

PENGARUH PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA MASA PANDEMI COVID-19

Apria Wulandari¹ Ida Zubaedah^{2*}

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

Abstrak

Good governance hadir sebagai bentuk solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di suatu negara. Pandemi COVID-19 di Indonesia telah membawa perubahan pada birokrasi dan aksesibilitas pelayanan publik. Perlu ada perubahan perspektif administrasi, meninggalkan Perspektif Administrasi Publik Lama ke Perspektif Pelayanan Publik Baru. Kajian dilakukan di Kabupaten Kemayoran dengan tujuan untuk mengetahui lebih jauh dan membahas pengaruh penerapan tata kelola yang baik terhadap kinerja pegawai di masa pandemi COVID-19. Metode dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu dengan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan dan media lain (internet). Hasil penelitian yang diperoleh bahwa penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik di Kabupaten Kemayoran pada masa pandemi covid-19 tidak ada masalah dan lancar serta dalam pelaksanaannya berpedoman pada standar pelayanan yang sesuai dengan asas dan prinsip tata pemerintahan yang baik agar tercapai mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terlibat. terkait dengan penyediaan pelayanan publik.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, kinerja pegawai, *good governance*

Abstract

Good governance is present as a form of solution in overcoming problems that occur in a country. The COVID-19 pandemic in Indonesia has brought about changes in the bureaucracy and accessibility of public services. There needs to be a change in the administrative perspective, leaving the Old Public Administration Perspective to the New Public Service Perspective. The study was conducted in Kemayoran District with the aim of finding out more and discussing the effect of implementing good governance on employee performance during the COVID-19 pandemic. The research method is carried out in three ways, namely by library research, field research and other media (Internet). The results of the research obtained are that the implementation of administration or public services in Kemayoran District during the covid-19 pandemic was no problem and smoothly and in its implementation guided by service standards in accordance with the principles and principles of good governance in order to realize the certainty of the rights and obligations of various parties involved. related to the provision of public services..

Keywords: Covid-19 Pandemic, employee performance, *good governance*

Pendahuluan

Dalam mewujudkan konsep *good governance* maka diperlukan sinergi antara tiga aktor utama, yakni pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Ketiga aktor ini mempunyai peran dalam mengelola sumber daya, lingkungan sosial, ekonomi, dan budaya. Pengertian *good governance* dalam versi *World Bank* diartikan sebagai penyelenggaraan pengelolaan atau manajemen dalam pemerintah secara solid dan akuntabel serta berdasarkan prinsip pasar yang efisien dan juga pencegahan korupsi baik secara administratif maupun politis. Hal ini bagi sektor pemerintah atau sektor swasta sekalipun merupakan suatu inovasi atau terobosan yang mutakhir dalam upaya menciptakan kredibilitas publik manajerial yang handal.

Good Governance ini hadir sebagai salah satu bentuk solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam suatu negara. *Good Governance* membantu mengintegrasikan antara peran pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mencapai konsensus bersama, dimana dalam pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan dan bersifat efektif dan efisien (Duarma *et al*, 2016).

Dengan memperhatikan nilai-nilai dan cara kerja *good governance*, maka hal ini bisa memperkecil terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan kebijakan karena program-program yang ditetapkan adalah berdasarkan keputusan bersama.

Good Governance mulai muncul di Indonesia setelah era reformasi. Hal ini dilatarbelakangi oleh berbagai macam permasalahan yang muncul tuntutan pemerintah orde baru yaitu Presiden

sebagai pusat kekuasaan sebagai akibat dari konstitusi maupun akibat dari lembaga tinggi negara lainnya yang tidak berjalan dengan baik, dan juga tersumbatnya kontrol sosial yang berasal dari partisipasi masyarakat. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini pun masih belum menemukan pemahaman yang baik mengenai apa itu *good governance* sehingga dalam implementasinya, konsep ini belum dapat berjalan dengan baik.

