

PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN SAMBALIUNG KABUPATEN BERAU

Denny Nazaria Rifani

Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Abstract

This study was conducted to identify and describe the implementation of public services during the Covid-19 pandemic in Subdistrict of Sambaliung, Berau Regency. The dimensions of measurement in this research are the improvement of services during the Pandemic by the Ombudsman RI including: Clear information on service standards, online service systems, an adaptation of facilities/ infrastructure/service facilities, and competence of service implementers. The type of research used in this research is descriptive qualitative with primary data and secondary data. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification. The results of this study indicate that the implementation of public services during the Covid-19 Pandemic can still be carried out but in a different way than usual, the standard of service provided is following the circular letter of the Berau Regency's Government which refers to the rules of the Central Government, facilities/infrastructure/facilities have been provided following the recommendations of the Ministry of Health, good competence of officers and have a lot of experience placed in their respective fields to provide fast and appropriate services. Must improve the implementation of information technology-based services, because there is still no online-based service.

Keywords:

public service, Covid-19 pandemic

Article history:

Submission September 07 2021

Revised October 30 2021

Accepted November 05 2021

Published December 01 2021

Corresponding author

Email:

dennyrifani@poltekip.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Yang menjadi dimensi pengukuran pada penilitan ini yaitu, peningkatan pelayanan pada masa Pandemi oleh Ombudsman RI diantaranya: Informasi yang jelas mengenai standar pelayanan, sistem pelayanan secara *online*, adaptasi sarana/prasarana/fasilitas pelayanan, dan kompetensi pelaksana layanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jenis data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 masih dapat dilakukan akan tetapi dengan cara yang berbeda dari biasanya, standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan surat edaran Pemerintah Kabupaten Berau yang merujuk pada aturan Pemerintah Pusat, sarana/prasarana/fasilitas telah disediakan sesuai dengan anjuran Kementerian Kesehatan, kompetensi petugas yang baik serta memiliki banyak pengalaman ditempatkan pada bidangnya masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Harus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi, karena masih belum adanya pelayanan yang berbasis *online*.

Kata Kunci: pelayanan publik; pandemi covid-19

PENDAHULUAN

Munculnya kasus Covid-19 di Indonesia, ditetapkan sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020. Awal tahun 2020 merupakan tahun yang berat bagi dunia termasuk Indonesia, pada dasarnya Covid-19 merupakan krisis kesehatan dengan onsetnya tiba-tiba, transmisi siap dan berpotensi untuk membunuh, secara luas *Global Coronavirus Crisis* (GCC) yang terjadi memiliki dampak yang lebih luas daripada kesehatan, yakni ekonomi, sosial, politik dan lingkungan. Pada bidang ekonomi misalnya terdapat beberapa negara yang pengangguran mengalami peningkatan dengan cepat naik ke level yang tidak terlihat sejak *Great Depresi*, penutupan bisnis-bisnis yang secara sementara dan bahkan permanen. Nilai perdagangan internasional saat pandemi Covid-19 telah jatuh, utang publik serta swasta meningkat dan kondisi ekonomi akan sulit untuk kembali seperti semula (Leigh, 2020). Selain itu pandemi Covid-19 memiliki konsekuensi yang dapat memperlambat dalam globalisasi atau bahkan menghasilkan proses deglobalisasi, dunia akan mengalami episode deglobalisasi, dengan pengurangan 10% pada dimensi lunak dan pengurangan 9% pada dimensi ekonomi (Olivie & Gracia, 2020). Di Indonesia, pandemi telah mengubah kebiasaan maupun sistem yang ada. Dalam upaya memutus mata rantai penyebaran Covid-19, Pemerintah Indonesia mulai memberlakukan beberapa kebijakan (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021). Dimulai dari Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk daerah yang memiliki angka penyebaran covid yang tinggi, mulai menerapkan Adaptasi Kebiasaan Baru (ABK) atau yang di kenal dengan istilah *new normal* dan juga menghimbau masyarakat agar melaksanakan 5M yaitu menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas (Husnayaini, 2020). Kebijakan serta himbauan terkait protokol kesehatan ini merupakan respon positif dari pemerintah untuk dapat menekan angka Covid-19 di Indonesia. Pandemi Covid-19 ini sangat memberikan dampak yang luar biasa pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial, maupun pada bidang-bidang lainnya. Tidak terlepas pula dalam bidang pelayanan yang sangat begitu terdampak, akan tetapi walaupun dimasa Pandemi Covid-19 namun pelayanan harus tetap dijalankan terutama pelayanan yang menyangkut hajat hidup masyarakat.

