

KONSEP PELAYANAN PUBLIK PADA MASA ADAPTASI KEBIASAAN BARU (*NEW NORMAL*) PANDEMI COVID-19 DITINJAU DARI PERSPEKTIF REGULASI

Endang Putri Ayu

Mahasiswa Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi
endangputriayu09@gmail.com

Eko Nuriyatman

Dosen Program Khusus Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi
ekonuriyatman@unja.ac.id

Abstract

Public service is the provision of services or serving the needs of people (communities) who have an interest in accordance with the prevailing laws and regulations and established procedures. The administration of public services is carried out by the government in accordance with the prevailing laws and regulations and regulatory instruments. This article will discuss how regulations regarding the implementation of public services during the Covid-19 pandemic are in the new normal era. The writing of this article uses a normative juridical research method by examining laws and regulations relating to the problem being observed. The conclusions of this article are: First, the components of public service standards contained in Law No. 25 of 2009 concerning Public Services must be adapted to the new normal conditions. secondly, local governments must follow up on central government decisions concerning the delivery of public services in the new normal era as guidelines for the delivery of public services in their respective regions.

Keywords: *Regulation, Public Service, New Normal.*

Abstrak

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang (masyarakat) yang mempunyai kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan instrumen regulasi yang berlaku. Artikel ini akan membahas bagaimana regulasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di era new normal. penulisan artikel ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diamati. Kesimpulan dari artikel ini yaitu: Pertama, komponen standar pelayanan publik yang terdapat

pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus dapat disesuaikan dengan kondisi new normal. kedua, pemerintah daerah harus menindaklanjuti keputusan pemerintah tingkat pusat yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di era new normal sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masing-masing.

Kata Kunci: Regulasi, Pelayanan Publik, New Normal.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik secara konseptual terdiri dari 2 (dua) kata yaitu pertama “Pelayanan” dan kedua “Publik”. Kloter berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan pada suatu produk secara fisik.¹ Sampara mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.² Sementara itu kata “publik” berasal dari Bahasa Inggris *public* yang kemudian diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang berarti orang banyak. Menurut pendapat Inu Kencana publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir,

harapan, perasaan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada. Oleh karena itulah pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴ Dalam Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

¹Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia, 2019), hlm.1

²*Ibid.*

³*ibid.* hlm.19

⁴*Ibid.*

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, didefinisikan sebagai 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.⁶ Dari definisi secara konseptual, beberapa definisi dari para ahli dan regulasi, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah salah satu bentuk kegiatan yang berupa pelayanan terhadap masyarakat luas yang dilaksanakan oleh pemerintah

dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mengingat bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah maka dapat dikatakan bahwa tolak ukur baik buruknya pemerintahan tergantung pada baik buruknya sistem pelayanan publik itu sendiri.

Sementara itu, yang dimaksud dengan *new normal* ialah suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh masyarakat dan semua institusi yang ada di wilayah tersebut untuk melakukan pola harian atau pola kerja atau pola hidup baru yang berbeda dari yang sebelumnya.⁷ *new normal* bertujuan agar masyarakat tetap produktif dan aman dari Covid-19 di masa pandemi.⁸ Agar *new normal* dapat diinternalisasikan dengan mudah oleh masyarakat maka "*new normal*" dinarasikan menjadi "Adaptasi Kebiasaan Baru". Adapun maksud dari Adaptasi Kebiasaan Baru itu sendiri adalah kita sebagai masyarakat bisa tetap bekerja, belajar dan beraktivitas dengan produktif pada masa Pandemi Covid-19 ini.

⁵Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Bagian C, Pengertian Umum.

⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Angka 1.

⁷*Menuju Adaptasi Kebiasaan Baru*, 2020, <https://promkes.kemkes.go.id/menuju-adaptasi-kebiasaan-baru>, diakses pada 20 November 2020 pukul 17.25 wib.

