**INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SEPEDA ONTEL”
(SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE KELURAHAN)
BAGI MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi di Kelurahan Gladak Anyar Kabupaten Pamekasan)**

Zayn Alayk Mostari¹, Abdurahman², Abu Bakar Basyarahil³
abdurahman@unira.ac.id

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura¹
Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura²
Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura³

Abstrak

Masa pandemi Covid-19 menjadikan segala sesuatu menjadi sulit untuk diakses, dengan adanya pemberlakuan pembatasan menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan dalam setiap kegiatan. Hal ini berdampak pula pada akses pelayanan publik dan memerlukan adanya inovasi pelayanan publik. Salah satunya inovasi pelayanan publik “SEPEDA ONTEL” (Sistem Pelayanan Administrasi Online Kelurahan) bagi masyarakat pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Gladak Anyar Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. Tipe penelitian ini menggunakan deksriptif kualitatif dengan teknik analisis data model fenomenologi Creswell (1998). Sedangkan untuk kajian teoritis menggunakan teori dari Rahmawati (2008:109) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara inovasi pelayanan publik melalui tiga indikator yaitu : (1) Intensitas Pemanfaatan, belum sepenuhnya maksimal dan memerlukan pembenahan dalam pemahaman penggunaan aplikasi, (2) Frekuensi Pemanfaatan, penggunaan aplikasi belum terlalu sering digunakan masyarakat, (3) Jumlah dan Jenis-Jenis Aplikasi yang digunakan, hanya menggunakan 1 (satu) aplikasi Whatsapp meski hasilnya belum cukup maksimal. Oleh karena itu, Pemerintah Kelurahan Gladak Anyar terus berupaya meningkatkan pelayanan dalam rangka penyesuaian pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 bagi masyarakat.

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan Publik, Pemerintah Kelurahan*

Pendahuluan

Terciptanya suatu pemerintahan yang secara prima dan baik, tidak lepas dari adanya dukungan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan.

Namun, terkadang muncul beberapa permasalahan terkait pelayanan publik, seperti halnya ketidakpastian penyelesaian atau estimasi waktu, cara memberikan pelayanan dan besarnya pembiayaan kepada masyarakat yang menyebabkan ketidakpuasan dalam pelayanan, bisa dibilang pelayanan buruk. Sehingga dapat menimbulkan kecenderungan, dimana masyarakat merasa diposisikan sebagai pihak yang harus melayani pemerintah bukan pihak yang seharusnya dilayani oleh pemerintah. Untuk itu, setiap instansi pemerintah harus tetap berpegang teguh dan memiliki komitmen bahwa pelayanan merupakan tugas paling utama bagi penyelenggara pemerintahan negara. Berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) tentang Pelayanan Publik yang memberikan penjelasan arti pelayanan publik yaitu : “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut teori dari Mukarom dan Laksana (2016:89) berpendapat bahwa ada beberapa konsep dasar Manajemen dalam Pengembangan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

1. Defenisi Manajemen Pelayanan Publik.
2. Landasan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik.
3. Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perizinan.
4. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia

Di tengah Pandemi Covid-19, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/ Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), maka Kelurahan Gladak Anyar dalam upaya mengurangi adanya kerumunan dalam pelaksanaan pelayanan di Gerai Pelayanan Kelurahan. Demi mendukung pelaksanaan tersebut diciptakanlah Inovasi Pelayanan Publik yang dikenal dengan sebutan “SEPEDA ONTEL” (Sistem Pelayanan Administrasi Online Kelurahan) yang dilakukan oleh Kelurahan Gladak Anyar dan merupakan bentuk kepedulian pada masyarakat melalui perubahan kebijakan tatanan pemerintahan dalam sistem pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi tepat guna.

Namun, dibalik kemudahan prosedur pelayanan setelah dilakukan observasi di lapangan terkait program “SEPEDA ONTEL” bagi masyarakat Kelurahan Gladak Anyar masih saja ada beberapa masalah, yaitu ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui terkait program inovasi pelayanan publik tersebut karena kurangnya sosialisasi Ketua RT (Rukun Tetangga) kepada warganya, bagi masyarakat yang usia lanjut penggunaan aplikasi Whatsapp terbilang cukup sulit karena adanya kendala tidak memiliki hp smartphone dan kendala untuk membeli kuota internet bagi masyarakat yang kurang mampu. Masyarakat lebih cenderung memilih memakai cara lama dalam pengurusan kebutuhan pelayanan, terbukti masih saja ada masyarakat yang datang ke Gerai Pelayanan Kelurahan secara langsung dan tidak mematuhi protokol kesehatan.