Dalam hal ini, birokrasi harus tetap menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Dimana penyelenggara tersebut adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nuriyanto, 2014). Walaupun dengan terbatasnya ruang gerak didalam memberikan pelayanan publik karena harus mengikuti protokol kesehatan, masyarakat harus tetap diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani.

Telah terjadi perubahan dalam birokrasi pelayanan publik pada masa pandemi ini, perubahan itu terjadi dalam dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja yang baru. Dimensi perubahan kelembagaan birokrasi terjadi *over normal* disrupsi dalam hal ini Covid-19 menuntut organisasi untuk melakukan perubahan *new normal*. Dimana birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik mengutamakan protokol kesehatan. Sedangkan pada dimensi sistem kerja ada dua pilihan yaitu bekerja di rumah dan tetap bekerja di kantor namun tetap memperhatikan protokol kesehatan (Toto Heryanto, 2021). Dengan adanya hal tersebut, akan membuat akses masyarakat kepada institusi pemerintah akan dibatasi dan menjadi sebuah kesulitan masyarakat didalam mendapatkan pelayanan publik. Intstitusi pemerintah dituntut untuk mengalihkan pelayanan secara konvensional kepada pelayanan yang berbasis elektronik, agar tidak merugikan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan (Doramia Lumbanraja, 2020).

Terdapat beberapa referensi terkait pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 yaitu yang dilakukan oleh (Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, 2021) menunjukkan bahwa masih belum optimalnya pelayanan publik yang diberikan, itu terlihat dari lima indikator pelayanan publik terdapat empat indikator yang masih belum optimal diantaranya, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, sedangkan hanya satu indikator yang menunjukkan hasil sudah optimal yaitu indikator responsibility. Kemudian berdasarkan hasil penelitian menurut (Nihayaty, 2021) yang membahas inovasi kebijakan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur pada era Covid-19 menunjukkan hasil bahwa terdapat kesiapan serta tangkas dan adaptif Kanwil Kemenag Jawa Timur terdapat perubahan kondisi sosial yang ada akibat dari pandemi Covid-19. Dalam merespon pandemi itu dilakukan dengan sikap tangkas yang merujuk pada kelincahan, sedangkan perubahan ditingkat sistem pada seluruh unit merupakan bagian dari pola yang adaptif. Dalam menyikapi situasi yang krisis itu dapat digambarkan dengan perubahan kebijakan yang progresif dalam kurun waktu yang singkat. Dapat disimpulkan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah harus dapat menyesuaikan kebijakan serta pemberian pelayanan publik dengan perubahan yang terjadi, yaitu salah satunya dapat dilakukan dengan peningkatan standar pelayanan publik.

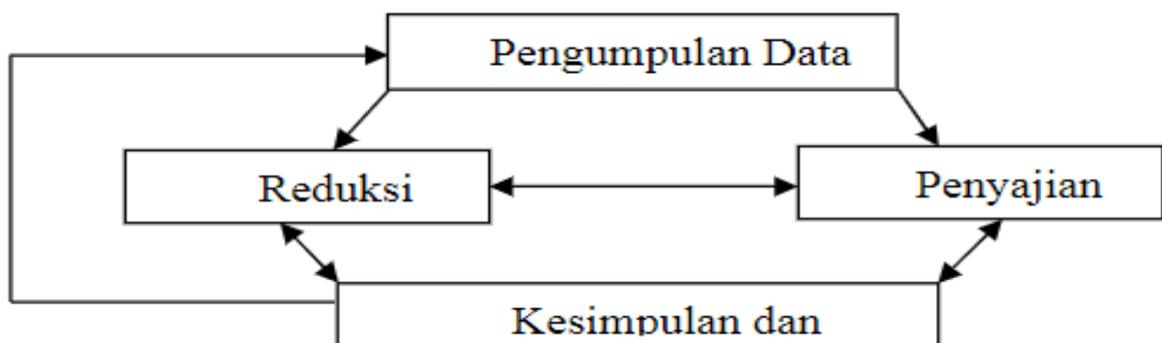
Dengan melakukan peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan virus Covid-19. Menurut Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia melihat bahwa peningkatan standar pelayanan merupakan solusi dalam memberikan layanan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh institusi dalam memberikan pelayanan publik yaitu *pertama* menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, *kedua* meningkatkan sistem penyelenggaraan secara *online*, *ketiga* adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, *keempat* meningkatkan kompetensi pelaksana layanan (Kurdi, 2020).

