

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN SUNGAI MALANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
DI MASA NEW NORMAL**

TAHUN 2022

Milna Nor Adhia, Arif Darmawan, Rachmawati, IGN Anom Maruta

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No 45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa
Timur 60118
Email : milna3000@gmail.com

ARCTILE

ABSTRACT

Kata Kunci :

New Normal,
Pelayanan Publik,
Implementasi
Kebijakan

Pandemi virus corona beberapa waktu lalu meminta penyesuaian birokarasi publik. Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi, yaitu dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja . Saat ini ada dua opsi perubahan sistem kerja, bekerja dari rumah (WFH) atau biasa disebut working online from home atau tetap bekerja di kantor dengan mematuhi dan menegakkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Seiring berjalannya waktu, dan berhasilnya program vaksin yang dijalankan oleh pemerinta, terdapat kebijakan baru lagi dalam menyelenggarakan layanan administrasi di kantor kelurahan Sungai Malang. Kebijakan ini merupakan kebijakan atasan dalam rangka mengembalikan layanan yang selama ini tidak bisa laksanakan secara maksimal. Adanya transisi dari masa pandemic covid-19 menuju suasana stabil kembali yang di sebut dengan istilah New Normal menjadikan adanya suatu layanan baru dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan public. Adapun tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur pelayanan publik, implementasi kebijakan pelayanan publik serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik masa New Normal di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil penelitian Implementasi kebijakan pelayanan publik di masa new normal di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menerapkan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa pandemi dan dimasa transisi new normal pada Kantor Kelurahan Sungai Malang yang

telah diterapkan selama ini cukup sulit, adanya layanan online yang diberikan membuat masyarakat kebingungan dalam mengakses informasi.

The corona virus pandemic some time ago asked for adjustments in the public bureaucracy. Bureaucratic changes occur in two dimensions, namely the organizational dimension and the work system dimension. Currently there are two options for changing the work system, working from home (WFH) or commonly called working online from home or continuing to work in the office by complying and enforcing the health protocols that have been set. Over time, and the success of the vaccine program run by the government, there is another new policy in providing administrative services at the Sungai Malang village office. This policy is the superior's policy in order to return services that so far have not been able to carry out optimally. The transition from the COVID-19 pandemic to a stable atmosphere again called the New Normal makes a new service in implementing public service policies. The purpose of writing this research is to find out the procedures for public services, implementation of public service policies and the level of consumer satisfaction with public services during the New Normal period at the Sungai Malang Village Office, Hulu Sungai Utara Regency. Based on the results of the study. The implementation of public service policies in the new normal period at the Sungai Malang Village Office, Hulu Sungai Utara Regency by implementing an Electronic-Based Government system during the pandemic and the new normal transition period at the Sungai Malang Village Office which has been implemented so far is quite difficult, the existence of services is quite difficult. The online services provided make people confused in accessing information.

PENDAHULUAN

Pandemi virus corona beberapa waktu lalu meminta penyesuaian birokrasi public. Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi, yaitu dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja. Di tingkat organisasi, pekerjaan normal telah berubah, dan

perlu beralih ke model birokrasi normal baru. Saat ini ada dua opsi perubahan sistem kerja, bekerja dari rumah (WFH) atau biasa disebut *working online from home* atau tetap bekerja di kantor dengan mematuhi dan menegakkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, salah satu dampak utama bagi masyarakat Indonesia di masa pandemi Covid-19 adalah sektor pelayanan publik. Indonesia perlu menggunakan model integrasi vertikal dan horizontal untuk menyediakan jaringan pelayanan satu atap dan perlu mentransformasikan pelayanan publik dari model manajemen publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu juga perlu adanya rasa kerukunan antar instansi pemerintah agar tidak menimbulkan gesekan atau konflik yang dapat menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Lumbanraja, 2020) Kebiasaan baru atau sering diartikan sebagai *new normal* saat ini masih abu-abu yang artinya belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal. belum maksimalnya *new normal* disebabkan karena kurangnya kedisiplinan serta kurangnya dukungan dari pemerintah yang dalam upaya mengurangi penyebaran Covid-19. terdapat beberapa adaptasi protokol kesehatan yang menitikberatkan pada kedisiplinan seluruh masyarakat. dalam hal ini masyarakat menjadi kunci dalam keberhasilan mengentaskan diri dari covid-19 serta dukungan dan kebijakan pemerintah yang sesuai harapan rakyat.

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 yaitu 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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Peraturan Presiden (Perpres) 95 Tahun 2018 tentang layanan publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Bupati Hulu Sungai Utara (HSU) keluaran Peraturan Bupati (Perbup) nomor 17 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan SPBE di Hulu Sungai Utara. Peraturan bupati tersebut menerangkan bahwa mendukung terlaksananya tata kelola SPBE pemerintahan

yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di HSU secara terpadu.