⁸*ibid*

Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) merupakan penyakit yang disebabkan oleh jenis Coronavirus baru yaitu Sars-CoV-2, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada 31 Desember 2019.⁹ Covid-19 dapat menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut seperti demam di atas 38°C, batuk serta sesak nafas bagi manusia. Selain itu dapat juga disertai dengan rasa lemas, nyeri otot, dan diare. Pada penderita Covid-19 yang berat bisa menimbulkan pneumonia, sindrom penafasan akut, gagal ginjal bahkan sampai kematian.¹⁰ Covid-19 adalah wabah penyakit yang dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan *droplet* (percikan cairan pada saat bersin dan batuk), tidak melalui udara. Bentuk Covid-19 jika dilihat dengan menggunakan mikroskop elektron (cairan saluran nafas/swab tenggorokan) dan digambarkan kembali bentuk Covid-19 seperti virus yang memiliki mahkota.¹¹

Dilansir dari Kompas.com, pakar Epidemiologi Universitas Indonesia

⁹Hindari Lansia Dari Covid-19, 2020, <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html> diakses pada 20 November 2020 pukul 17.38 wib.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

(UI) Pandu RI menyebutkan bahwa Covid-19 sebagai penyebab sudah masuk ke Indonesia sejak awal Januari dan pada tanggal 2 Maret 2020 untuk pertama kalinya pemerintah mengumumkan ada dua kasus positif Covid-19 di Indonesia.¹² Dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 sejak tanggal 31 Maret 2020 Pemerintah telah menerbitkan peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang biasa disingkat PSBB.¹³ Selanjutnya tepat pada tanggal 18 Mei 2020 pemerintah melalui Menteri Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Muhadjirin Effendy, menyatakan bahwa pemerintah akan mengkaji pengurangan PSBB diakhir pernyataannya, ia mengatakan bahwa pelonggaran PSBB sebagai suatu langkah percepatan penanggulangan

¹²Ellyvon Pranita, "Ditemukan Awal Maret, Ahli: Virus Corona Masuk Indonesia Dari Januari", 2020, <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari> diakses pada 20 November 2020 pukul 19.27 wib

¹³Kasiano Vitalio, dkk, "Peringatan Dini PSBB di Indonesia Bisa Prematur!", Artikel Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kabinet Solidaritas Aksi, 2020, hlm.1, <https://usd.ac.id/mahasiswa/bem/f113/Kajian%20New%20Normal%20SPKS.pdf> diakses pada 20 November 2020 pukul 19.47 wib.

Covid-19 dan kehidupan yang akan terjadi saat PSBB dilonggarkan yaitu dikenal dengan istilah *new normal*.¹⁴ Titik fokus yang menjadi topik pembahasan dalam artikel ini adalah bagaimana regulasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Covid-19 di era *new normal* ini dan bagaimana pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik pada masa *new normal* ditengah wabah Pandemi Covid-19 ini.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah penelitian yuridis normatif, yakni suatu penelitian yang mengkaji adanya kekosongan hukum, konflik hukum, dan/ataupun ketidakjelasan/atau kekaburan suatu norma hukum. Isu hukum dalam artikel ini yaitu adanya kekaburan hukum atau ketidakjelasan suatu aturan tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada masa *new normal*. Bahan hukum diperoleh dari berbagai sumber yaitu website resmi pemerintah, buku, dan jurnal. Bahan hukum dianalisis dengan cara menelaah semua bahan hukum yang berkaitan dengan topik yang sedang

¹⁴*Ibid*, hlm.5

dibahas, mengkritik bahan hukum yang tidak sesuai dengan topik yang dibahas.

C. Pembahasan

Dalam perspektif hukum administrasi negara penyelenggaraan pelayanan publik adalah tugas utama bagi pemerintah yaitu menyelenggarakan kesejahteraan umum (*public service*). Pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan yang salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan regulasi dan instrumen dari sisi regulasi. Instrumen pemerintah dari sisi regulasi dalam penyelenggaraan pemerintahan terdiri dari 3 yaitu:¹⁵

1. Peraturan Perundang-Undangan.
Dalam kaitannya dengan pelayanan publik yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang mana yang dapat kita gunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini yaitu UU No. 25 Tahun 2009

¹⁵Edi Aswani, Dosen Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning, Dalam Webinar Nasional Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Riau, "*Konsep Pelayanan Publik di Era New Normal*" diselenggarakan pada 11 November 2020.

Tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan tindakan dalam pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Keputusan-Keputusan
(*beschikking*)

Keputusan (*beschikking*) adalah suatu tindakan hukum yang bersifat sepihak dalam bidang pemerintahan yang dilakukan oleh suatu badan pemerintah berdasarkan wewenang luar biasa. Keputusan (*beschikking*) merupakan perbuatan publik bersegi satu yang (yang dilakukan oleh alat-alat pemerintahan berdasarkan suatu kekuasaan istimewa).¹⁶ Dalam kaitannya dengan pelayanan publik yaitu berupa tindakan pemerintah apa saja yang sudah dikeluarkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

3. Peraturan Kebijakan
(*beledsregel*), yaitu kebijakan apa saja yang sudah dikeluarkan

pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pada masa Pandemi Covid-19 ini dimana kita sudah memasuki masa Adaptasi Kebiasaan Baru yaitu *new normal* maka peraturan apa saja yang menjadi dasar hukum bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus disesuaikan dengan era *new normal* saat ini. Dari sisi keputusan maka dapat dilihat dari keputusan-keputusan apa saja yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah dalam mengantisipasi penularan pandemi Covid-19 pada penyelenggaraan pelayanan publik, serta peraturan kebijakan apa saja yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 saat ini.

Secara Regulasi Peraturan Perundang-undangan, pengaturan tentang pelayanan publik sudah tertuang di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU ini dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah sebagai suatu kegiatan

¹⁶Muhammad Irfan Rahmani, "Instrumen Pemerintahan Dalam Hukum Administrasi Negara", 2019. https://www.researchgate.net/publication/336737080_Instrumen_Pemerintahan_dalam_Lingkup_Hukum_Administrasi_Negara diakses pada 22 November 2020 pukul 12.56 wib.

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah). Maka dapat kita katakan bahwa disetiap sektor kehidupan yang bersangkutan dengan kebutuhan pelayanan, yang mengatur korelasi antara pemerintah dengan rakyat bersangkutan dengan UU No. 25 Tahun 2009 ini.

Pada Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :¹⁷

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana

¹⁷Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 21.

- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Namun yang menjadi permasalahan adalah bahwa UU No. 25 Tahun 2009 ini lahir pada masa sebelum terjadinya wabah Pandemi Covid-19 dan sebelum diberlakukannya *new normal* dan 14 komponen standar pelayanan ini dibuat pada masa kondisi normal. Maka pada masa Pandemi Covid-19 ini 14 komponen ini harus dapat disesuaikan dengan kondisi *new normal* pada saat ini. Seperti misalnya pada komponen pertama yaitu dasar hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik sudah ada yaitu UU No. 25 Tahun

2009, maka untuk menyesuaikan dengan kondisi saat ini pemerintah perlu membentuk dasar hukum peraturan perundang-undangan dibawah undang-undang guna menyesuaikan dengan kondisi saat sekarang ini untuk ditingkat pusat atau dapat dilakukan perubahan-perubahan dan penyesuaian Perda-Perda yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik menyesuaikan dengan kondisi *new normal* saat ini ditingkat daerah

Selanjutnya komponen persyaratan, pada penjelasan UU No. 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa komponen persyaratan ini berupa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi. Maka menurut hemat penulis untuk menyesuaikan dengan kondisi Pandemi Covid-19 di era *new normal* sekarang ini perlu dilakukan penyesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian komponen sistem, mekanisme dan prosedur yaitu menyangkut tentang bagaimana tata cara pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hal ini berarti bahwa pada masa pandemi, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik juga harus disesuaikan dengan kondisi pandemi di era *new normal*. Hal ini juga berkaitan dengan komponen jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam kaitannya yaitu bagaimana pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan, menyesuaikan sistem, mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi ini. Dengan tujuan agar pelaksanaan pelayanan publik tetap berjalan sebagaimana mestinya di era *new normal* adaptasi kebiasaan baru.

