# BAB II

# TINJAUAN KONSEPTUAL

**1. Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)**

Infeksi virus corona yang disebut COVID-19 (*corona virus disease 2019*) pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menyebar dengan sangat cepat dan hampir menulari seluruh negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Maka dari itu, beberapa negara membuat kebijakan *lockdown* untuk mencegah virus Corona semakin meluas di Indonesia, Pemerintah melakukan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk menekan penyebaran virus ini.

*Coronavirus* adalah kumpulan virus yang menginfeksi pernapasan. Pada kasusnya, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga mampu menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia). Selain virus SARS-CoV-2 atau virus corona, virus ini juga termasuk kedalam kelompok Coronavirus adalah virus penyebab *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan virus penyebab *Middle-East Respiratory Syndrome* (MERS). Meskipun disebabkan oleh virus dari kelompok yang sama, yakni coronavirus, COVID-19 memiliki beberapa perbedaan dengan SARS dan MERS, antara lain dalam hal kecepatan penyebaran dan keparahan gejala.

COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar Coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, Coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (Middle East Respiratory Syndrome), dan SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome). COVID-19 sendiri merupakan coronavirus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019.

**2. Dampak Covid-19 Bagi Kegiatan Masyarakat**

Pandemi COVID-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga memengaruhi kondisi perekonomian, pendidikan, dan kehidupan sosial masyarakat Indonesia. Berdasarkan data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), jumlah pasien positif terinfeksi COVID-19 di Indonesia mencapai 6.575 orang per 19 April 2020. Pandemi ini menyebabkan beberapa pemerintah daerah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berimplikasi terhadap pembatasan aktivitas masyarakat, termasuk aktivitas ekonomi, aktivitas pendidikan, dan aktivitas sosial lainnya. Dari yang kita tahu akan situasi saat ini COVID-19 memiliki dampak yang sangat besar di Indonesia bahkan di seluruh negara. Dengan kebijakan pemerintah yang melakukan usaha lockdown ataupun Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga banyak dari masyarakat yang lebih banyak dirumahkan jika tidak memiliki kepentingan yang sangat mendesak untuk keluar dari rumah masing-masing.

Dengan kebijakan itu pula ada beberapa kebijakan-kebijakan lain yang disusulkan melalui kebijakan PSBB yang dapat disebut dengan kebijakan *New Normal[[1]](#footnote-1). New Normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan covid-19.

Segala aktivitas baik ekonomi, ibadah, maupun sosial mulai mempersiapkan menuju keadaan new normal agar tetap produktif. Melalui keputusan menteri kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19) di tempat kerja perkantoran dan pada situasi pandemi, pemerintah memebrikan panduan pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir resiko dan dampak Covid-19 di tempat kerja khususnya di area perkantoran dan industri dimana banyak orang berkumpul dalam satu tempat.

Awal mula kasus Covid-19 di Indonesia membuat banyak warga takut sekaligus was-was karena virus ini sangat menular. Dampaknya terhadap masyarakat, pembatasan sosial ini dilakukan oleh pemerintah, ketika keluar rumah harus selalu memakai masker, menjaga jarak 1 meter dari satu sama lain, dan juga sering mencuci tangan pakai sabun selama 20 detik. Kebiasaan baru ini harus kita terapkan untuk mengurangi penularan virus covid-19.

**3. Istilah Administrasi**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberi bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Di Itali disebut *administrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris, dan Amerika Serikat disebut *administration*. Pengertian tersebut kemudian berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman.[[2]](#footnote-2)

Untuk memeperoleh gambaran lebih jelas, berikut disampaikan beberapa pengertian tentang administrasi.

* + 1. John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960)

*“One may begin by nothing tat administration is a general process wich characterizes all collective effort.”*

“Orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama.”[[3]](#footnote-3)

* + 1. Brooks Adams (1913)

*“Administration is the capacity of coordinating many, and often conflicting social energies in a single organism, so adroitly that they shall operate as a unity.”*

“Administrasi adalah kemampuan mengorganisasikan berbagai kekuatan sosial yang seringkali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.”

