

Inovasi Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Provinsi Sumatera Barat

¹Muhammad Mahzum, ²Muhammad Afdhalu Dzikri

¹Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas

Email : 1mahzummhd@gmail.com, 2afdhaludzkr@gmail.com

Corresponding Author : mahzummhd@gmail.com

Abstract

Public services are also one of the areas affected by Covid-19, so that state officials who have been carrying out public services so far must comply with health protocols in providing public services to the community. This study aims to find out how far public service innovation has progressed during the Covid-19 pandemic in West Sumatra Province. The research method used is a qualitative method with a literature study approach from several journals obtained at Google Scholar. From the results of a literature study conducted, it was found that several cities/regencies in West Sumatra Province have carried out innovations in public services, such as Online Population Document Services (PADUKO), ADO Services (Always Ado Pharmacists) and Online Attendance by the Padang City Government.

Keywords: West Sumatra, Public Service, Covid-19, Innovation.

Pendahuluan

Pada tahun 2020 Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) menjadi permasalahan yang paling disoroti di berbagai belahan dunia. Pandemi ini sudah menyebar ke 215 Negara, dengan kasus pertama di Wuhan Provinsi Hubei Cina pada tanggal 8 Desember 2019 (WHO, 2020). Begitu pun di Indonesia berdasarkan data pada tahun 2020 terkonfirmasi positif sebanyak 361.867 orang, (Satgas Penanganan Covid-19). Berdasarkan hal tersebut Covid-19 memberikan dampak hampir diseluruh sektor kehidupan masyarakat, seperti aktivitas sosial dibatasi, melemahnya ekonomi, pelayanan transportasi dikurangi dan diatur dengan ketat, pariwisata ditutup, pusat perbelanjaan sepi pengunjung dan sektor informal lainnya. Termasuk Sektor pelayanan publik juga ikut berdampak kepada terbatasnya pelaksanaan pelayanan publik serta pekerjaan dan belajarpun dilakukan secara online di rumah.

Pelayanan publik juga menjadi salah satu bidang yang terdampak oleh Covid-19, sehingga aparatur negara yang selama ini melaksanakan pelayanan publik, harus melakukan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan malahan ada sebagian kantor pelayanan publik yang harus bekerja dirumah atau work from home (WFH), (Doramia Lumbanraja, 2020). Hal tersebut tentunya juga memberikan dampak terhadap kinerja aparatur pemerintah hingga kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Melihat hal tersebut, pemerintah tidak hanya diam tanpa usaha, pemerintah sudah sepatutnya menjadi lebih terfasilitasi untuk melakukan pelayanan dengan lebih

cepat dan efektif. Apa lagi di masa pandemi Covid-19 yang telah merubah dan menuntut sistem baru di berbagai sektor. Penerapannya e-governance menjadi jalan utama terus eksisnya pelayanan pemerintah pada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol seperti social distancing, pembatasan sosial dan physical distancing pembatasan sosial dengan menjaga jarak fisik.

Setiap daerah berlomba-lomba memperbaiki pelayanan publik guna memacu dan memaksimalkan potensi-potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Salah satunya di daerah Sumatera Barat, yang merupakan Provinsi dengan angka konfirmasi positif terbanyak ke-11 di Indonesia dengan jumlah konfirmasi positif 10.957 orang (Sumbar Tanggap Corona, 2020) dan setiap hari ada penambahan kasus positif dari tenaga ASN di Sumatera Barat, berdasarkan hal ini tentu juga berdampak kepada pelayanan publik di Sumatera Barat. Upaya dari Pemprov sudah dilakukan mulai membatasi pelayanan dengan mengurangi jumlah jam buka, mengurangi jumlah pengunjung dengan mengosongkan banyak kursi tunggu agar mampu menerapkan pembatasan fisik. Beberapa pelayanan seperti pajak, kesehatan hingga pembuatan KTP dan pembuatan dokumen lainnya beberapa telah bisa dilakukan dengan menggunakan web atau bahkan aplikasi whatsapp.

Melihat berbagai perubahan yang diterapkan untuk tetap melakukan pelayanan selama pandemi covid-19 salah satunya Provinsi Sumatera Barat. Mengingat Sumatera Barat mendapat penghargaan Innovative Government Award (IGA) tahun 2020 yang diselenggarakan Balitbang Kemendagri, dimana Pemprov Sumbar meraih urutan pertama kategori provinsi sangat inovatif. Beberapa Inovasi yang dihadirkan Pemprov Sumbar seperti ADO (Apoteker Selalu Ado) yang diinisiasi oleh RSUD M. Natsir untuk memfasilitasi apoteker melayani pasien dengan maksimal melalui media social. Kemudian Inovasi lainnya yang ditujukan bagi aparatur pemerintahan berupa Absensi Online diinisiasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumbar dan juga diterapkan oleh pemerintah kota/kabupaten. Sebagai aplikasi kehadiran yang dapat digunakan oleh ASN dan Non ASN di lingkungan Pemprov Sumbar dengan menggunakan handphone masing-masing. Sistem ini dirancang dengan menggunakan teknologi geotagging dan foto selfie yang mana dalam situasi pandemi Covid-19 saat ini, sangat berguna sekali untuk mengantisipasi penularan melalui sidik jari. (sumbarprov.go.id, 2020).