Tinjauan Pustaka

Suwanda, et al. (2021:35), inovasi pelayanan publik merupakan bentuk terobosan dalam jenis pelayanan publik, baik merupakan gagasan kreatif orisinal ataupun modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam mencapai tujuan pelayanan publik tentunya dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, ada tahapan atau ketetapan yang harus dibuat sebagai tolak ukur keberhasilan dalam manajemen pelayanan. Menurut Mukarrom dan Laksana (2020:80), menegaskan secara definisi bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai pelaksanaan penerapan ilmu dan seni dalam menyusun suatu rencana, mengimplementasikan rencana, menyelesaikan dan mengkoordinasikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Supaya lebih dapat dipahami tentang penilaian inovasi pelayanan publik, Rahmawati (2008:109) mengklasifikasikan indikator penilaian menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Intensitas Pemanfaatan
Digunakan untuk mengukur sejauh mana penggunaan teknologi bagi pengguna teknologi informasi, baik dari segi kualitas, kedalaman pemahaman informasi, kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi untuk membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan.
2. Frekuensi Pemanfaatan

Digunakan untuk mengukur seberapa sering pengguna teknologi informasi dalam memanfaatkan fasilitas teknologi informasi untuk membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan.

3. Jumlah dan Jenis-Jenis Aplikasi yang digunakan

Digunakan untuk mengetahui berapa jumlah aplikasi yang digunakan dan jenis-jenis aplikasi apa saja yang digunakan pengguna teknologi informasi untuk membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan. Adapun jenis aplikasi yang berbasiskan pada internet melalui aplikasi komputer ataupun aplikasi smartphone seperti Whatsapp, Facebook, dan lain sebagainya.

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif jenis deskriptif. Lokus penelitiannya pada Kelurahan Gladak Anyar Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dengan fokus penelitian "Inovasi Pelayanan Publik "SEPEDA ONTEL" (Sistem Pelayanan Administrasi Online Kelurahan) bagi masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Sumber data primer yang diperoleh dengan cara wawancara dengan 5 (lima) orang informan, hasil observasi yang dilakukan peneliti dan sumber data sekunder meliputi : buku dan dokumen terkait inovasi pelayanan publik, serta hasil penelitian tentang inovasi pelayanan publik lainnya sebagai data pendukung yang relevan.

Hasil Penelitian

1) Intensitas Pemanfaatan

Berdasar pada hasil temuan di lapangan melalui indikator penilaian Intensitas Pemanfaatan dalam pemanfaatan penggunaan teknologi terkait inovasi pelayanan publik "SEPEDA ONTEL" bagi masyarakat pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Gladak Anyar belum sepenuhnya maksimal. Terdapat beberapa hal terkait pemahaman penggunaan aplikasi yang perlu dibenahi dan dimaksimalkan. Intensitas pemanfaatan penggunaan teknologi dalam inovasi pelayanan publik bagi pengguna teknologi informasi merupakan tolak ukur bagi instansi swasta maupun pemerintah untuk mengetahui sejauh mana penggunaan teknologi atau aplikasi yang digunakan dari berbagai segi penilaian.

Hal tersebut dapat terlihat dari pernyataan dari Bapak Supriyanto selaku warga Kelurahan Gladak Anyar berikut ini :

"...Dan saya belum menerima informasi tersebut dari Ketua RT. Lagipula saya pribadi tidak begitu paham menggunakan Whatsapp, saya hanya memiliki HP not nit not ini, dan untuk beli paket data aja butuh uang tidak sedikit..." (21/03/ 2022)

