *Inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0. <https://doi.org/10.22219/PSNIP.Vol0.No0.II|548-568>
- Puryatama, A.F, Tiyas N. H. (2020). *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal Studi Kepemerintahan. Vol. 3 No. 1. Retrieved from: <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol 11, No 2. Retrieved from: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>
- Umam, U dan Adianto. (2020). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum, Vol 4, No 1. Retrieved from <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/600>
- <https://covid19.go.id/peta-sebaran>
- <https://sumedangkab.go.id/profil>
- <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>