

# KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL PANDEMI COVID 19

Jhony Fredy Hahury

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas

*Email : jf28hahury@gmail.com*

**ABSTRAK :** Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kebijakan pelayanan di era new normal pandemi covid 19 di Desa Sungai Sintang Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Desa, sekretaris Desa, dan Kepala Urusan Pemerintahan. Penelitian ini termasuk deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa kebijakan pelayanan publik di era *new normal* sudah dilakukan dengan cukup baik sebagai upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka mengutamakan kepentingan masyarakat agar memenuhi kebutuhan dasar masyarakat ditengah pandemik covid 19 baik yang bersifat administrasi maupun pelayanan sosial dengan mengacu kepada prinsip-prinsip pelayanan seperti kepastian, tepat waktu, partisipatif, dan tanggung jawab. Kebijakan pelayanan juga didukung dengan sumberdaya perangkat desa dan kerjasama dengan semua elemen masyarakat untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan masyarakat desa yang sehat dan mandiri.

**Kata Kunci :** Kebijakan, Pelayanan Publik, *New Normal*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi urgensi di era digital yang menjadi trend di masyarakat dengan persepsi publik tentang bagaimana layanan yang bisa diakses oleh masyarakat yang diselenggarakan pemerintah. Masa pandemi sebagai puncak dari keadaan yang tidak bisa dinafikan dari penyebaran covid 19. Kebijakan Era Kenormalan Baru (*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.

Pemerintah terus meningkatkan upaya dan langkah-langkah untuk menekan penyebaran Covid-19. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), membatasi hubungan kontak fisik (*physical distancing*) dengan mengimbau seluruh masyarakat tidak terkecuali aparatur Negara, termasuk pegawai swasta untuk melakukan pembatasan aktivitas di kantor dengan menganjurkan untuk bekerja dari rumah (*work from home*). Pelayanan publik di era pandemik covid 19 ini menjadikan masyarakat harus lebih berfokus pada bagaimana masyarakat bisa menerima layanan dengan maksimal serta tujuan-tujuannya dapat tercapai. Hal ini harus menjadi keseriusan pemerintah Pusat maupun sampai ke Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang terkena dampak dari covid 19 sehingga kebutuha dasar masyarakat dapat terpenuhi.

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. *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan demi mencegah penularan virus. Pemerintah menerapkan kebijakan *new normal* yang bertujuan untuk tetap membuat masyarakat produktif dan aman dari Covid-19. Hal ini tentunya 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*. Era kenormalan baru (*new normal*) merupakan masa yang dikampanyekan oleh pemerintah kepada masyarakat terkait dengan penerapan protokol kesehatan dalam segala aspek kehidupan.

Mensikapi *new normal* karena pandemi yang berkepanjangan, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menerbitkan Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2020 tentang Protokol Normal Baru Desa. Keputusan Menteri ini jelas tentang Protokol Normal Baru Desa dengan alasan untuk melaksanakan arahan Presiden mengenai kebijakan percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dan memutus mata rantai penularan Covid-19 diperlukan protokol normal baru Desa. Salah satu tujuannya adalah mewujudkan masyarakat desa yang produktif dan aman dari penularan *corona virus disease* (Covid-19), dan meningkatkan dukungan pemerintah desa dan segenap elemen masyarakat desa dalam upaya Pencegahan Penularan Covid-19 di desa.

Pelayanan publik dimasa pandemi telah mengajarkan masyarakat bagaimana bekerja dan belajar secara gesit (*agile*), dimana saja dan kapan saja. Oleh sebab itu, pelayanan harus dilakukan secara efektif dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintahan modern saat ini berkaitan erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, tujuan utama di bentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2020 tentang Protokol Normal Baru Desa. Sudah tentu menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah desa dalam melaksanakan pemerintahan dan pelayanan publik harus mengedepankan prinsip dan tujuan dari keputusan tersebut. Respon keputusan ini sebagaimana yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sungai Sintang Kecamatan Kayan Hilir dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan bagi masyarakat desa dalam memotong mata rantai penyebaran Covid-19.