Pemerintahpun mulai mempunyai komitmen untuk menjadikan *good governance* sebagai landasan atau pondasi nilai pemerintahan. Pada masa reformasi, badan eksekutif dan legislatif telah berhasil menciptakan 3 (tiga) undang-undang yang kemudian mengubah sistem dalam pemerintahan di Indonesia, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang membahas mengenai pemberian kewenangan yang lebih besar untuk daerah (Kabupaten dan Kota) untuk dapat mengatur dan mengelola bidang pemerintahan dan juga bidang pembangunan. Undang-undang ini berimplikasi terhadap kebijakan dan perencanaan sebagai dampak dari bergesernya kewenangan pada hal tersebut dengan adanya kebijakan yang terdesentralisasi, maka daerah pun mempunyai kewenangan. Dengan adanya sistem yang terdesentralisasi ini, daerah mempunyai kewenangan untuk dapat menetapkan kebijaksanaan dalam hal perencanaan dan pembangunan daerah.
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2004 yang membahas mengenai pemberian wewenang yang lebih besar dalam pengelolaan dan

pengalokasian dana kepada pemerintah daerah (Kabupaten atau kota). Lebih umumnya undang-undang ini mengatur tata pelaksanaan ini mengatur pelaksanaan perimbangan dalam bidang keuangan antara Pusat dan Daerah.

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 mengenai pelaksanaan pada bidang Pembangunan dan pelaksanaan Pemerintahan ditingkat Pusat dan Daerah sebagai bentuk pengimplementasian Pemerintahan yang baik.

Undang-undang tersebut merupakan landasan utama diterapkannya konsep *Good Governance* sebagai landasan penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki orientasi membangun citra pemerintahan sebagai pemberi layanan yang adil kepada masyarakat. Ketiga undang-undang tersebut merupakan pondasi utama diterapkannya konsep *Good Governance* dalam menyelenggarakan pemerintahan yang berorientasi kepada pembangunan citra pemerintahan sebagai pemberi layanan yang adil (Handayani dan Nur, 2019).

Tahun 2020 merupakan tahun yang berat bagi dunia ketika tiba-tiba muncul wabah Covid-19, yang awalnya muncul secara lokal di Wuhan (China). Ketika Covid-19 mulai muncul pada akhir tahun 2019 dan mulai mewabah secara lokal di China pada akhir Januari 2020, kemudian merembet ke seluruh dunia.

Perkembangan krisis kesehatan yang berdampak pada ekonomi dunia ini praktis membuat seluruh negara di dunia harus mundur dengan rencana-rencana strategis yang telah ditetapkan semula untuk kemudian digantikan kebijakan tanggap darurat dengan memobilisasi semua sumber daya untuk

mengatasi wabah Covid-19 (Muhyidin, 2020).

Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak covid-19 bahkan menyumbang 7,8 persen angka kematian dan termasuk salah satu yang tertinggi di dunia. Indonesia pun telah melakukan sejumlah tindakan mengurangi penyebaran. Sebagai upaya yang lebih komprehensif pemerintah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (Mufida *et al*, 2020).

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease (Covid-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja di liburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan.

Pemberlakuan Pembatasan Sosial khususnya di DKI Jakarta juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan *work from home* (bekerja dari rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini

mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik.

Pelayanan secara tatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara *online* ini merupakan hasil penerapan dari *e-government*. Menurut Rachel Silcock *e-government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. E-Government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni *top down* melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan warga negara (Kharisma, 2014).

Indonesia telah mengalami perubahan sosial yang cukup besar. Nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat perlahan mulai bergeser dari nilai tradisional menuju modern. Hal ini perlu direspon dengan perubahan pada tubuh birokrasi institusi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Perlu adanya perubahan perspektif administrasi, meninggalkan Perspektif *old public administration* menuju Perspektif *new public service*. Janet dan Robert Denhardt (Denhardt & Denhardt, 2015) mengemukakan bahwa ada 7 karakter dari prinsip *new public service* yakni:

1. Peran utama pelayan publik (Aparatur Sipil Negara/ASN) adalah untuk membantu masyarakat memenuhi kepentingan dan kebutuhan

mereka, bukan berarti mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru.

2. Para Administrator Publik sepakat terhadap gagasan bahwa kepentingan publik adalah yang terpenting.
3. Kebijakan dan program-program pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif agar lebih efektif dan responsif.
4. Kepentingan publik merupakan hasil dialektika nilai-nilai bersama dari-pada kepentingan pribadi/individu.
5. Pelayan publik (ASN) wajib menjunjung tinggi moral, peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum konstitusi, nilai-nilai sosial, norma politik, standar profesional dan kepentingan masyarakat.
6. Organisasi Pemerintah dan para pemangku kepentingan bekerja sama dalam proses kolaborasi (*processes of collaboration*) dan kepemimpinan bersama (*shared leadership*).
7. Kepentingan publik sebaiknya dilayani oleh Pelayan Publik (ASN) dan masyarakat secara bersama-sama daripada dilakukan oleh pihak swasta yang bertindak seolah-olah uang publik adalah uang mereka sendiri.