Landasan Teori

Inovasi

Pengertian inovasi produk menurut Myers & Marquis dalam Kotler (2007: 36) menyatakan bahwa “inovasi produk adalah kombinasi dari berbagai proses yang saling mempengaruhi”. Jadi inovasi bukanlah konsep ide baru, penemuan baru atau pengembangan pasar baru, tetapi inovasi Adalah contoh dari semua proses tersebut (Murdani, 2023).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean*

government) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi(Sumigar et al., 2018).

Pandemi Covid-19

Pandemi adalah suatu wabah penyakit global. Menurut *World Health Organization* (WHO), pandemi dinyatakan ketika penyakit baru menyebar di seluruh dunia melampaui batas. Istilah pandemi menurut KBBI dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak di mana-mana meliputi daerah geografi yang luas. Dalam pengertian yang paling klasik, ketika sebuah epidemi menyebar ke beberapa negara atau wilayah dunia. Wabah penyakit yang masuk dalam kategori pandemi adalah penyakit menular dan memiliki garis infeksi berkelanjutan. Maka, jika ada kasus terjadi di beberapa negara lainnya selain negara asal, akan tetap digolongkan sebagai pandemi(Adly et al., 2022).

COVID-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2). COVID-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia. Sedangkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan Covid-19 adalah Corona virus keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan, pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Berat *Severe Acute Respiratory Syndrome*(Adly et al., 2022).

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan pada artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, autentik, dan mendasar mengenai fenomena yang tengah diamati.

Penulis hanya menggunakan studi literatur sebagai teknik pengumpulan data. Studi literatur yang dimaksud dalam konteks artikel ini adalah upaya Penulis untuk mencari, mengumpulkan, dan mempelajari bahan tertulis berupa beberapa jurnal dari Google Scholar yang berkaitan dengan fenomena dan masalah yang dikaji.

Hasil dan Pembahasan

Sejak pandemi COVID-19, pemerintah pusat dan daerah mengeluarkan kebijakan pada bulan Maret 2020 dalam rangka mencegah penularan virus COVID-19. Kebijakannya adalah pertama, membatasi hubungan fisik/kontak fisik (*Physical distancing*) atau biasanya juga disebut sebagai pembatasan hubungan sosial (*social distancing*). Kedua, adanya anjuran untuk bekerja dari rumah saja (*work from home*) yang diterapkan oleh Sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN). Ketiga, menghimbau masyarakat untuk sebisa mungkin tetap berada di rumah saja (*stay at home*). Keempat, pemerintah menetapkan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor. 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)(Jaka Andika, 2020).

Kebijakan tersebut dibuat bertujuan untuk memutus rantai penyebaran wabah virus COVID-19. Namun, hal ini menjadi pedang bermata dua yang dimana dapat

mencegah penyebaran virus COVID-19, namun disisi lain juga menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam hal membuat inovasi, meningkatkan dan memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada setiap warga negara dengan situasi/kebijakan seperti ini.

Bentuk inovasi Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Sumatera Barat

1. Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang

PADUKO adalah layanan dokumen kependudukan yang memberikan berbagai macam kemudahan untuk penggunanya dan dapat menjadi terobosan baru dalam inovasi pelayanan berbasis internet di zaman 4.0 saat ini. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sendiri mengatakan pelayanan administrasi dengan sistem manual biasanya membutuhkan waktu dua sampai tiga hari, sementara dengan sistem daring (dalam jaringan) PADUKO dapat dilakukan dalam 24 jam. Selain memberikan kemudahan diharapkan masyarakat Padang Panjang lebih patuh dalam pembaharuan dokumen secara berkala.

Manfaat yang didapatkan dari pelayanan PADUKO adalah: a.) Dapat memudahkan masyarakat dari segi pengurusan dokumen kependudukan; b.) Dapat mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan; c.) Dapat menjadi salah satu solusi bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi (Putri, 2022).

2. Pelayanan ADO (Apoteker Selalu Ado) oleh RSUD M. Natsir

Inovasi ADO (Apoteker Selalu Ado), merupakan pelayanan yang memfasilitasi apoteker dalam melayani pasien melalui media sosial (medsos). Sehingga memudahkan pasien untuk memperoleh informasi obat yang benar langsung dari apoteker, di mana dan kapan saja.