Dari batasan di atas dikemukakan ide pokok sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan sosialdi dalam satu organisasi.
2. Kekuatan itu dipadukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan/keseluruhan organisme.[[4]](#footnote-4)
	* 1. Sondang P. Siagian (2008)

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditemukan sebelumnya.[[5]](#footnote-5)

Sebagaimana dijelaskan dalam buku Hukum Administrasi Nagara (Prajudi Atmosudirjdjo 1983) tentang pengertian Hukum Administrasi dalam arti luas yang terdiri dalam lima unsur, yaitu:

1. Hukum Administrasi sebagai unsur Hukum Tata Pemerintahan Dalam bukunya dijelaskan bahwa Hukum Tata Pemerintahan adalah hukum Eksekutif atau yang disebut hukum tata pelaksanaan Undang-Undang, atau mengenai control dalam penggunaan kekuasaan publik (dimana kekuasaan berada pada Kedaulatan Negara);
2. Hukum Administrasi sebagai unsur Hukum Tata Usaha Negara Hukum Tata Usaha Negara adalah hukum mengenai surat-menyurat, rahasia jabatan dan dinas, kearsipan, registrasi dan dokumentasi, pelaporan, legalisasi dan statistic, tatacara penyimpanan dan penyusunan berita acara, publikasi, pencatatan sipil, pencatatan NTR, penerangan dan penerbitanpenerbitan negara. Istilah lain Hukum Tata Usaha Negara yaitu Hukum Birokrasi
3. Hukum Administrasi sebagai unsur hukum administrasi dalam arti sempit yang merupakan Hukum Pengurusan Rumah Tangga Negara, intern dan ekstern; Rumah Tangga Intern adalah yang berkaitan dengan urusan intern instansiintansi Administrasi seperti: urusan kesejahtaraan dan personil pegawai neger, urusan materil, urusan keuangan operasional, alat kelengkapan, dan gedung serta perumahan, urusan transportasi, urusan komunikasi dan sebagainya Rumah tangga ekstern ialah urusan-urusan yang sebelumnya diselenggarakan oleh masyarakat, tetapi dengan adanya berbagai sebab sehingga menjasi urusan Negara melalui dinas-dinas, lembaga, dan badan;
4. Sebagai unsur Hukum Administrasi Pembangunan yaitu yang mengatur penyelenggaraan pembangunan;
5. Hukum Administrasi sebagai unsur Hukum Administrasi Lingkungan.

**4. Pengertian dan Definisi Publik**

Kebijakan (policy) umumnya digunakan untuk memilih dan menunjukkan pilihan terpenting untuk mempererat kehidupan, baik dalam kehidupan organisasi kepemerintahan maupun privat. Kebijakan harus bebas dari konotasi atau nuansa yang dicakup dalam kata politis (political), yang sering diyakini mengandung makna keberpihakan akibat adanya kepentingan.

Teori dan proses kebijakan publik memiliki definisi yang tidak hanya menekankan pada hal-hal yang diusulkan pemerintah, tetapi juga mencakup arah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Perhatian para ilmuwan politik terhadap studi kebijakan publik juga semakin besar. Menurut James Anderson (1963), adalah sah bagi seorang ilmuwan politik memberikan saran-saran kepada pemerintah ataupun pemegang otoritas pembuat kebijakan agar kebijakan yang dihasilkannya mampu memecahkan persoalan dengan baik.

Beberapa definisi tentang publik dapat dikemukakan sebagai berikut”

1. Scott M. Cutlip dan Allen H. Center mengatakan:

*“A public is a collective noun fora group of individuals tied together by somecommon kinds of interest and sharing a sense of togetherness.”*

“Publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagai rasa atasdasar kebersamaan.”[[6]](#footnote-6)

1. Menurut ensiklopedi administrasi [pariata westra, sutarto dan ibnu syamsi, (ed.)]:

Publik adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok orang lain.

1. Menurut kimbal young, yang dimaksud dengan publik adalah:
2. People (orang);
3. The general body or totally of member of community, nation, or society (keseluruhan anggota suatu komunitas banga atau masyarakat)
4. A non-contigous and transitory mass individuals with a common or general interest (kumpulan individu dengan kepentingan yang sama).[[7]](#footnote-7)

**5. Pengertian Dan Definisi Administrasi Publik**

Administrasi publik berasal dari ilmu politik, yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi publik berperan dalam perumusan kebijakan negara. Nigro (1980) mengatakan bahwa administrasi publik peranannya sangat penting dalam perumusan kebijakan negara dan karena itu merupakan bagian dari proses politik *(public administration has an important role in the formulation of public policy and is thus part of the political process).[[8]](#footnote-8)*