Selanjutnya yaitu komponen jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguraguan. Ditengah pandemi ini sudah pasti tingkat kekhawatiran masyarakat tertular pandemi covid-19 ini lebih tinggi. Dalam hal masyarakat membutuhkan pelayanan publik baik itu pelayanan kesehatan, pelayanan

administrasi dan sebagainya maka masyarakat tentu ragu dan khawatir untuk mendatangi instansi pelayanan publik yang bersangkutan, begitupun pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kekhawatiran yang sama terhadap penularan covid-19. Maka dalam hal ini pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu menyesuaikan pelaksanaan pelayanan dengan kondisi pandemi seperti ini untuk kepastian memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan sebagai bentuk komitmen jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Dari sisi keputusan (*beschikking*) yang telah dikeluarkan oleh pemerintah baik di pusat maupun di daerah di era *new normal* ini yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi. Dimana dalam keputusan ini diatur mengenai

Tempat Kerja Perkantoran Industri harus:¹⁸

- a. Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi pekerja melalui berbagai upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja terintegrasi dengan keselamatan dan kesehatan kerja.
- b. Berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan dalam pencegahan penularan Covid-19 di tempat kerja.
- c. Wajib melaporkan kepada Dinas Kesehatan apabila terdapat pekerja terkena Covid-19.
- d. Jika diperlukan memfasilitasi sarana karantina/isolasi mandiri bagi pekerja terindikasi OTG, ODP, PDP.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga mengeluarkan Surat Edaran Menteri PANRB No. 58 Tahun

¹⁸Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi, BAB II, Bagian ke 5 Mengenai Tempat Kerja Perkantoran dan Industri.

2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Norma Baru. Dalam surat edaran ini ditegaskan bahwa ASN tetap menjalankan tugas dan fungsi secara produktif.

Selanjutnya dalam Surat Edaran Menteri PANRB No. 67 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru, menegaskan tentang jumlah pegawai yang dapat melaksanakan tugas kedinasan di kantor maupun di rumah/tempat tinggal berdasarkan data zonasi risiko yang dikeluarkan oleh Satuan Penanganan Covid-19. Terhadap keputusan-keputusan yang dikeluarkan oleh pemerintah ini menurut hemat penulis perlu ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik disesuaikan dengan keadaan *new normal* di masing-masing daerah.

Kemudian untuk mengisi kekosongan hukum, supaya regulasi yang dijalankan fleksibel dan untuk keefektifitasan penerapan regulasi

pada masa *new normal* terkhusus yang berkaitan dengan pelayanan publik maka pemerintah daerah perlu mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik dimasa pandemi. Bentuk kebijakan pemerintah ini dapat berupa surat edaran atau kebijakan yang lainnya. Untuk pemerintah Provinsi Jambi sendiri berdasarkan pengamatan penulis belum ada kebijakan pemerintah daerah yang mengatur secara khusus tentang bagaimana standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 dimasa *new normal* ini. Seperti bagaimana standar pelaksanaan bekerja dari rumah (*work from home*) yang harus ditaati oleh penyelenggara pelayanan publik di era *new normal*.

Selanjutnya yaitu mengenai hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa masyarakat berhak :¹⁹

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan

¹⁹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 18.

- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e. Memeberitahukan kepada pimpinan penyelenggaraan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman
- h. Megadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman, dan

- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Apabila dikaitkan dengan asas pelayanan publik maka pada pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :²⁰

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam kondisi Pandemi Covid-19 dimasa *new normal* seperti ini masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan informasi standar pelayanan publik. Keterbukaan informasi publik menjadi hak

²⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

masyarakat ketika masyarakat butuh pelayanan dalam berbagai sektor kehidupan menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Jika dikaitkan dengan asas pelayanan publik maka pada prinsipnya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan keterbukaan. Artinya bahwa pelayanan publik harus dapat dipahami oleh masyarakat. Pada masa Pandemi Covid-19 di era *new normal* saat ini maka bagaimana standar pelayanan publik dalam berbagai sektor kehidupan menjadi hal yang harus diketahui oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara sesuai dengan amanat Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.²¹ Di era *new normal* bisa dikatakan terdapat perubahan-perubahan, aktifitas perkantoran tidak seperti pada kondisi normal. Ditengah Pandemi Covid-19 ini setiap instansi pemerintah yang masih

menyelenggarakan pelayanan publik dari kantor harus menyiapkan fasilitas-fasilitas sesuai dengan standar protokol kesehatan yaitu harus menyediakan wastafel tempat mencuci tangan atau sejenisnya, menyediakan sabun untuk mencuci tangan, tisu, *handsanitizer*, dan alat pengukur suhu tubuh serta masker untuk mengantisipasi apabila terdapat karyawan atau masyarakat yang berkepentingan di kantor yang tidak menggunakan masker.