Pemerintah Desa Sungai Sintang merupakan lembaga eksekutif desa yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam pengaturan masyarakat desa, mensejahterakan dan pelayanan publik. Karena perannya yang besar, maka perlu adanya upaya yang bersinergi dengan pemerintah daerah untuk mendukung kerja-kerja pemerintahan dan pembangunan daerah secara optimal. Sebagai lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas pokok dalam

penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah desa serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sungai Sintang selama masa pandemic Covid-19 pada era new normal ini tetap memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di kantor desa dengan menerapkan protokol kesehatan seperti melakukan sosialisasi bagi masyarakat untuk menggunakan masker, mencuci tangan dan tetap menjaga jarak sesuai dengan prosedur yang diberlakukan sesuai protokol kesehatan (Prokes). Pelayanan publik yang terjadi harus respon dengan cepat dan akurat dengan pendekatan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat tentunya perangkat desa lebih menjemput bola sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan tetap berjalan sesuai dengan fungsi dari Pemerintah Desa Sungai Sintang yaitu melayani masyarakat dalam hal pelayanan yang baik kepada masyarakat harus dengan didukung oleh Satgas Relawan Covid 19 Tingkat Desa sebagai upaya pencegahan dan penanganan Covid 19. Konsekuensi dari Surat Edaran Nomor 8 tahun 2020 tentang Desa Tanggap Covid 19 dan Padat Karya Tunai Desa. Selama pandemi Covid 19 melanda Indonesia termasuk di wilayah Kalimantan Barat khususnya Kabupaten Sintang yang merupakan wilayah terdampak Karena merupakan sangat signifikan. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah melalui pemerintah desa tetap responsive dalam pemberian bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan selama pandemic Covid-19 ini.

Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan agar kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat tercapai. Melihat perkembangan pelayanan publik

tentunya dibarengi dengan dukungan kebijakan pelayanan publik yang mengarah dan fokus pada persoalan-persoalan yang dialami oleh masyarakat. Dengan kondisi tersebut, hal ini yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang fokus kepada Kebijakan Pelayanan Publik di era *new normal* di Desa Sungai Sintang Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Kebijakan Publik adalah salah satu kajian dari ilmu administrasi publik yang banyak dipelajari oleh dan ilmuwan administrasi publik. Kebijakan publik sebagai awal dan dipahami dalam mengatasi setiap isu-isu masyarakat yang dipakai untuk menentukan arah dan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi (Sadhana, 2011). Kebijakan publik juga merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan pilihan tindakan tertentu untuk tidak melakukan sesuatu maupun untuk melakukan tindakan tertentu.

Kebijakan adalah prinsip atau cara bertindak yang bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Menurut Ealau dan Prewitt dalam Suharto (2012) “kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang mentaatinya (yang terkena kebijakan itu)”. Sedangkan kebijakan menurut Titmuss dalam Suharto (2012) senantiasa berorientasi kepada masalah (*problem oriented*) dan berorientasi kepada tindakan (*action oriented*). Dengan demikian, kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsi-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu (Suharto, 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas, perlu kita menetahui apa maksud dan tujuan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2014:5) “mengemukakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh

publik (masyarakat) tentunya saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada Hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain”.

Pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 18 dan pasal 39 memberikan porsi yang cukup banyak tentang hak dan peran serta masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan sesuai peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Atong, 2018:134).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kebijakan pelayanan publik merupakan keputusan yang diambil dengan mengacu kepada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kebijakan ini juga harus bersandar kepada prinsip-prinsip yang etis yang diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan-permasalahan tersebut. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan publik di era kenormalan baru (*new normal*) yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang tepat sasaran dengan tujuan agar masyarakat tetap menjadi perhatian serius oleh Negara sehingga tujuan utama dari pelayanan prima tercapai.

Keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, perlunya pelayanan bagi masyarakat yang merupakan suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat sebagai pengguna utama dalam pelayanan publik bagi masyarakat sebagai konsekuensi logis dari melaksanakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Pelayanan harus berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi. Standar pelayanan menurut Kasmir (2005:18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti : 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman. 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain. 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan. 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya. 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan. 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. 10). Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Inovasi perbaikan pelayanan publik baik pelayanan administrasi maupun pelayanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan. Hal ini harus menjadi kewajiban pemerintah desa dalam melayani masyarakat serta membina dan memberdayakan masyarakat agar mampu hidup layak dan berguna.