Dari pernyataan yang disampaikan salah satu informan di atas jelas bahwa tidak semua warga memahami akan penggunaan teknologi aplikasi Whatsapp dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Sehingga dari penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan untuk memperbaiki kekurangan agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Adapun penilaian indikatornya dibagi menjadi tiga bagian (1) segi intensitas pemanfaatan teknologi, Kurangnya informasi terkait inovasi pelayanan publik pada beberapa warga karena tidak diinformasikan secara merata sehingga masyarakat masih saja datang langsung ke kelurahan. Kelurahan perlu mengambil beberapa langkah terkait hal tersebut dengan melakukan pengecekan dan penyuluhan ke seluruh kalangan masyarakat tentang adanya inovasi pelayanan publik "SEPEDA ONTEL" melalui sosialisasi terjun langsung ke seluruh RT dan RW. (2) segi kualitas kemudahan teknologi, bagi sebagian kecil masyarakat yang sudah lansia dianggap tidak mudah dipahami,

maka sudah semestinya pihak kelurahan bersama kalangan milenial untuk dapat memberikan pemahaman kepada lansia tentang penggunaan aplikasi Whatsapp dalam membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi. (3) segi kedalaman pemahaman dan penyebaran informasi teknologi. terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Whatsapp belum dipahami secara mendalam dan tidak memiliki hp smartphone bagi masyarakat yang kurang mampu. Maka pemerintah kelurahan dapat memberikan sosialisasi kepada Ketua RT dan Ketua RW untuk senantiasa memfasilitasi dan mewakilkan warganya bagi yang membutuhkan pelayanan administrasi tidak paham aplikasi Whatsapp. Artinya Ketua RT dan Ketua RW dapat membantu mengirimkan persyaratan yang dibutuhkan melalui Whatsappnya guna mendukung inovasi pelayanan publik yang diberlakukan oleh pemerintah kelurahan.

2) Frekuensi Pemanfaatan

Frekuensi Pemanfaatan teknologi seberapa sering penggunaan teknologi informasi dalam membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan, belum terlalu sering digunakan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang lebih efektif dan lebih cepat di masa pandemi Covid-19. Diperlukan beberapa hal dalam memaksimalkan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan Bapak Irwan selaku Lurah Kelurahan Gladak Anyar berikut ini :

“...terkait seberapa sering masyarakat menggunakan aplikasi tersebut diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat tidak terlalu sering memanfaatkan pelayanan melalui aplikasi Whatsapp atau dengan kata lain belum merata. Hal ini juga dibuktikan bahwa masih saja ada masyarakat yang lebih memilih untuk datang secara langsung ke Kelurahan guna memperoleh pelayanan administrasi...” (24/03/2022)

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Lurah di atas jelas bahwa frekuensi pemanfaatan aplikasi Whatsapp bahwa dari data yang diperoleh sejak peluncuran Oktober 2020 terkait inovasi pelayanan “SEPEDA ONTEL” masyarakat belum terlalu sering menggunakan aplikasi Whatsapp atau dengan kata lain belum merata. Hal tersebut terbukti masih ada masyarakat yang datang langsung ke kelurahan guna memperoleh pelayanan administrasi meskipun terbilang lebih efektif dan lebih cepat pelayanannya di masa pandemi Covid-19. Padahal masyarakat hanya tinggal duduk santai dan menunggu informasi selesainya berkas pelayanan administrasi yang dibutuhkan.

Apabila frekuensi pemanfaatan aplikasi Whatsapp belum terlalu sering digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi, maka pemerintah kelurahan dapat memberikan contoh secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kelurahan tentang penggunaan aplikasi Whatsapp untuk mendapatkan pelayanan administrasi melalui program “SEPEDA ONTEL”.

3) Jumlah dan Jenis-Jenis Aplikasi yang digunakan.

Dalam mengetahui jumlah dan Jenis-Jenis Aplikasi yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan inovasi pelayanan administrasi yang disediakan pihak pemerintah Kelurahan Gladak Anyar bagi masyarakat di Kelurahan Gladak Anyar. Hal tersebut dapat terlihat dari pernyataan Bapak Irwan selaku Lurah Kelurahan Gladak Anyar berikut ini :

“...Kami tidak menggunakan aplikasi lain selain aplikasi Whatsapp dikarenakan belum ada anggaran pengadaan terkait penggunaan aplikasi yang mendukung terhadap inovasi pelayanan publik, jadi untuk sementara kami menggunakan aplikasi seadanya...” (24/03/2022)

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Lurah di atas jelas bahwa jenis aplikasi yang digunakan dalam inovasi pelayanan publik “SEPEDA ONTEL” di Kelurahan Gladak Anyar alasannya menggunakan aplikasi Whatsapp dalam inovasi pelayanan publik, karena aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang dapat didownload secara gratis (tidak berbayar) dan hampir semua smartphone menyediakannya. Aplikasi tersebut dinilai mudah digunakan dan dipahami oleh kalangan masyarakat dan sudah digunakan oleh dalam kehidupan sehari-hari untuk berkomunikasi dengan keluarga, teman ataupun stakeholder. Pihak kelurahan tidak menggunakan aplikasi lain dikarenakan belum ada anggaran pengadaan terkait penggunaan aplikasi yang mendukung terhadap inovasi pelayanan publik, jadi untuk sementara pihaknya menggunakan aplikasi seadanya. Aplikasi Whatsapp dinilai masih cukup mampu digunakan dalam inovasi pelayanan publik.