Pasca diberlakukannya *new normal* pemerintah membuat kebijakan perubahan sistem kerja yaitu *Work From Home* (bekerja dari rumah) dan *Work From Office* (bekerja dari kantor). Menurut hemat penulis terhadap sistem kerja di era *new normal* ini, maka pemerintah daerah harus mengeluarkan kebijakan untuk menindak lanjuti kebijakan pemerintah pusat mengenai sistem kerja ini agar penyelenggaraan pemerintahan di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya.

D. Kesimpulan

Pada masa Pandemi Covid-19 di era *new normal*, standar pelayanan publik menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan. Pelayanan publik

²¹Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1946, Pasal 34 Ayat (3).

yang dimaksud yaitu pelayanan publik dalam arti luas, bisa pelayanan perizinan, pelayanan pendidikan, kesehatan dan pelayanan publik lainnya. Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus berdasarkan instrumen regulasi pemerintahan yaitu berupa peraturan perundang-undangan, keputusan (*beschikking*), dan peraturan kebijakan.

Pasca diberlakukannya *new normal* atau adaptasi kebiasaan baru dimasa Pandemi Covid-19, maka pemerintah mengeluarkan keputusan-keputusan dan kebijakan yang bertujuan untuk percepatan pencegahan dan penanganan penyebaran Covid-19. Pemerintah mengambil kebijakan dengan menerapkan sistem kerja *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) sebagai salah satu upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Selain itu dalam keputusan yang dikeluarkan oleh pemerintah diatur pula tentang anjuran menggunakan masker saat beraktifitas diluar rumah, dan anjuran menyediakan fasilitas yang sesuai dengan standar protokol kesehatan bagi instansi maupun tempat usaha yang buka dimasa pandemi yaitu seperti menyediakan

tempat mencuci tangan, sabun, tisu dan *handsanitizer*.

Kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat harus ditindak lanjuti oleh pemerintah daerah untuk masing-masing daerah menyesuaikan dengan kondisi dan fasilitas yang ada di daerah masing-masing. Serta menyesuaikan dengan angka penyebaran Covid-19 pada masing-masing daerah. Pemerintah daerah dapat mengeluarkan surat edaran atau mengubah kebijakan-kebijakan pemerintah daerah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik menyesuaikan dengan kondisi Pandemi Covid-19 saat ini sebagai tindak lanjut dari kebijakan pemerintah ditingkat pusat.

Salah satu bentuk kebijakan pemerintah daerah yaitu seperti Surat Edaran Nomor 1198/SE/BKD-4.2/V/2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Surat Edaran Gubernur Jambi Nomor 921/SE/GUB-ORG-3.1/III/2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Jambi. Suart edaran ini sebagai tindak lanjut pemerintah provinsi jambi terhadap Keputusan

Presiden Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2020 Tentang Protokol Pelaksanaan Tugas di Rumah/Tempat Tinggal (*Work From Home*).

Dengan adanya kebijakan pemerintah ini memberikan jaminan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Jaminan Pelayanan Publik itu sendiri harus terakses dan harus ada keterbukaan informasi publik pada masa Pandemi Covid-19 di era *new normal* ini. Selanjutnya pemerintah perlu beradaptasi menerbitkan aturan-aturan, ketentuan, keputusan atau bahkan kebijakan yang responsif terhadap keadaan sekarang di era *new normal* sebagai dasar bagi pemerintah menjalankan tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif di masa Pandemi Covid-19 seperti ini. Jika tidak ada regulasi, maka dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi lamban untuk beradaptasi dengan kondisi Pandemi Covid-19 di era *new normal* ini.