Berdasarkan ke tujuh prinsip *new public service* tersebut maka dapat dilihat bahwa perlu adanya reformasi secara politik, manajemen dan terutama mental para birokrat. Jika tidak diimbangi dengan ini maka, sulit menerapkan transformasi pelayanan publik berbasis *e-government*. Karena pengembangan dan pengoptimalisasian *e-government* membutuhkan perubahan perspektif

pejabat administrasi negara dari *old public administration* menuju *new public services* (Lumbanraja, 2020).

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah peletak dasar pelaksana sistem pemerintahan. Keberadaan aparatur sipil Negara pada hakekatnya adalah sebagai tulang punggung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional. Oleh karena itu aparatur sipil negara diharapkan mampu menggerakkan serta melancarkan tugas-tugas pemerintahan dalam pembangunan, termasuk di dalamnya melayani masyarakat.

Sebagai Abdi Negara dan Pelayan Masyarakat serta berdasarkan visi dan misi yang dimilikinya, maka sudah sepantasnya bila Aparatur Sipil Negara memiliki disiplin kerja yang baik dalam mengemban dan melaksanakan tugas-tugas yang dimilikinya karena dengan kinerja yang produktif dan efisien waktu, maka hasil yang diperoleh akan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan baik oleh instansi yang bersangkutan maupun oleh seluruh rakyat Indonesia sebagai pemilik negeri ini.

Pemerintah daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda Pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah Kabupaten/Kota adalah Kecamatan. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Pemerintah Kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang

pemerintahan ialah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan Kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten melaksanakan setiap kegiatan Pemerintahan di Kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayan masyarakat.

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah adanya satu mekanisme kerja pemerintahan yang berorientasi pada terwujudnya keadilan sosial dan cita-cita Negara berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku. Pemerintah harus mampu secara maksimal melaksanakan tiga fungsi dasar *good governance* yaitu: *service* (pelayanan), *development* (pengembangan), *empowerment* (pemberdayaan). Hal ini menjadi alasan penulis tertarik untuk membahas tentang "Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19"

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat provinsi DKI Jakarta. Waktu penelitian yang dilakukan adalah dari 1 September 2021 sampai dengan 26 Februari 2022. Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksudkan disini adalah data diperoleh dengan melalui observasi langsung ke obyek penelitian, yaitu pada kantor Kecamatan Kemayoran. Untuk memperoleh data primer ini penulis melakukan survey di lokasi penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mewawancarai responden yang cukup mengerti mengenai permasalahan dari penyusunan skripsi ini, penelitian terhadap pengumpulan data ini meliputi

review dokumen, bukti-bukti tertulis dan catatan yang ada di kecamatan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber diantaranya, dari studi kepustakaan dari literatur, dan tulisan lain yang mempunyai hubungan dengan obyek penelitian.

Teknik analisa data yang digunakan penulis adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu menganalisa data dengan menjelaskan secara rinci tentang keadaan objek dan subjek yang diteliti sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang aktual. Sehingga dapat menggambarkan situasi yang ada dan mengungkapkan keadaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan.

Hasil Dan Pembahasan

Penyebaran Covid19 menyebabkan banyak negara termasuk Indonesia mulai menerapkan protokol kesehatan Covid-19 sesuai dengan anjuran *World Health Organization* (WHO). Dimulai dengan mencuci tangan sesering mungkin, tidak berkerumun, menjaga jarak, membatasi keluar rumah dan harus melakukan isolasi mandiri jika terpapar, tidak berkumpul bersama komunitas, dari Desa sampai seluruh kota (PSBB sampai dengan *Lockdown*). Oleh karena itu, pemerintah membuat kebijakan yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk memutus rantai penyebaran covid19. Dilanjut dengan Terbitnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian sistem Kerja Aparatur Sipil Negara. Peraturan ini mengatur pelaksanaan

tugas kedinasan dengan bekerja dari rumah (WFH) dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dilingkungan Instansi Pemerintah.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga mengeluarkan Surat Edaran Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2/SE/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12/SE/2020 tentang Antisipasi Penyebaran Virus Corona atau Covid-19 terhadap Pegawai.