Administrasi publik dipandang sebagai bagian yang pentingnya dengan fungsi pelaksanaan kebijakan negara. Para pakar administrasi menggunakan terminologi “public policy”, dengan istilah kebijakan publik dan kebijaksanaan publik. Istilah kebijakan mengarah pada produk yang dikeluarkan oleh badan-badan publik yang bentuknya peraturan perundang-undangan dan keputusan, sedangkan kebijaksanaan lebih menitikberatkan pada fleksibilitas suatu kebijakan.[[9]](#footnote-9)

Berikut ini beberapa definisi administrasi publik dari para ahli, diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Soesilo Zauhar (Dosen Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama yang berlaku dalam organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan publik.[[10]](#footnote-10)
2. Menurut Dimock dan Fox, mengatakan bahwa administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat.[[11]](#footnote-11)

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMEN Nomor 63 Tahun 2003). Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

Selain itu, pelayanan pulik harus memenuhi standar pelayanan yang sebenarnya. Standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian. 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasiorganisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan ketrampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktor tersebut dapat juga menjadi penghambat jika hal tersebut dijadikan resisten dalam pelayanan**.**

**6. Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat di katakan efektif, manakala masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, serta proses yang pendek, cepat, tepat dan masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas. Kesuksesan 4 meningkatkan efektifitas pelayanan publik berdasarkan kemampuan pemerintah dalam meningkatkan ketaatan kerja pegawai pemberi pelayanan publik, dan tentunya harus dilakukan berdasarkan atauran atau norma yang berlaku. Akan tetapi karena situasi yang terjadi saat ini, ditengah mewabahnya penyakit menular Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang hingga sekarang telah berdampak kepada seluruh lini kehidupan sosial dan tidak terkecuali juga kegiatan birokrasi pemerintahan yang melayani masyarakat pun terdampak. Aktifitas pelayanan publik di mana biasanya dilakukan dengan tatap muka dan dilakukan di kantor instansi terkait tidak lagi dilakukan, karena pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk meminimalisir dan menanggulangi dampak covid-19. Diantara kebijakan yang telah di ambil dan telah di laksanakan ialah UU No. 2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19, Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB, dan beberapa kebijakan lainnya. Selain itu pemerintah menghadirkan inovasi-inovasi baru agar kegiatan birokrasi tetap dijalankan.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela dkk (2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara.

Pelayanan Publik merupakan suatu istrumen dalam sistem birokrasi. Indonesia merupakan negara hukum, sehingga pelayanan publik bisa kita ketahui di Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dikualifikasikan dalam beberapa bagian, yaitu:

* + - 1. Pelayanan Administratif

Yang dimaksud dengan pelayanan administratif adalah, pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, pengurusan surat, dan sebagainya. pelayanan administrasi ini biasanya menghasilkan dokumen resmi sesuai yangdibutuhkan oleh pengguna layanan selain berupa dokumen bisajuga berupa akses atau izin.

* + - 1. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan ini berfokus pada penyediaan barang maupun pengolahan barang, kegiatan pelayanan barang ini mengeluarkan produk berupa barang yang diperlukan masyarakat, adapun jenis barang diklasifikasikan sebagai berikut:

* Barang Publik Murni

Adalah barang yang tersedia bebas dan dapat digunakan oleh siapapun tanpa ada batasan pengguna selain itu bisa di dapatkan dengan gratis.

* Barang Semi Publik

Merupakan barang yang tersedia secara publik akan tetapi terdapat sedikit rivalitas untuk mendapatkannya, selain itu barang tersebut tidak terlalu sering digunakan.

* Barang Semi Privat

Adalah barang yang digunakan oleh masyarakat umum tetapi kuotanya terbatas.

* Barang Privat

Barang privat adalah barang yang memiliki sifat eksklusif karena untuk mendapatkan barang tersebut terjadi persaingan dan memerlukan pengorbanan.

* + - 1. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa memiliki cakupan yang luas, penyelenggaraan pelayanan jasa ini bisa berasal dari individu serta kelompok, bisa dari pemerintah maupun swasta. Pelayanan jasa memerlukan keahlian dan profesionalitas sesuai dengan bidangnya, selain itu pelayanan ini menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan tersebut.