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas dan masih terbatasnya penelitian mengenai

pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 maka penelitian ini dilakukan dengan *locus* di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau dan mengingat pentingnya penelitian ini dilakukan agar tetap dapat terlaksananya pelayanan publik didalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah agar tidak menimbulkan atau menyebarkan virus Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017). Jenis data didalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder dengan melakukan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian dilakukan analisis data secara bersamaan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 1992).



Gambar 1. Komponen dan Analisis Data/Model Interaktif

Sumber: (Miles & Huberman, 1992)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melihat banyaknya kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan, maka dalam hal ini pelayanan di masa pandemi tetap dilakukan oleh Kecamatan Sambaliung agar dapat memenuhi kebutuhan layanan dari masyarakat. Kecamatan Sambaliung berupaya tetap agar dapat melakukan hal tersebut, akan tetapi didalam melaksanakan kegiatan tersebut, tetap memperhatikan protokol kesehatan mengingat masih cukup tingginya tingkat penyebaran covid di Indonesia termasuk di Kabupaten Berau. Penyelenggara layanan dalam hal ini institusi pemerintah dituntut untuk merubah cara kerja dan sistem kerja di masa pandemi ini, tidak terkecuali Kecamatan Sambaliung itu sendiri. Kemudian peningkatan standar pelayanan juga merupakan solusi didalam pemberian pelayanan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat

dilakukan oleh lembaga pemberi jasa pelayanan publik menurut Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia yang dikutip oleh (Kurdi, 2020):

1. Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan

Standar pelayanan di Kecamatan Sambaliung mengalami perubahan selama masa pandemi, yaitu diantaranya dengan keluarnya Surat Edaran Bersama Pemerintah Kabupaten Berau dengan 7 instansi/unsur lainnya, Nomor: 300/344/BPBD/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat dan Pengoptimalan Posko Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Tingkat Kecamatan, Kampung dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019 di Kabupaten Berau. Kemudian 1 bulan berikutnya disusul dengan Surat Edaran Bersama Pemerintah Kabupaten Berau dengan Nomor: 360/434/BPBD/2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 (Tiga) Corona Virus Disease 2019 dan Pengoptimalan Posko Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Tingkat Kecamatan, Kampung dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019 di Kabupaten Berau. Selanjutnya 14 hari kemudian keluar Surat Edaran Bersama Perpanjangan PPKM Level 3 dengan Nomor: 360/490/BPBD/2021.

Berdasarkan surat edaran bersama tersebut, Kecamatan Sambaliung mulai melakukan perubahan yang berkaitan dengan standar pelayanan. Pada masa PPKM, Kecamatan Sambaliung menerapkan aturan *Work from Home (WFH) / Work from Office (WFO)*, sebesar 25% dari total jumlah pegawai yang ada di Kecamatan yang boleh melakukan *WFO* atau bekerja dari kantor, dan sisanya 75% harus *WFH* atau bekerja dari rumah. Kemudian untuk masyarakat yang ingin menerima layanan di Kecamatan Sambaliung, diwajibkan menggunakan masker, kemudian mencuci tangan sebelum masuk area kantor, juga dilakukan pengecekan suhu tubuh menggunakan *termogun*. *Social distancing* dengan menjaga jarak juga tidak lupa dilakukan, dengan membatasi jumlah penerima layanan hanya sebanyak 4 orang saja yang menunggu di ruang tunggu gedung kantor, kemudian yang lainnya sambil menunggu giliran dapat menunggu di teras kantor yang juga telah disediakan ruang tunggu.