Kebijakan pelayanan publik juga memberikan standar pelayanan publik yang memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”. Oleh karena itu, standar pelayanan sebagai berikut : 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan. 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian 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 penyelenggaraan pelayanan publik. 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok

orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: 1) Tingkah laku yang sopan. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. 2) Cara menyampaikan. Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang. 3) Waktu penyampaian. Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan. 4) Keramah tamahan. Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Standar pelayanan penting guna meningkatkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:20) yang tercermin dari, yaitu : “transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik”.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan dipahami bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna unit layanan publik diperlukan pelayanan prima dari organisasi pelayanan publik yang tercermin dalam beberapa aspek seperti, transparansi, dan partisipatif yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolok ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah desa sebagai penyedia layanan harus mampu menyajikan dengan baik sehingga mampu mendukung kebijakan pelayanan publik di era new normal ini.

Kebijakan pelayanan publik di era *new normal* diharapkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga pemerintah perlu mempunyai tujuan dan fokus pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tentunya dengan memperhatikan standar dan prinsip pelayanan. Kebijakan ini perlu konsistensi terhadap pelayanan sebagai nilai dan moral yang dijunjung tinggi, dan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat karena aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat dan harus memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan

utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Menurut Pasolong (2012:75) penelitian deskriptif (penggambaran) yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian, di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Informan (subjek) penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu orang yang dianggap mengetahui tentang data atau permasalahan-permasalahan yang diteliti. Yang menjadi informan penelitian ini adalah Kepala Desa Sungai Sintang, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Pemerintahan, Masyarakat yang terdampak covid 19. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Desa Sungai Sintang Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Sintang Propinsi Kalimantan Barat.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan menjadi sentral maka harus pula diimbangi dengan kemampuan perangkat desa dalam memeberikan layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya perangkat desa yang memahami kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan. Hal ini dikarenakan dampak dari covid 19 pada tingkat desa pun sangat signifikan dari aspek ekonomi, pendidikan maupun kehidupan sosial masyarakat.

Pelayanan di era kenormalan baru menjadikan posisi masyarakat sebagai pengguna layanan utama karena sebagai terdampak dari covid 19. Pemerintah desa hakikatnya adalah

memiliki tugas dan kewajiban dalam melayani memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Keberadaan pemerintah desa juga tidak terlepas dari fungsinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Di samping itu, dengan kondisi di *era new normal* ini pemerintah desa tetap berkewajiban melaksanakan program-program pembangunan dan pelayanan yang mengarahkan kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Kebijakan pelayanan Pemerintah Desa Sungai Sintang di era *new normal* ini tidak lepas dari tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan dijelaskan bahwa sudah tentu dalam pelayanan publik pemerintah desa melalui perangkat desa akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat yang diharapkan apalagi masyarakat yang terdampak dari pandemi Covid 19.

Prinsipnya pelayanan diberikan kepada masyarakat dengan mengacu kepada prinsip pelayanan seperti kepastian, cepat, terbuka, dan tanggung jawab agar dapat mempermudah pelayanan bagi masyarakat dengan mengikuti penerapan protokol kesehatan covid 19 seperti mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak. Prinsip pelayanan yang diharapkan tidak lain cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang diberikan tentunya harus optimal guna mempercepat pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan publik yang humanis. Hal ini merupakan bagian dari kebijakan pelayanan pemerintah desa agar setiap pelayanan segera direspon dan bisa diselesaikan karena kebutuhan setiap masyarakat sangat beragam. Pelayanan pemerintah desa bukan hanya kegiatan administrasi saja, namun pelayanan yang sifatnya pada pelayanan sosial kepada masyarakat seperti pelayanan administrasi di kantor desa maupun pelayanan kepada masyarakat yang harus turun lapangan pemukiman warga yang terkena dampak covid 19.

Dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan bahwa selama masa pandemi ini tentunya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas perangkat desa harus memenuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci

tangan, dan menjaga jarak serta jam pelayanan bagi masyarakat dibatasi agar mencegah penularan covid 19. Dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di masa pandemi ini harus menjaga protokol kesehatan dengan efektif. Perangkat desa dalam hal ini harus menerapkan protokol kesehatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan ini sifatnya pelayanan administrasi di kantor desa baik pelayanan administrasi kependudukan (surat e-ktp, surat domisili, dll) dan administrasi pembangunan dengan mengikuti prosedur dan standar protokol kesehatan.