* + - 1. Pelayanan Regulatif

Pelayanan regulatif merupakan jenis pelayanan berupa penegakan hukum melalui peraturan seperti undang-undang, kebijakan publik, dan sebagainnya. Pelayanan ini memiliki tujuan untuk mengatur sendi-sendi masyarakat dengan kata lain menjaga keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan ini biasanya muncul sebagai sebuah perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki, seperti kebijakan yang bersifat larangan.

**7. Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19**

Apabila berbicara mengenai kebijakan khusus pada masa pandemi Covid-19, terdapat beberapa kebijakan yang patut disorot dan dievaluasi. Namun, evaluasi ditujukan bukan untuk menjatuhkan melainkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepentingan bersama. Kebijakan-kebijakan tersebut antara lain, *Work From Home*(WFH)*,*pelayanan berbasis *online,*kebijakan mudik pada masa PSBB, bantuan sosial, kebijakan *rapid test*sebagai persyaratan mobilisasi masyarakat, maupun pelayanan publik pada era *new normal*dengan menerapkan protokol kesehatan.

Terkait dengan WFH dan pelayanan berbasis *online*melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Dengan demikian diharapkan penyelenggara pelayanan publik harus tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat. Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanah UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap dugaan dan potensi maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara sebagimana Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Yaitu mengawasi aspek pelayanan negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perorangan yang melaksanakan pelayann publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.

Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 persen dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen (Catatan Akhir Tahun Ombudsman, publikasi ke media 17 Desember 2019).

Substansi pengaduan masyarakat tersebut terkait dengan maladministrasi dalam berbagai hal yang menjadi objek kewenangan Ombudsman RI yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan (Pasal 1 Ayat 3, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang dilaporkan mencakup berbagai bentuk, yang dirumuskan sesuai acuan dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, menjelaskan bahwa bentuk maladministrasi terdiri dari : 1) Penundaan berlarut, 2) Tidak memberikan pelayanan, 3) Tidak kompeten, 4) Penyalahgunaan wewenang, 5) Penyimpangan prosedur, 6) Permintaan imbalan, 7) Tidak patut, 8) Berpihak, 9) Diskriminasi, dan 10) Konflik kepentingan.

Kepatuhan Penyelenggara Negara terhadap Standar Pelayanan Publik Ombudsman RI telah mengumumkan ke publik tanggal 27 November 2019 penilaian atau survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penilaian Ombudsman dalam survei ini mencakup total 17.717 pelayanan dan 2.366 unit layanan. Penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten.

Penilaian terhadap kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 50% masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi dan 50% masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang, dengan 591 produk layanan yang dinilai. Untuk lembaga, menunjukkan seluruhnya memiliki predikat kepatuhan sedang (zona kuning), terhadap 1.186 produk layanan.

Penilaian terhadap pemerintah provinsi menunjukkan bahwa 33,33% pemerintah provinsi masuk dalam zona hijau, predikat kepatuhan tinggi. 50% masuk dalam zona kuning, predikat kepatuhan sedang dan 16,67% masuk dalam zona merah predikat kepatuhan rendah. Hal yang paling sering dilanggar adalah hak masyarakat memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang alur dan mekanisme mengenai perizinan dan non-perizinan yang pengguna layanan akses, tidak memenuhi kewajiban untuk mempublikasikan indikator sistem, mekanisme dan prosedur.

Penilaian terhadap pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah, predikat kepatuhan rendah. 40,47% masuk dalam zona kuning dan 33,02% masuk dalam zona hijau dengan 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.

Survei ini menggunakan indikator yang diolah berdasarkan pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

* 1. Dasar hukum,
	2. Persyaratan,
	3. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
	4. Jangka waktu penyelesaian,
	5. Biaya/tarif,
	6. Produk pelayanan,
	7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,
	8. Kompetensi pelaksana,
	9. Pengawasan internal,
	10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan,
	11. Jumlah pelaksana,
	12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
	13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, dan
	14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan untuk tercapainya pelayanan publik prima, salah satu indikator sasaran pembangunan dalam Rancangan Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020 sesuai Perpres Nomor 61 tahun 2019 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2020, bagian pembangunan aparatur adalah meningkatnya inovasi dan kualitas pelayanan publik. Presiden Joko Widodo, dalam pidatonya mengenai visi Indonesia di Sentul International Convention Center tanggal 14 Juli 2019, yang menggagas lima hal untuk visi pembangunan Indonesia lima tahun kedepan, salah satunya juga menekankan pentingnya agenda reformasi birokrasi, terletak pada kecepatan pelayanan dan perizinan.