Peraturan tersebut secara maksimal dapat difungsikan ketika pandemi covid-19 melanda wilayah kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan kondisi demikian, terbitlah Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara No 37 tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease di Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan pengimplementasian melalui kegiatan bekerja dari rumah (WFH). Dalam penelitian ini akan membahas layanan publik di mana transisi dari layanan di masa pandemi dan layanan di new normal.

Maka sesuai dengan Peraturan Bupati (Perbup) nomor 17 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan SPBE di Hulu Sungai Utara, adanya hambatan yang di keluhkan oleh pegawai yang agak kesusahan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada publik sebab bersifat tidak bertatap muka secara langsung, dan beberapa keluhan masyarakat yang merasa kurang memahami dengan teknologi di masa sekarang sehingga mereka berpendapat bahwa pelayanan dari kantor kelurahan Sungai Malang menjadi tidak maksimal. Seiring berjalannya waktu, dan berhasilnya program vaksin yang dijalankan oleh pemerintah, terdapat kebijakan baru lagi dalam menyelenggarakan layanan administrasi di kantor kelurahan Sungai Malang. Kebijakan ini merupakan kebijakan atasan dalam rangka mengembalikan layanan yang selama ini tidak bisa laksanakan secara maksimal. Adanya transisi dari masa pandemic covid-19 menuju suasana stabil kembali yang di sebut dengan istilah New Normal menjadikan adanya suatu layanan baru dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan public.

Di masa new normal ini, bukan hanya lini kehidupan saja yang menyesuaikan, tetapi segala tatanan pemerintahan juga atur agar tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kebijakan Pemerintah yang terbaru dengan meminta masyarakat untuk "berdamai" dengan Covid-19 dengan menggaungkan apa yang disebut *New Normal* atau Pola Hidup Baru tentunya tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah selama ini dalam menangani penyebaran Covid-19.

Adanya berbagai macam pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia terutama masyarakat kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan untuk mengungkapkan gejala secara holistik kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiarto, 2017).

Sugiyono (2011: 9) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti, wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi seperti rekaman video/audio dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting dan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk lebih jelas dalam setiap langkahnya, akan kita bahas bersama di bawah ini. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

2. Display Data

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan obyektif. Salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan Peer debriefing. Pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa dimana peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis data empiris yang telah diperoleh dan dalam pendekatan ini pun lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Jenis penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Sehingga hasil yang akan didapatkan berupa deskriptif hasil penelitian yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini menghasilkan 3 kelompok variabel yang mempengaruhi dalam keberhasilan implementasi kebijakan yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan lingkungan kebijakan. Berikut temuan peneliti terkait dengan implementasi kebijakan pemerintah pada kebijakan pelayanan publik di kantor kelurahan Sungai Malang :

1) Karakteristik masalah

Pelayanan publik yang diberikan oleh kelurahan Sungai Malang mengutamakan protokol kesehatan. Layanan public dimasa pandemi membuat akses masyarakat kepada institusi pemerintah khususnya kantor Lurah sungai Malang 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. Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan aparat kantor Lurah Sungai Malang semaksimal mungkin memberikn pelayanan yang baik dan prima. Namun tak jarang muncul masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah kesulitan teknis dalam mengakses prosedur layanan, dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan dikatakan kurang baik.

Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikn pelayanan yang baik dan prima. Namun tak jarang muncul masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan dikatakan buruk.

Untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik pada masa pandemi karena tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin besar, maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut. Pertama, setiap penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan penyelenggaraan layanan publik sudah sesuai dengan amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu dipahami bahwa pada Pasal 2 UU 25/2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan layanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik. Sehingga jangan sampai pada kondisi pandemi saat ini, masyarakat terombang-ambing atas layanan yang seharusnya mereka terima. Oleh karena itu, perlu dipenuhi asas-asas pelayanan publik terutama dalam hal kepastian layanan, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan publik. Pemenuhan hak dan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mewadahi pelayanan publik agar sesuai asas-asasnya demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Adapun hal tersebut dapat

diwujudkan melalui pemenuhan sarana prasarana layanan publik, pengelolaan sarana pengaduan masyarakat, dan sebagainya. Sedangkan pemenuhan hak dan kewajiban bagi masyarakat selaku pengguna layanan publik adalah mendapatkan kepastian hukum atas pelayanan yang diterima, memelihara sarana prasarana pelayanan publik, dan berpartisipasi aktif dalam mematuhi peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan public.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memenuhi komponen standar pelayanan seperti peraturan atau dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, sistem/mechanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian pelayanan, ada atau tidaknya biaya pelayanan, jenis produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, maklumat pelayanan, dan sebagainya. Hal tersebut perlu dipenuhi agar pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Terlebih, pelayanan yang dilakukan secara daring.