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Nomor 26/SE/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Pada Masa Transisi Pembatasan Sosial Berskala Besar. Surat edaran ini mengatur sistem kerja mulai masa Covid-19, masa transisi dalam tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19 yang meliputi panduan umum, panduan pelaksanaan *Work From Office* (WFO), panduan pelaksanaan *Work From Home* (WFH), panduan presensi dan pelaporan kinerja, panduan peningkatan keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), panduan beribadah di tempat umum/kantor dan panduan lainnya. Dinas Komunikasi diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan Pelayanan bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi dapat terlaksana.

Upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik di bidang komunikasi, Informatika dan statistik yang dilaksanakan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik maka diharapkan masyarakat akan lebih partisipatif memanfaatkan komunikasi dan Informatika melalui implementasi *e-government* dalam rangka terwujudnya reformasi birokrasi di DKI Jakarta, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah diatur dengan Peraturan Gubernur Propinsi Daerah Khusus ibu Kota Jakarta Nomor 152 tahun 2019 sebagai tindak lanjut Peraturan Daerah Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 10 tahun 2008, hal ini seiring dengan perubahan paradigma penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan sebagai pelaksana dalam kebijakan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta memberikan Pelayanan kepada masyarakat, baik yang menyangkut hambatan-hambatan maupun keberhasilan yang dihadapi guna pemecahan lebih lanjut, hal ini sangat penting dalam melaksanakan tugas pembangunan dan kelancaran tugas.

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, mene-

tapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.

Pelayanan Publik sendiri berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat diartikan Pembatasan Pelayanan Publik adalah proses atau perbuatan untuk membatasi rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 seperti yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pembatasan Pelayanan Publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian meminta kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri sebagai dasar dalam penyeleng-

gara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini, tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan Pasal 21.

Walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal

dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai Kecamatan Kemayoran, bahwa pegawai menyatakan dalam memberikan pelayanan yang baik dengan lancar pada masa pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan yang ada dan sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu transparan, efektif, efisien, bersih, akuntabel, berintegritas.

Tabel 1. Pegawai melayani masyarakat dengan baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	14	70
Setuju	8	32
Netral	5	15
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	123

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 1 menunjukkan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan baik pada masa pandemi covid19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah

skor responden 123 (82%) yang menandakan bahwa sangat setuju bila para pegawai tetap melayani masyarakat pada saat pandemi covid19.

Tabel 2. Kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	12	60
Setuju	11	44
Netral	5	15
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	123

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 2 menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Kemayoran memberikan kemudahan akses bagi masyarakat

dalam melakukan permohonan pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Dapat dilihat dari jumlah skor

responden 123 (82%) yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai Kecamatan Kemayoran memberikan

kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 3. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	9	45
Setuju	15	60
Netral	5	15
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	122

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 3 menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan yang pegawai lakukan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19 dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 122

(81,3%) yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 4 Pegawai berkomunikasi dan bersikap secara baik, jelas dan ramah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	8	40
Setuju	12	48
Netral	8	24
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	116

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 4 menunjukkan bahwa pegawai berkomunikasi dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 terlihat cukup baik. Dapat dilihat dari

jumlah skor responden 116 (77,3%) yang menandakan bahwa setuju bila pegawai berkomunikasi dan bersikap secara baik dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 5 Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	10	50
Setuju	15	60
Netral	4	12
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	124

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 5 menunjukkan bahwa pegawai selalu menggunakan bahasa yang

mudah dimengerti pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat

dilihat dari jumlah skor responden 124 (82,67%) yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai selalu

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 6 Pelayanan dilakukan dengan transparansi

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	7	35
Setuju	16	64
Netral	4	12
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	117

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 6 menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan transparansi pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah

skor responden 117 (78%) yang menandakan bahwa setuju pelayanan dilakukan dengan transparansi pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 7 Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	9	45
Setuju	18	72
Netral	2	6
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	125

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 7 menunjukkan bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 125 (83,3%)

yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 8 Pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	19	95
Setuju	8	32
Netral	3	9
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	136

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 8 menunjukkan bahwa pegawai menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan sangat baik.

Dapat dilihat dari jumlah skor responden 136 (90,67%) yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai menjalankan tugas dengan

penuh tanggungjawab pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 9 Tidak menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	7	35
Setuju	13	52
Netral	7	21
Tidak Setuju	3	6
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	114

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 9. menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya pegawai tidak sering menunda pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 114 (76%) yang menandakan bahwa setuju bila pegawai tidak sering menunda pekerjaan dalam masa pandemi Covid-19.