**8. Aspek Politik Dalam Pelayanan Publik**

Dengan meminjam konsep Grindle dan Thomas (1991:4), kebijakan *(policy)* reformasi pelayanan publik itu haruslah diarahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada. Lebih spesifik, reformasi pelayanan publik itu harus menjangkau pula perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi/departemen guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kewirausahaan pada birokrasi publik (Schaehter, 1995: 534).

Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral tadi, dan kita bawa dalam konteks pelayanan publik, maka kata kuncinya ialah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya (Abdul Wahab, 1998 : 4). Tuntutan politik yang berkembang di arus global sejak dasawarsa 1980-an memang menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi legitimasi kredibilitas dan sekaligus kapasitas politik pemerintah di mana pun (Dahrendorf, 1995; World Development Report, 1997; Abdul Wahab, 1999) Sayang, tuntutan politik ini seringkali tak bisa diwujudkan oleh negara, melalui birokrasi pemerintah.

Dalam penanganan epidemi/wabah, para ahli menemukan bahwa bencana ini memiliki implikasi berbeda tentang bagaimana cara pemerintah pusat/daerah mengalokasikan sumber daya, terutama sumber daya yang selama ini belum pernah dimanfaatkan secara optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal: Pertama, adanya efek penularan yang cepat membuat Pemerintah harus dapat 26 mengalokasikan sumber daya secara efektif, dikarenakan responsss pemerintah merupakan penentu utama ukuran akhir seberapa besar bencana pandemi/wabah tersebut. Kedua, berbeda dibandingkan dengan bencana lain, bencana epidemi/wabah memiliki sifat dinamis dan periode waktu terjadinya pandemi/wabah akan berbanding lurus dengan besaran biaya yang harus dikeluarkan Pemerintah dalam mengatasi penyebaran pandemi/wabah tersebut, dengan kata lain kesalahan pengambilan keputusan secara politis akan berpengaruh besar pada biaya untuk mengatasi pandemi/wabah terebut dan kerugian, baik korban jiwa, jumlah terpapar, maupun kerugian ekonomi.

Konteks politik pada akhirnya akan digunakan untuk mendefinisikan tantangan komunikasi. Negara -negara dengan tradisi demokratis, di mana pemerintahan dan politisi dipilih oleh warga negara dan pers menikmati kebebasan penuh, diharapkan akan menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Informasi-informasi tentang seberapa besar pandemi/wabah terjadi, jumlah korban, jumlah terpapar, dan tingkat kesiapan adalah informasi-informasi dasar yag harus tersedia dan di-update sepanjang waktu. Pemerintah yang lebih otoriter mungkin kurang terbuka dengan memberikan informasi publik tetapi akan memiliki kekuatan untuk menegakkan kepatuhan publik dengan langkah-langkah kontrol yang kuat. Dengan demikian dapat membawa pandemi/wabahdi bawah kontrol pemerintah dengan cepat, 27 meskipun sering tanpa memperhatikan sentimen publik atau hak asasi manusia. Budaya politik negara demokratis dimana para pejabat secara teratur berkolaborasi dengan media dan tahu bagaimana menggunakannya lebih mungkin untuk mempertahankan kepercayaan publik dalam respons pandemi/wabah dari pada budaya politik di mana media tidak dipercaya dan dalam tekanan.

Kecenderungan pemikiran global, khususnya yang mencoba mengkritisi bagaimana kebijakan pelayanan publik seyogyanya diimplementasikan, kalau kita pahami dari sudut teori *Governance*, sebenarnya mencerminkan gugatan terhadap kesahihan, keabsahan. serta peran sentral yang selama im dinikmati negara dalam penyediaan dan pengalokasian berbagai bentuk pelayanan dasar *(basic services).* Sebab, kendati negara masih diharapkan memainkan peran tradisionalnya dalam menyediakan berbagai bentuk pelayanan dasar kepada rakyatnya, entah itu di bidang informasi, pendidikan, pangan, kesehatan masyarakat, keamanan/ keselamatan komunitas, infrastruktur dan lain sebagainya, namun sejauh menyangkut pilihan-pilihan politik *(political choices)* mengenai bentuk peran dan strategi implementasinya haruslah makin efektif Para pakar teori *Governance* membuktikan bahwa negara/ pemerintah kini tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi/aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan tadi.