Optimalisasi pengelolaan pengaduan. Pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara daring perlu dibarengi dengan optimalisasi pengelolaan pengaduan. Hal tersebut untuk menuntun dan mempermudah masyarakat dalam penggunaan pelayanan daring. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Sebaiknya di adakan keterlibatan pengawas pelayanan publik. Lembaga Negara pengawas pelayanan publik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan penuh dalam hal pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maupun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun pengawasan pelayanan publik dilakukan demi memperbaiki pelayanan publik dan mengawal penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas.

2) Karakteristik Kebijakan

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:

Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online), 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. 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.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

3) Lindungan Kebijakan

Layanan prima yang diberikan oleh kantor Lurah sungai malang merupakan sebuah layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu. Disatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan. Tetapi di sisi lain, aktivitas perkantoran dapat menambah eskalasi pandemi Covid-19 semakin tinggi. Untuk itu, dibutuhkan perubahan bagi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik.

Kebijakan *new normal* yang bertujuan untuk tetap membuat masyarakat produktif dan aman dari Covid-19. Hal ini tentunya akan sedikit banyak merubah wajah Pelayanan Publik sebagai muara dari Reformasi Birokrasi yang sekarang masih menjadi prioritas utama program Pemerintah. Pada era *New Normal Public Service* ini, masyarakat bersama-sama dengan Pemerintah merupakan pihak yang membuat, merancang, dan mengawasi pelayanan publik atau yang disebut dengan *co-creation*. Selain itu, peran *crowdsourcing* atau orkestrasi sumber daya (dari masyarakat untuk masyarakat) dapat dijadikan sebagai distribusi untuk menyelesaikan masalah. Masa pandemi telah mengajarkan kita bagaimana bekerja dan belajar secara gesit (*agile*), dimana saja dan kapan saja. Oleh sebab itu, pengembangan kompetensi di era *new normal* dirancang untuk mengedepankan pendekatan yang fleksibel, efisien, adaptif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan kompetensi ASN secara individu maupun kebutuhan masyarakat. Masyarakat sangat mendukung dengan adanya perubahan layanan dari masa pandemic ke new normal.

PEMBAHASAN

Selama masa pandemi dan masa new normal, merupakan kesempatan bagi pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk menerapkan SPBE. SPBE merupakan singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam Peraturan Presiden (Perpes) 95 Tahun 2018 tentang layanan publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Bupati Hulu Sungai Utara (HSU) keluaran Peraturan Bupati (Perbup) nomor 17 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Hulu Sungai Utara. Peraturan bupati tersebut menerangkan bahwa mendukung terlaksananya tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Hulu Sungai Utara secara terpadu.

Maka sesuai dengan Peraturan Bupati (Perbup) nomor 17 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Hulu Sungai Utara, adanya hambatan yang di keluhkan oleh pegawai yang agak kesusahan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada publik sebab bersifat tidak bertatap muka secara langsung, dan beberapa keluhan masyarakat yang merasa kurang memahami dengan teknologi di masa sekarang sehingga mereka berpendapat bahwa pelayanan dari kantor kelurahan Sungai Malang menjadi tidak maksimal. Seiring berjalannya waktu, dan berhasilnya program vaksin yang dijalankan oleh pemerinta, terdapat kebijakan baru lagi dalam menyelenggarakan layanan administrasi di kantor kelurahan Sungai Malang. Kebijakan ini merupakan kebijakan atasan dalam rangka mengembalikan layanan yang selama ini tidak bisa laksanakan secara maksimal. Adanya transisi dari masa pandemic covid-19 menuju suasana stabil kembali yang di sebut dengan istilah New Normal menjadikan adanya suatu layanan baru dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan public.

Pada kenyataannya di lapangan penerapan sistem berbasis elektronik di masa pandemi dan masa new normal ini pada Kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup sulit, adanya layanan online yang membuat masyarakat kebingungan di dalam mengakses informasi. Hanya sebagian masyarakat yang benar-benar memahami sistem layanan yang bersifat online, itupun tidak sepenuhnya mereka terkait tentang layanan online.