Apabila jenis aplikasi yang digunakan hanya satu aplikasi Whatsapp dalam inovasi pelayanan publik, maka pemerintah kelurahan dapat mengajukan usulan anggaran terkait pengadaan aplikasi yang lebih mendukung dalam inovasi pelayanan publik.

Kesimpulan

Data temuan yang didapatkan di lapangan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Intensitas Pemanfaatan dalam pemanfaatan penggunaan teknologi bagi pengguna teknologi informasi ditinjau dari segi kualitas kemudahan teknologi, kedalaman pemahaman dan penyebaran informasi teknologi, belum sepenuhnya maksimal. Terdapat beberapa hal terkait pemahaman penggunaan aplikasi yang perlu dibenahi dan dimaksimalkan.
2. Frekuensi Pemanfaatan teknologi seberapa sering penggunaan teknologi informasi dalam membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan, belum terlalu sering digunakan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang lebih efektif dan lebih cepat di masa pandemi Covid-19. Diperlukan beberapa hal dalam memaksimalkan.
3. Jumlah dan Jenis-Jenis Aplikasi yang digunakan dalam inovasi pelayanan publik di Kelurahan Gladak Anyar, hanya menggunakan 1 (satu) aplikasi Whatsapp itupun hasilnya belum cukup maksimal.

Referensi

- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Marhaeni. 2018. *Pengantar Kependudukan Jilid I*. Denpasar: Penerbit CV. Sastra Utama.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Sipoltak, dkk. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bandung : Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sumantri, dkk. 2019. *Sistem Informasi Geografis (Geographic Information System) Kerentanan Bencana*. Jakarta : Penerbit CV. Makmur Cahaya Ilmu.
- Suwanda, Dadang, Wirman Syafri dan Tjahya Supriatna. 2021. *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.

Jurnal

- Diana Rahmawati. Analisis Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1, April 2008
- Husnayaini, Dhiya Sholiha dan Rosalina Woro Subektie. Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta untuk Menghadapi Masa *New Normal*. *Civil Service* Vol. 14 No. 2 November 2019.
- Syaidah. Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektika Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 7 No. 2 September 2020.
- Elkesaki, Rianandita 'Arsy, Riska Dwi Oktavian dan Melina Putri Setyaherlambang. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu* Vol. 5 No. 1 Juni 2021.
- Mairi, Fhebri Wulandira Bui, Stefanus Sampe, dan Levlane Jacklin Hera Lotulung. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Agri-Sosioekonomi* Vol. 17 Juli 2021.
- Delly Maulana dan Rachmi Yulianti. Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. <http://repository.fisipkum.unsera.id/182/1>.
- Rahmat Rafinzar dan Kismartini. Inovasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung dan Penghambat Program *E-Mussrenbang* Kota Surabaya). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Agustus 2020 Volume 6 Nomor 2.
- Yuliana Kristanto. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laport Hendi). Departemen Administrasi Publik, FISIP UNDIP, Semarang.
- Ikhsan, Syofian, Bunga Chintia Utami. Inovasi Pelayanan Publik di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara* Vol. 13, No. 1 Juni 2020, Hal. 237-244.
- Robi Cahyadi Kurniawan. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia. Faculty of Law*. Volume 10 Issue 3, July-September 2016.
- Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Desember 2015 Volume 1 Nomor 3.

Perundang-undangan

- Impres No. 3 Thn. 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Undang-Undang No. 25 Thn. 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pasal 1 bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan pada Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan. Sebagai bentuk motivasi agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menginisiasi kompetisi inovasi di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah.
- Perpres No. 95 Thn. 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Perbup No. 18 Thn. 2018 tentang Pengembangan E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

Perbup No. 57 Thn. 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19)