Pelayanan informasi obat menggunakan media whatsapp selama 24 jam, Dengan memanfaatkan media sosial saat ini, pelayanan informasi obat di RSUD M.Natsir dapat berjalan efektif dan efisien, karena pasien dapat mendapatkan informasi obat yang benar dan bertanggung jawab langsung dari apoteker kapan saja dan dimana saja, hal ini sejalan dengan visi rumah sakit Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas dan Paripurna. Melalui program ADO, kesalahan penggunaan obat dan keluhan pasien berkurang di RSUD M.Natsir (Deswira Umar, 2020).

Namun setelah berjalan ditemukan pelayanan ini masih belum berjalan optimal. Penyebab tidak optimalnya pelayanan farmasi klinik ditinjau dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang standar jumlah apoteker RS tipe B harusnya berjumlah 13 orang tetapi untuk saat ini jumlah apoteker PNS hanya berjumlah 6 orang. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien rata-rata 400-500/ hari dan jumlah dokter 31 orang yang memberikan layanan. Sehingga timbul berbagai masalah dalam pelayanan farmasi klinik berupa: belum optimalnya pelayanan informasi obat pada RSUD M.Natsir.

3. Absensi Online oleh Pemerintah Kota Padang

Absensi online ini diadopsi dari Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Barat. Pelaksanaan absensi online di Pemko Padang merupakan kerjasama antara BKPSDM dengan

Dinas Kominfo Kota Padang. Dinas Kominfo menyiapkan infrastruktur atau perangkat.

Mulai awal Januari 2021, Pemerintah Kota Padang menerapkan disiplin kepada seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas. , seluruh ASN diwajibkan mengisi kehadiran lewat aplikasi online di handphone. Sebulan diterapkan, disiplin ASN Pemko Padang mulai mengalami peningkatan. Hal ini dibenarkan Suardi Junir. Menurutnya, kehadiran pegawai dapat terlihat jelas lewat aplikasi tersebut. Pemko Padang mewajibkan seluruh ASN hadir tepat waktu. Tepat pukul 07.30 WIB, ASN sudah berada di kantor. Termasuk pulang sesuai jadwal, yakni pukul 16.00 WIB.

Absensi online wajib diisi ASN. Angka kehadiran pegawai berkoorelasi dengan penerimaan tunjangan bulanan yang diterima. Minimnya kehadiran akan berpengaruh kepada penerimaan tunjangan.

Kesimpulan

Pandemi COVID-19 ini menimbulkan banyak sekali kebutuhan masyarakat yang perlu dipenuhi dan dilayani. Namun, ditemukan bahwa inovasi yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di era pandemi COVID-19 masih belum berjalan maksimal, mulai dari Sarana dan alat pendukung yang belum memadai, Kurangnya SDM yang memadai terutama dalam hal IT/Teknologi, dan Kurangnya Sosialisasi dari pemerintah ke masyarakat.

Oleh sebab itu, terdapat beberapa rekomendasi yaitu Pertama, Pelayanan service yang lebih baik kepada masyarakat melalui Informasi yang disediakan lengkap secara online tanpa harus datang ke kantor. Kedua, meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum melalui adanya keterbukaan /transparansi maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Ketiga, Pemberdayaan msyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan mudah dalam menentukan pilihan yang sesuai kebutuhan. Keempat, Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut e-government akan membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

- Adly, M. F., Kurniansyah, D., & Febriantini, K. (2022). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 dan Kebijakan PSBB Terhadap Pelaku UMKM di Pasar Baru Karawang Kelurahan Nagaasari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4), 226–232. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6358244>
- Murdani, B. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Harga Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas (Studi Kasus Showroom the King Cobra Auto Jakarta Timur). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 10(2), 116–128. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v10i2.4505>
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Putri, N. A., Zetra, A., & Putera, R. E. (2022). Implementasi PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) Pada Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 3(1), 324-333.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
- Tan, W. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459-480.
- Tintarakyat, R. (2021, Januari 31). Gunakan Absensi Online, Disiplin ASN Padang Meningkat. *Sumbar Tintarakyat*.
<https://sumbar.tintarakyat.com/>
- Umar, D. (2020, September 16). Peningkatan Efektivitas Pelayanan Informasi Obat Melalui Inovasi ADO “Apoteker Selalu Ado”. *Rsud M Natsir*.
<https://rsudmnatsir.sumbarprov.go.id/details/news/336>
- Marlinda,D. (2020, Desember 18). Hattrick, Sumbar Raih Penghargaan Provinsi Sangat Inovatif. *Sumbarprov.go.id*.
<https://sumbarprov.go.id/home/news/19968-hattrick-sumbar-raih-penghargaan-provinsi-sangat-inovatif>
- Andhika,J. (2020, April 07). Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ombudsman Republik Indonesia*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>