Penggunaan masker atau *face shield* juga diwajibkan kepada pegawai yang *WFO* dan yang melakukan survei lapangan jika dibutuhkan, misalnya pencarian titik koordinat untuk bidang pertanahan, rekomendasi izin IMB dan lain sebagainya. Perubahan standar pelayanan yang ada ini diinformasikan kepada masyarakat melalui pamflet-pamflet dan papan pengumuman informasi yang disediakan oleh Kecamatan Sambaliung. Sosialisasi dan koordinasi standar pelayanan ini juga diinformasikan melalui teknologi yang ada saat ini, yaitu aplikasi *whatsapp* untuk diinformasikan kepada aparat terkait, seperti Kelurahan, Kepala Kampung, Aparatur Kampung, RT/RW, dll yang berada di lingkungan Kecamatan Sambaliung. Berkaitan dengan hal tersebut, pentingnya standar pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam

mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan di sebuah unit pelayanan publik (Ombudsman, 2017).

Dalam hal ini, untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan adanya standar pelayanan publik terlebih dahulu. Standar pelayanan publik tersebut merupakan *entry point* terhadap kurang memuaskannya aspek pelayanan publik yang diterima masyarakat selama ini (Roudo, Mohammad, 2008).

2. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara *Online*

Dimasa pandemi harusnya teknologi merupakan salah satu cara agar tidak terjadinya kegiatan tatap muka secara langsung jika dimiliki oleh suatu instansi dalam bidang pelayanan publik. Karena dengan pemanfaatan teknologi yang ada, masyarakat atau publik dapat menerima layanan secara mudah yaitu dari tempat tinggal masing-masing yang artinya tidak perlu datang langsung ke kantor, pada intinya masyarakat atau publik tersebut harus memiliki *smartphone*/komputer yang terhubung dengan jaringan internet untuk mengakses layanan berbasis *online* tersebut. Pelayanan berbasis *online* ini merupakan penerapan dari *Electronic Government* atau yang biasa lebih dikenal dengan istilah *e-Government*. E-Government adalah penggunaan teknologi didalam meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah yang dapat memberi manfaat kepada bagi segenap warga negara.

Terdapat hubungan diantara pemerintah dan masyarakat, itu bukan lagi hubungan yang dari atas ke bawah atau dikenal dengan istilah *top-down* melainkan membangun sebuah kemitraan antara pemerintah dengan warga negara (Silcock, 2001). Akan tetapi diketahui bahwa Kecamatan Sambaliung belum melakukan pelayanan secara *online* atau memanfaatkan teknologi yang ada. Karena pada dasarnya kegiatan pelayanan yang ada di Kecamatan Sambaliung memang harus dilakukan secara tatap muka langsung, mengingat bidang-bidang pekerjaannya tidak mudah untuk dilakukan secara *online*. Tentu saja dalam hal ini masyarakat harus tetap melaksanakan pelayanan secara *offline*, begitu pula dengan para petugas yang harus siap memberikan pelayanan secara *offline* juga kepada masyarakat. Kecamatan sambaliung juga hingga saat ini belum memiliki aplikasi/*website* khusus untuk menunjang kegiatan pelayanan yang ada agar dapat dilakukan secara *online*. Dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet ini merupakan cara pemerintah untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang mudah bagi masyarakat (Fang, 2002). Berdasarkan hal tersebut diatas, Kecamatan Sambaliung harus tetap melaksanakan kegiatan pelayanan secara manual atau *offline* kepada masyarakat walaupun di masa pandemi covid-19 seperti ini.

3. Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan

Sarana, prasarana dan fasilitas yang lengkap dan baik, akan menunjang terlaksananya kegiatan pelayanan publik yang baik pula. Fasilitas merupakan segala

sesuatu hal yang mempermudah serta melancarkan pelaksanaan kegiatan yang dapat mempermudah kegiatan dapat berupa sarana dan prasarana. Fasilitas juga merupakan sarana didalam melancarkan pelaksanaan fungsinya (Lupiyoadi dalam Gaol et al., 2020). Selain itu fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, diterapkan, oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan (Moenir, 1987). Berdasarkan hal tersebut, kelengkapan sarana, prasarana dan fasilitas akan mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan munculnya virus Covid-19 ini dibutuhkan sarana, prasarana dan fasilitas yang lebih lengkap agar dapat memutus penyebaran virus tersebut.