Hasil observasi penulis diketahui bahwa pelayanan publik di kantor desa dengan menerapkan protokol kesehatan covid 19. Hal ini sebagaimana dilakukan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa dan tim relawan covid 19 desa kepada masyarakat agar tetap mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak (3M). Hal ini dilakukan dalam rangka memotong mata rantai penyebaran virus corona di lingkungan masyarakat serta bagi masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor desa tetap menerapkan protokol kesehatan. Dalam hal pemberian pelayanan hasil wawancara dengan informan dijelaskan bahwa pelayanan harus mengacu kepada ketepatan waktu, kemudahan, dan transparan yang diberikan kepada masyarakat. Artinya bahwa pelayanan itu harus cepat dan tepat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas serta dapat terpenuhi kebutuhan serta keperluan masyarakat dalam pengurusan administrasi di Kantor Desa mengingat kondisi pandemi covid 19 yang belum selesai. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan dengan mengikuti segala ketentuan yang ada, maka pelayanan akan menjadi efektif dan pelayanan masyarakat juga akan menjadi lebih baik.

Tentunya dalam hal pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana pelayanan agar dapat menunjang dalam pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa fasilitas penunjang dalam hal pelayanan seperti, ruang tunggu, loket, laptop, komputer dan printer sampai dengan petugas harus optimal dengan menerapkan protokol kesehatan covid 19. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan optimal dan secara terbuka. Ada keterbatasan dalam hal pelayanan ketika masyarakat tidak mengikuti protokol kesehatan, hal ini menjadi komitmen dan tanggung jawab perangkat desa dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang dampak negatif covid 19 ini yang membahayakan sampai pada kematian. oleh karena itu, pelayanan kepada

warga masyarakat menjadi prioritas utama pemerintah desa dengan mengacu kepada aturan dan mekanisme pelayanan publik di era *new normal* ini.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utamanya dengan mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat dan teratur. Hasil wawancara dengan informan dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukan hanya pada pelayanan yang dilakukan di kantor desa saja, namun pelayanan harus dilayani dengan cepat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat seperti pelayanan bantuan sosial kepada masyarakat yang terkena dampak covid 19 sehingga perangkat desa dan relawan yang harus datang kerumah-rumah warga untuk memberikan bantuan pelayanan. Pelayanan ini sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab pemerintah desa dan tim relawan covid kepada masyarakat agar masyarakat dapat terlayani dan dihargai sehingga dapat mencegah penularan covid 19 di lingkungan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan di era *new normal* di Desa Sungai Sintang merupakan bagian penting yang harus menyajikan pelayanan yang baik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang yang diperlukan secara cepat, adil dan demokratis. Hakekat pelayanan yang responsif adalah pemerintah desa dengan cepat memberikan pelayanan yang mampu merespon kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam kondisi pandemi covid 19 ini. Oleh karena itu, pelayanan yang responsif artinya pelayanan dengan baik dan optimal harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang ada baik dari sisi sumberdaya aparatur desa maupun masyarakat, serta komunikasi yang baik pula sehingga kerjasama dalam hal pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan

pemberdayaan. Sudah tentu dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Kebijakan pelayanan di era *new normal* ini dapat memberikan acuan bagi pemerintah desa dalam rangka mengelola layanan publik yang tepat dan jelas bagi setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan yang dibutuhkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diberikan kesimpulan bahwa kebijakan pelayanan di era *new normal* sebagai upaya menghadirkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar dengan mengacu kepada prinsip-prinsip pelayanan seperti kepastian, tepat waktu, partisipatif, dan tanggung jawab. Kebijakan pelayanan juga tetap didukung dengan sumberdaya perangkat desa, komunikasi dan kerjasama untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Dari kesimpulan di atas, dapat disarankan bahwa kebijakan pelayanan di era *new normal* diharapkan lebih difokuskan dan diperlukan peran pemerintah desa dan stakeholder dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam mendukung pemberian pelayanan publik yang prima bagi masyarakat yang terdampak covid 19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atong, Petrus, 2018. *Pemikiran Kontemporer Analisa Administrasi dalam Perspektif Kebijakan Publik dan Komunikasi di Era Pelayanan Publik*. Malang : CV. IRDH.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta.
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Sadhana, Kridawati, 2011. *Realitas Kebijakan Publik*. Malang : UM Press.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharto, Edi, 2012. *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang *Komponen Standar Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 63 Tahun 2020 tentang *Protokol Normal Baru Desa*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.