Tabel 10. Ketepatan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	10	50
Setuju	11	44
Netral	5	15
Tidak Setuju	4	8
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	117

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 10. menunjukkan bahwa pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang ada pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 117 (78%) yang menandakan bahwa setuju bila pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja yang ada pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 11. Meminimalisir tingkat kesalahan yang terjadi dalam hasil kerja

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	3	15
Setuju	3	12
Netral	14	42
Tidak Setuju	10	20
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	89

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 11 menunjukkan bahwa pegawai selalu meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi dalam hasil kerja pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan cukup baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 89 (59,3%) yang menunjukkan bahwa cukup/netral bila pegawai

meminimalisir sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi dalam hasil kerja pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 12. Kesesuaian kemampuan dengan pekerjaan dan tugas yang diberikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	2	10
Setuju	3	12
Netral	17	51
Tidak Setuju	8	16
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	89

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 12. menunjukkan bahwa benar kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan pegawai saat pandemi Covid-19. Dapat dilihat dari jumlah skor

responden 89 (59,3%) yang menandakan bahwa cukup/netral bila kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan pegawai saat pandemi Covid-19.

Tabel 13 Kepedulian terhadap keluhan atau masalah masyarakat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	9	45
Setuju	18	72
Netral	2	6
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	125

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 13. menunjukkan bahwa pegawai peduli terhadap keluhan atau masalah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 125 (83,3%)

yang menandakan bahwa sangat setuju bila pegawai peduli terhadap keluhan atau masalah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19

Tabel 14. Penyampaian informasi kepada rekan kerja dan masyarakat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	7	35
Setuju	11	44
Netral	11	33
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	114

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 14. menunjukkan bahwa setiap informasi selalu pegawai sampaikan

dengan baik kepada rekan kerja dan masyarakat pada masa pandemi Covid-

19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 114 (76%) yang menandakan bahwa setuju bila pegawai selalu menyampaikan

informasi kepada rekan kerja dan masyarakat pada masa pandemi Covid-19.

Tabel 15. Penerimaan terhadap kritik dan saran dari masyarakat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi
Sangat Setuju	6	30
Setuju	18	72
Netral	5	15
Tidak Setuju	1	2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	119

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah)

Tabel 15. menunjukkan bahwa pegawai bersedia menerima kritik dan saran dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari jumlah skor responden 119 (79,3%) yang menandakan bahwa setuju bila pegawai bersedia menerima kritik dan saran dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi Covid-19.

Terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat terealisasi secara bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari KKN.

Walaupun pandemi Covid-19 menyebar di Indonesia dan berdampak pada semua sektor kehidupan salah satunya dibidang pemerintahan. Hal ini membutuhkan penyesuaian dalam proses pelayanan.

Terciptanya budaya baru menciptakan sebuah tatanan normal baru (*new normal*)

dimana masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya dengan mengikuti protokol kesehatan. Pelayanan publik dibatasi rangkaian kegiatan secara tatap muka dalam rangka pemenuhan kebutuhan pada masa pandemi Covid-19 seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dan kemudian meminta kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home*.

Walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Seperti yang dilakukan oleh para pegawai di Kecamatan Kemayoran bahwa pelaksanaan administrasi atau pelayanan publik di Kecamatan Kemayoran pada masa pandemi Covid-19 tidak ada masalah dan lancar serta dalam pelaksanaannya taat pada protokol kesehatan yang ada dan berpedoman pada standar pelayanan sesuai dengan prinsip dan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kesimpulan

Pelayanan Publik di Kecamatan Kemayoran pada masa pandemi Covid-19 tidak ada masalah dan lancar serta dalam pelaksanaannya taat pada protokol kesehatan yang ada dan berpedoman pada standar pelayanan sesuai dengan prinsip dan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Referensi

- Denhardt & Denhardt, 2015. *The New Public Service*. ed. 4. Routledge. New York.
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. 2016. Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. 2019. Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1). pp. 1-11.
- Kharisma, B. 2014. Good governance sebagai suatu konsep dan mengapa penting dalam sektor publik dan swasta: Suatu pendekatan ekonomi kelembagaan. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), pp. 1-34.
- Lumbanraja, A. D. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), pp. 220-231.
- Mufida, S., Timur, F. C., & Waluyo, S. D. 2020. Strategi Pemerintah Indonesia Dalam Menangani Wabah Covid-19 Dari Perspektif Ekonomi. *Independen*, 1(2), pp. 121-130.
- Muhyiddin, M. 2020. Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), pp. 240-252.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.