Untuk pemerintah di Provinsi Jambi berdasarkan hasil pengamatan penulis pada Surat Edaran Nomor 1198/SE/BKD-4.2/V/2020, pada bagian ke 3 (tiga) diatur mengenai keberlangsungan pemerintah dan Pelayanan Publik serta Sistem Kerja. Pada butir bagian ke 3 (tiga) butir pertama diatur bahwa ASN dalam pelaksanaan tugas kedinasan di rumah/tempat tinggal (*work from home*) sesuai dengan sasaran kerja dan target kerja. Kedua, memastikan pelayanan langsung kepada masyarakat agar tetap berjalan efektif melalui penugasan ASN secara bergantian, dengan tetap memperhatikan jarak aman (*social/physical distancing*) dan selalu menjaga kebersihan sesuai protokol kesehatan. Ketiga memastikan kehadiran pegawai, melalui presensi manual dan/atau melalui pesan elektronik (SMS, *whatsapp*, email, dan/atau pesan elektronik lainnya) dan butir keempat yaitu menerima, memeriksa dan keempat memantau pelaksanaan tugas ASN secara berkala dan memberikan teguran kepada ASN yang tidak melaksanakan tugas selama melakukan tugas kedinasan di rumah/tempat tinggal sesuai

ketentuan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai.

E. Saran

Untuk menjamin terselenggaranya pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik di era new normal seperti ini, maka penulis menyarankan kepada pemerintah yang berwenang, baik itu pemerintah ditingkat pusat maupun pemerintah ditingkat daerah untuk membuat pengaturan mengenai standar, teknis dan prosedur penyelenggaraan yang harus ditaati oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di era new normal. Hampir sebagian besar pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara daring yaitu bekerja dari rumah (*work from home*) dan bekerja dari kantor (*work from office*), penulis juga menyarankan kepada pemerintah daerah untuk membuat kebijakan mengenai bagaimana mekanisme pelayanan publik yang dilaksanakan secara daring. Agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari berbagai segi kehidupan dapat memahami bagaimana prosedur pelayanan publik di era new normal ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Artikel/Laporan

- Aswani, Edi. *Konsep Pelayanan Publik di Era New Normal*. Dalam Webinar Nasional Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Riau, diselenggarakan pada hari Rabu, 11 November 2020.
- Hindari Lansia dari Covid-19*, 2020, <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>, diakses pada hari Jumat, 20 November 2020 pukul 17.38 WIB.
- Menuju Adaptasi Kebiasaan Baru*, 2020, <https://promkes.kemkes.go.id/menuju-adaptasi-kebiasaan-baru>, diakses pada hari Jumat, 20 November 2020 pukul 17.25 WIB.
- Pranita, Ellyvon. *Ditemukan Awal Maret: Virus Corona Masuk Indonesia Dari Januari*, 2020, <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diumumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januar>, diakses pada hari Jumat, 20 November 2020 pukul 19.27 WIB.
- Rahmani, Muhammad Irfan. *Instrumen Pemerintahan Dalam Hukum Administrasi Negara*, 2019, https://www.researchgate.net/publication/336737080_Instrumen_Pemerintahan_dalam_Lingkup_Hukum_Administrasi_Negara, diakses pada hari Minggu, 22 November 2020 pukul 12.56 WIB.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Cetakan VI. Penerbit Nuansa Cendikia, Bandung, 2019.

Vitalio, Kasino, dkk. *Peringatan Dini PSBB di Indonesia Bisa Prematur*, Artikel Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Kabinet Solidaritas Aksi, 2020, <https://usd.ac.id/mahasiswa/bem/f113/Kajian%20New%20Normal%20SPKS.pdf>, diakses pada hari Jumat, 20 November 2020 pukul 19.47 WIB.

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru.

Surat Edaran Nomor 1198/SE/BKD-4.2/V/2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Surat Edaran Gubernur Jambi Nomor 921/SE/GUB-ORG-3.1/III/2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Jambi.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi.

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Menteri PANRB No. 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tatanan Norma Baru.

Surat Edaran Menteri PANRB No. 67 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Surat Edaran Menteri