Dengan adanya kebijakan new normal, diharapkan masyarakat bisa beradaptasi secara perlahan-lahan, agar mampu memahami layanan teknis online yang diberikan oleh kantor Lurah Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pegawai pemerintahan Kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara berkomitmen dan konsisten untuk memberikan layanan yang terbaik terhadap masyarakat, dengan menerapkan minimal tiga hal pokok yang diterapkan yakni :

peduli kepada masyarakat, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan masyarakat.

Banyak diantara masyarakat yang kesulitan dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa pandemi dan dimasa transisi new normal. Hal ini dikarenakan kondisi dimana saat ini masih belum bisa sepenuhnya beraktivitas normal seperti biasa. Masyarakat masih harus tetap mematuhi protokol kesehatan yang di tentukaan oleh pemerintah. Sehingga masarakat yang membutuhkan layanan masih mengalami kebingungan.

Hal ini dibuktikan dengan adanya data yang masuk sulit untuk dipahami dan bahkan sebagian data tersebut banyak yang kacau. Masyarakat Kelurahan sungai Malang terlalu cepat untuk dipaksa mengikuti perkembangan zaman melalui layanan kebijakan yang bersifat online. Dengan adanya kebijakan new normal, diharapkan msasyarakat bisa beradaptasi secara perlahan-lahan, agar mampu memahami layanan teknis online yang diberikan oleh kantor Lurah Sungai Malang.

Prosedur pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara selama adanya pembatasan sosial distancing dan waktu pelayanan sebagaimana Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara No 37 tahun 2021 sudah disuahkan secara maksimal, hanya saja masih sulit diterima oleh masyarakat luas, karena adanya perubahan system layanan.

SIMPULAN

Berikut kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur pelayanan publik di masa New Normal di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara dimasa transisi perubahan layanan dari masa pandemi menuju masa new normal dihadapkan dengan Beragam pilihan kebijakan ditempuh untuk menghadang laju penyebaran, mulai dari penerapan physical distancing, hingga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Adanya Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan.

Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "*new normal*" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien. Tatanan hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam keadaan sebelum pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan pakai sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat, tak terkecuali pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan kesehatan di berbagai tingkatan fasilitas kesehatan, pelayanan keuangan pada sektor jasa perbankan dan lain-lain.

2. Implementasi kebijakan pelayanan publik di masa new normal di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menerapkan sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa pandemi dan dimasa transisi new normal pada Kantor Kelurahan Sungai Malang yang telah diterapkan selama ini cukup sulit, adanya layanan online yang diberikan membuat masyarakat kebingungan dalam mengakses informasi. Sebagian masyarakat yang benar-benar memahami layanan yang bersifat online, itupun tidak sepenuhnya mereka mengerti terkait layanan. Banyak diantara masyarakat yang kesulitan dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa pandemi dan dimasa transisi new normal. Hal ini dikarenakan kondisi kita saat ini masih belum bisa sepenuhnya berakitifitas normal seperti biasa. Kita masih harus tetap mematuhi protokol kesehatan yang di tentukan oleh pemebrinta. Sehingga masarakat yang membutuhkan layanan masih mengalami kebingungan.

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang memuaskan. Hal ini tergambar pada sikap masyarakat yang diminta untuk menjaga jarak selama di Kantor Kelurahan Sungai Malang sedikit ada penolakan, mereka malas mengantri karena adanya batasan jumlah warga yang dilayani. masyarakat sulit beradaptasi dari masa normal, kemasa pandemic kemudian d masa new normal. Masyarakat sangat berharap, layanan yang diberikan oleh petugas kantor kelurahan Sungai Malang semakin di tingkatkan. Di tambah juga dengan adanya kebijakan yang bersistem elektronik, yang masih banyak belum bisa dikuasai oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Marom, AUFARUL. 2015. *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di kabupaten Kudus*. *Gema Publica Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. 1(1): 45-63
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung : Alfabeta
- Novaria, Rachmawati. 2019. *Implementasi Program Pariwisata Dalam Meningkatkan Destinasi Wisata Di Kabupaten Jombang*. (online) tersedia : <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/>
- Mirnasari, Rina Mei. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih." *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2013: 74.
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 138 p.
- Muluk, Khairul M.R. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi. Pemerintahan di Daerah. Malang*
- Osborne, David. Ted Gaebler. 2000. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government) Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. Penerjemah: Abdul Rosyid. Cetakan Keenam. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo
- Persada, Jakarta, 2001. Roger S. Pressman, 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*, ANDI Yogyakarta.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]
- Dr. Sahya Anggara, M.Si. 2014. *Kebijakan Publik*, Bandung : CV. Pustaka Setia

Leo Agustino, Ph.D., 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik (edisi revisi)* Bandung : Alfabeta
Anggara, Sahya. 2015, *Metode Penelitian Administrasi. Bandung* : CV Pustaka Setia