Dalam mendukung hal tersebut, Kecamatan Sambaliung telah memperhatikan dan memiliki sarana, prasarana dan fasilitas yang cukup baik, misalnya telah menyediakan tempat cuci tangan beserta sabun cuci tangannya didepan area kantor dengan kapasitas 250liter yang dapat digunakan oleh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ataupun para petugas yang sedang melaksanakan WFO. Dengan adanya anjuran mencuci tangan menggunakan air bersih mengalir dan dengan sabun, ini di harapkan akan dapat mengurangi atau bahkan membersihkan kuman yang telah berada di tangan, guna memastikan pada saat melakukan kegiatan di area kantor sudah terbebas dari kuman. Selanjutnya *termogun* sebanyak 1 buah juga disediakan oleh Kantor Kecamatan Sambaliung, untuk melakukan *screening* kepada masyarakat maupun pegawai dengan mengecek suhu tubuh mereka berada di suhu batas normal yaitu $< 37^{\circ}$ celcius sebelum memasuki gedung kantor.

Penyediaan masker bagi masyarakat/pegawai yang lupa atau tidak membawa masker pada saat menerima/memberi layanan juga telah disediakan di pintu masuk utama area kantor, memiliki ruang tunggu dilengkapi dengan kursi yang kapasitasnya hanya bisa digunakan sebesar 50% sesuai dengan protokol kesehatan berkaitan dengan *social distancing* yaitu dengan menjaga jarak, disediakan ruang tunggu juga diteras kantor apabila ruang tunggu didalam gedung penuh, khusus bidang pemerintahan dan pelayanan terpadu yang biasanya banyak melakukan layanan kepada masyarakat diberikan pembatas wajah diatas meja guna menghindarkan penyebaran virus Covid-19 melalui *droplet*, terdapat *handsanitizer* disetiap ruangan yang ada agar memudahkan masyarakat dan pegawai untuk membersihkan tangan setelah memegang benda-benda atau melakukan atktivitas lainnya. Kantor Kecamatan Sambaliung juga rutin melakukan penyemprotan disinfektan ke setiap ruangan kantor setiap 2 minggu sekali guna menstrilkan virus atau kuman yang ada di ruangan-ruangan kantor. Dengan beberapa sarana, prasarana dan fasilitas yang lengkap tersebut, Kecamatan Sambaliung sudah mendukung dalam pencegahan penyebaran virus Covid-19.

4. Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Layanan

Kompetensi merupakan modal utama bagi petugas atau pegawai sebagai pelaksana layanan. Dengan kompetensi yang dimiliki akan memudahkan kita didalam melakukan pekerjaan dan mengurangi resiko adanya kesalahan ketika melakukan sebuah pekerjaan. Kompetensi merupakan seperangkat kapabilitas yang terintegrasi, yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap, yang bersifat kondisional bagi kinerja yang efektif, didalam suatu konteks, profesi, organisasi, jabatan peran dan situasi tertentu (Mulder, 2014). Dengan adanya kompetensi, kualitas pelayanan akan dihasilkan, kemudian dengan adanya kualitas pelayanan itu pula akan menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektif dan efisien didalam sebuah organisasi (Puspitawaty, 2020). Dalam meningkatkan kompetensi pegawai dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat).