Terkait dengan pandemi COVID-19, Pemerintah Pusat melalui Komisi Pemilihan Umum Nomor 179/PL.02-Kpt/01/KPU /III/2020 telah menetapkan penundaan pemilihan gubernur dan wakil gubernur, bupati dan wakil bupati, dan/atau wali kota dan wakil wali kota tahun 2020 dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19. Penundaan ini merupakan salah satu respons perkembangan situasi terkini penyebaran wabah penyakit yang diakibatkan oleh Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan dengan memperhatikan pernyataan resmi World Health Organization (WHO) yang menyatakan COVID-19 sebagai pandemi global, pernyataan resmi Presiden Republik Indonesia yang menyatakan penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional (Bencana Non-Alam) dan Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) terkait Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus COVID-19 di Indonesia.

Pernyataan sebagai pandemi global merupakan suatu isyarat bahwa dalam menghadapi pandemi ini segala fokus kebijakan yang dilakukan suatu negara harus memprioritaskan kebijakan penanganan kesehatan dibandingkan kebijakan politik maupun ekonomi. Di saat beberapa pemerintah berusaha untuk memastikan berjalannya pemilihan yang adil di saat darurat COVID-19, pendekatan amandemen/perubahan regulasi merupakan salah satu opsi pokok. Namun beberapa ahli mengumpulkan gagasan yang muncul sebagai tanggapan terhadap pandemi COVID-19 terkait dengan pemilihan umum, antara lain:

1. Pemerintah harus melakukan kajian mendalam terkait pasal-pasal dalam peraturan pemilihan yang ada, terutama terkait dengan keadaan darurat. Secara umum, mayoritas regulasi tersebut mengizinkan pemilihan untuk ditunda atau dijadwal ulang, atau untuk tempat pemungutan suara dipindahkan.
2. Di daerah-daerah dimana seorang pemilih yang absen harus memberikan alasan sesuai dengan daftar alasan yang dapat diterima.
3. Ketika tempat pemungutan suara berlokasi di fasilitas perawatan/karantina, memindahkannya ke lokasi dengan lebih sedikit orang yang rentan adalah kebijakan yang masuk akal. Para pekerja pemilihan kemungkinan tidak bersedia untuk melayani para voters karena risiko kesehatan, yang dapat membuat pemilihan berjalan lebih sulit.
4. Di banyak negara, penyandang cacat/kaum disabilitias memiliki opsi untuk menggunakan pemungutan suara di pinggir jalan/melalui kendaraan, para pekerja pemungutan suara membawa kartu suara atau tanda suara ke dalam mobil sehingga pemilih tidak harus masuk ke dalam gedung. Penundaan pelaksanaan Pilkada 2020 telah diatur dalam UndangUndang Pilkada Nomor 1 Tahun 2015, yang tercantum dalam pasal 120 dan 121. Selain itu, Komisi Pemilihan Umum (KPU) melalui Surat Keputusan telah menetapkan beberapa poin penting terkait penundaan tahapan pemilihan gubernur dan wakil gubernur, bupati dan wakil bupati, dan/atau wali kota dan wakil wali kota tahun 2020, yaitu:
5. Penjadwalan ulang pelantikan PPS;
6. Penjadwalan ulang syarat verifikasi Syarat Dukungan Calon Perseorangan;
7. Pembentukan PPDP;
8. Pemutakhiran dan penyusunan daftar pemilih.

Tahapan pilkada memiliki aktifitas yang mengharuskan berkumpulnya atau terjadinya pertemuan tatap muka antara penyelenggara pemilu dengan pemilih. Termasuk juga interaksi antar penyelenggara pemilu, maupun penyelenggara pemilu dengan peserta pilkada. Padahal, interaksi langsung adalah salah satu langkah yang mesti diminimalisir untuk dilakukan dalam mencegah penyebarluasan COVID-19.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan KPU dalam pelaksanaan pilkada sebagai bentuk pencegahan COVID-19, antara lain:

1. Langkah KPU menunda beberapa tahapan pelaksanaan Pilkada 2020 adalah langkah tepat untuk menanggulangi penyebarluasan COVID-19 sebagai wujud dari upaya melindungi dan menyelamatkan jiwa manusia yang menjadi prioritas Pemerintah saat ini;
2. KPU dan Bawaslu diminta patuh sepenuhnya pada Protokol Penanganan COVID-19 yang dikeluarkan oleh WHO maupun Pemerintah Republik Indonesia. Serta tidak melakukan pembiaran dan distorsi atas kepatuhan jajarannya pada kebijakan yang berlaku.
3. KPU dan Bawaslu mesti terus berkoordinasi intensif dengan pemerintah, khususnya Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, untuk mengetahui perkembangan terbaru penanganan Covid-19, skala penyebaran, dan korbannya. Serta menyiapkan instrumen pemantauan pelaksanaan dan kepatuhan jajaran KPU dan Bawaslu pada kebijakan yang sudah ditetapkan.
4. KPU dan Bawaslu penting untuk segera menyiapkan simulasisimulasi waktu yang lebih detil dan komprehensif, untuk penyesuaian waktu keberlanjutan tahapan pelaksanaan Pilkada 2020 secara menyeluruh. Sekaligus memastikan segala hal tentang Pilkada 2020 berjalan profesional, kredibel, dan berkepastian hukum. Tentu dampak dari penundaan tahapan pilkada ini harus diikuti penyesuaian dalam Peraturan KPU terkait Tahapan, Program, dan Jadwal Pilkada 2020.

Secara politis, otonomi daerah yang lebih luas sebagai dijanjikan oleh UU No. 22 tahun 1999 itu, mengandung makna memobilisasi peran pemerintah daerah *(mobilizing role of local government)* dalam mendayagunakan segala sumber (aktual maupun potensial), mekanisme dan instrumen yang tersedia di daerah. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti bahwa inisiatif untuk menentukan pilihan atas jenis dan model pelayanan publik yang tepat akan tergantung pada hasil kompromi politik antara elit kepemimpinan daerah (eksekutif dan legislatif) dan eksponen-eksponen masyarakat daerah itu sendiri. Namun model atau konstruksi pelayanan publik apapun yang dipilih dan ingin dicoba kembangkan di daerah hendaklah dalam implementasinya dilakukan secara arif, bersifat situasional *(contingency),* beracu pada semangat kompetisi (mengindahkan mekanisme pasar) dan berwawasan pemberdayaan. Agar dalam proses implementasinya efisien, pemerintah daerah tidak perlu melakukannya sendiri.

**9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

Berdasarkan PerPres No. 97 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada pasal I dijelaskan bahwa Pelayanan 41 Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayaan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalu satu pintu.

Selanjutnya dalam pasal 10 dan 11 di jelaskan bahwa penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Provinsi atau Kabupaten/Kota. Dan kemudian berubah menjadi DPMPTSP.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) selaku Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bergerak dibidang jasa dalam Pelayanan Publik memiliki Peran dalam memberikan pelayanan pembuatan perizinan Izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Menurut PERPRES Nomor 91 Pasal 11 tahun 2017 menjelaskan bahwa “Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu”.

Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

1. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu
2. Perumusan kebijakan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu
3. Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitasi danpenyelenggaraan penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu.
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.
1. Wawancara dengan Wiku Adisaasmita, Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, tanggal 2 Juni 2020. [↑](#footnote-ref-1)
2. Prof. DR. H. Syafri Wirman, M.Si, *Studi Tentang Administrasi Publik* , Jakarta, Penerbit Erlangga, 2012, hlm. 3 [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ibid*., hlm 7 [↑](#footnote-ref-3)
4. Prof. DR. H. Syafri Wirman, M.Si, *Studi Tentang Administrasi Publik* , Jakarta, Penerbit Erlangga, 2012, hlm 8 [↑](#footnote-ref-4)
5. *Ibid*., hlm 9 [↑](#footnote-ref-5)
6. *Ibid*., hlm 15 [↑](#footnote-ref-6)
7. Prof. DR. H. Syafri Wirman, M.Si, *Studi Tentang Administrasi Publik* , Jakarta, Penerbit Erlangga, 2012, hlm. 14 [↑](#footnote-ref-7)
8. *Ibid*., hlm. 20 [↑](#footnote-ref-8)
9. Prof. DR. H. Kartiwa Asep, S.H., M.S., *Perbandingan Administrasi Negara* , Bandung, Penerbit CV Pustaka Setia, 2012, hlm. 43 [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibid*., hlm. 47 [↑](#footnote-ref-10)
11. *Ibid*., hlm. 46 [↑](#footnote-ref-11)