Dengan memberikan pendidikan dan pelatihan secara rutin, akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, karena diklat memiliki fungsi untuk meningkatkan keterampilan, *skill* dan *knowledge* (Pakpahan dalam Eliana et al., 2020). Pegawai di Kecamatan Sambaliung sebagian besar telah melakukan pendidikan dan pelatihan (diklat) diantaranya diklat yang diselenggarakan oleh kantor BPMPK (Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kampung) berkaitan dengan anggaran/keuangan kampung, diklat yang di selenggarakan oleh BKD (Badan Kepegawaian Daerah) berkaitan dengan kepegawaian, melakukan studi banding ke beberapa daerah dengan fokus pemberian pelayanan terpadu pada Kantor Kecamatan. Dengan adanya diklat-diklat tersebut, menambah pengetahuan dan wawasan pegawai Kecamatan Sambaliung yang secara langsung memberikan dampak positif terhadap kompetensi pegawai tersebut ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kompetensi pegawai yang dimiliki ini, Kecamatan Sambaliung bisa memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat, sehingga tidak sampai membuat kerumunan atau antrian panjang dimasa pandemi Covid-19 dikarenakan kurangnya pemahaman atau rendahnya kompetensi para pegawai. Kecepatan waktu dan ketepatan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pada Kecamatan Sambaliung ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, semakin lambat waktu dan tidak tepatnya pekerjaan yang dilakukan, akan semakin membuat masyarakat menunggu lama di ruang tunggu dan kemudian berdampak pada jumlah masyarakat yang berkumpul di area kantor tersebut dan memiliki resiko penyebaran covid-19 lebih tinggi. Sehingga Kecamatan Sambaliung telah menempatkan pegawainya sesuai dengan bidangnya serta pengalaman yang dimilikinya untuk menghindari hal tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan oleh penulis pada sub bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sambaliung sudah dilaksanakan dengan baik dan berdasarkan surat edaran dari pemerintah daerah yaitu Pemerintah Kabupaten Berau yang merujuk pada aturan pusat serta telah diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan para pegawai di Kecamatan Sambaliung.
2. Penyelenggaraan pelayanan secara *online* masih belum dilakukan oleh Kecamatan Sambaliung dikarenakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sejauh ini masih harus dilakukan secara *offline* atau tatap muka langsung. Ini membuat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di masa pandemi covid-19 tetap harus datang langsung ke Kecamatan Sambaliung.
3. Sarana, prasarana dan fasilitas di Kecamatan Sambaliung pada masa pandemi Covid-19 ini dilaksanakan sudah sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan seperti, penyediaan tempat cuci tangan, alat pengecekan suhu tubuh, ruang tunggu dengan memperhatikan jarak, dll.
4. Kecamatan Sambaliung telah menempatkan pegawainya sesuai pada bidang serta pengalamannya. Sebagian besar pegawainya juga telah mendapatkan diklat pengembangan kompetensi yang menunjang kinerjanya sehingga dapat bekerja dengan cepat dan tepat.

Adapun rekomendasi atau saran yang diberikan oleh penulis yaitu Kecamatan Sambaliung harus melakukan sebuah inovasi dan peningkatan pada sistem penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi untuk dapat memberikan pelayanan secara *online* kepada masyarakat. Karena dengan semakin majunya perkembangan zaman dan masih adanya pandemi virus Covid-19 di Indonesia, ini merupakan langkah positif yang dilakukan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan penyebaran virus Covid-19.

REFERENSI

- Dorania Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Eliana, Nurhayati, & Fathiah. (2020). *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (DIKLAT) Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Aceh*. 2(2).
- Fang, Z. (2002). *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*. 10(2), 1–22.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*,

- 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Gaol, J. L., Hutabarat, L., & Bate'e, E. M. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan*. 28(2), 286–298.
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Civil Service Journal*, 41–52. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/280>
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, S. (2021). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108). *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 04, 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>
- Leigh, A. (2020). *We can't let coronavirus worsen inequality. Australian political economy*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia Press.
- Moenir. (1987). *Pendekatan Manusiawi dan Organ-isasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Remaja Rosda Karya.
- Mulder, M. (2014). *Conceptions of Professional Competence*. In: S.Billett, C.Harteis, H. Gruber (Eds). *International Handbook of Research in Professional and Practice- based Learning*. Dordrecht: Springer.
- Nihayaty, A. I. (2021). Penyesuaian Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 5(1). <https://doi.org/10.37250/newkiki.v5i1.92>
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Olivié, I., & Gracia, M. (2020). *The end of globalisation? A reflection on the effects of the COVID-19 crisis using the Elcano Global Presence Index*.
- Ombudsman. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2).
- Roudo, Mohammad, A. S. (2008). *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Miminal (SPM): Konsep, Urgensi, dan Tantangan*. Riptek Vol.2 Nomor 1, Tahun 2008, hal.1-6.
- Silcock, R. (2001). *What is E-Government?. Parliamentary Affairs*. 54(1).
- Toto Heryanto, A. R. (2021). *Pandemi Covid-19 sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik di Era New Normal*.