

MENGGAGAS PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMIC COVID-19 DI KANTOR DPRD KABUPATEN KERINCI

SYAMTONI, MURLINUS, ADE NURMA JAYA

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

syamtoni@gmail.com
murlinus@gmail.com
adenurmajaya@gmail.com

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, there are many restrictions to avoid the spread of the corona virus. Direct contact for the red zone of the spread of the virus is strictly prohibited. However, services must continue, especially in government agencies, services that concern the livelihoods of most people. For this reason, health protocols must be implemented to overcome them. Even when Large-Scale Social Restrictions are implemented, all places where crowds are certain to be closed are temporarily closed, as stated in the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 9 of 2020 concerning Guidelines for Large-Scale Social Restrictions in the Context of Accelerating the Handling of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). . To find out How to Initiate Excellent Service During the Covid 19 Pandemic At the Kerinci Regency DPRD Office. The approach in this research is qualitative research, because it determines and reports the existing situation according to reality and can measure it. The informants in this study were officials in the Kerinci Regency DPRD office who participated in efforts to initiate public services during the COVID-19 pandemic. From the results of interviews conducted by researchers, they concluded that the Kerinci Regency DPRD office continued to provide public services during the COVID-19 pandemic. This is while still complying with the health protocol in accordance with the government's call to maintain 3M.

Keywords: Public Service, Pandemic.

ABSTRAK

Di masa pandemi covid 19 banyak larangan untuk menghindari menyebarnya virus corona. Kontak langsung untuk zona merah penyebaran virus sangat dilarang. Namun pelayanan harus tetap berlangsung terutama pada instansi Pemerintah, pelayanan yang menyangkut hajat hidup rakyat kebanyakan. Untuk itu protokol kesehatan harus dijalankan untuk mengatasinya. Bahkan ketika Pembatasan Sosial Berskala Besar dilaksanakan semua tempat yang dipastikan akan terjadi kerumunan ditutup untuk sementara waktu, seperti tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Untuk mengetahui Bagaimana Menggagas Pelayanan Prima Di Masa Pandemic Covid 19 Di Kantor DPRD Kabupaten Kerinci. Pendekatan dalam penelitian ini penelitian kualitatif, karena hal tersebut menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya dan dapat mengukurnya. Adapun

informan dalam penelitian ini adalah para pejabat di lingkungan kantor DPRD Kab Kerinci yang ikut serta dalam upaya menggagas pelayanan publik pada masa pandemi covid 19. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa di kantor DPRD Kab Kerinci tetap memberikan pelayanan publik selama pandemi covid-19 ini dengan tetap mematuhi protokol kesehatan sesuai dengan himbaun pemerintah untuk tetap menjaga 3M.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pandemi

I. PENDAHULUAN

Apa itu pelayanan publik, mengapa instansi pemerintah di era saat ini harus memberikan pelayanan prima. Menurut Moenir dalam Silvia (2016) “Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok organisasi dan dilakukan secara universal.” Pelayanan publik seharusnya menjadi primadona dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Di era globalisasi saat ini, pelayanan publik menjadi primadona karena menjadi peluang untuk peningkatan pendapat asli daerah. Di beberapa daerah, yang Kepala Daerahnya faham, membangun gedung serupa mal atau pusat perbelanjaan untuk memajang pelayanan publik dengan konsep vendor di pusat-pusat pertokoan. Dengan menyediakan fasilitas yang canggih, memanfaatkan *internet*, dan customer service berpenampilan menarik dengan budi bahasa yang menawan dan menarik hati akan memberikan kesan baru tentang pelayanan publik di era milenial. Sekalipun di masa pandemi seperti sekarang ini, pelayanan publik di kantor pemerintah pelayanan publik tetap jalan dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh ombudsman, sehingga pelayan dan masyarakat tidak khawatir yang berlebihan ketika melaksanakan transaksi pelayanan. Dengan pelayanan publik yang prima masyarakat akan merasa puas.

Mengapa pelayanan prima sangat dinantikan oleh pelanggan. Suminar et al (2017:6-7) merinci rambu-rambunya sebagai berikut:

- 1 Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- 2 Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- 3 Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- 4 Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal

Dari penjelasan di atas nampak bahwa sekarang pelayanan prima bukan hanya tugas badan usaha milik negara atau instansi swasta bahkan lembaga yang diisi para pegawai negeri sipil pun harus memberikan pelayanan prima. Lambatnya pemberian pelayanan semakin merusak citra pegawai negeri sipil sebagai sumber daya manusia yang lemah kompetensi dan malas. Citra itu akan semakin melemah ketika di era pandemi ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Kantor DPRD Kab Kerinci yang di bawahi oleh Bapak H.Adli, SH, MM. Selaku

pimpinan / SETWA juga merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat, apalagi di masa pandemi ini, diharapkan bukan menjadi halangan untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor DPRD Kab. Kerinci saat ini memang kurang efektif. Ini dikarenakan banyaknya pegawai yang membatasi pelayanan publik, padahal semestinya para pegawai tetap melayani masyarakat walau di saat kondisi pandemi saat ini dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Suminar et al (2017) Kepercayaan pelanggan kepada pelayan penting dijaga dan dirawat dengan baik, Nilai kepercayaan itu sangat mahal harganya karena tidak mudah membangunnya.

Hal ini merupakan pekerjaan rumah yang besar bagi para pejabat di lingkungan DPRD Kab Kerinci bagaimana tetap menjaga pelayanan prima walau saat pandemi saat ini, apa formulasi dan kebijakan yang tepat sehingga kesehatan para pegawai tetap terjaga dan masyarakat tetap dilayani dengan baik. Intinya pihak Sekretariaatan DPRD Kab Kerinci diharapkan bisa memberikan pelayanan prima walaupun di saat pandemi covid-19 ini.

Mengenai pelayanan publik di masa pandemi ini yang paling penting adalah apakah di kantor DPRD Kab Kerinci sudah optimal dalam menerapkan protokol kesehatan, seperti menyiapkan alat mengukur suhu bagi masyarakat ataupun pegawai yang akan memasuki wilayah kantor DPRD Kab Kerinci serta menyiapkan tempat cuci tangan di setiap objek vital. Hal tersebut merupakan hal yang sangat krusial selama pandemi ini, dan merupakan anjuran Pemerintah juga.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dari pantauan awal yang peneliti lihat ada beberapa masalah dalam pelayanan publik yang terjadi di instansi pemerintah saat ini, bukan hanya di DPRD Kab Kerinci tetapi di Instansi-instansi lainnya juga mengalami hal ini, yaitu :

- 1 Pelayanan yang kurang efektif
- 2 Jam kerja pegawai yang kurang efektif
- 3 Kurangnya pengawasan yang ketat terhadap kebijakan penggunaan masker
- 4 Jaga jarak antar individu
- 5 Dan masih banyak temuan-temuan yang belum diteliti.

Menjadi rumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Bagaimana Menggagas Pelayanan Prima Di Masa Pandemic Covid 19 Di Kantor DPRD Kabupaten Kerinci. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi pelayanan publik di era pandemi saat ini.
2. Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu acuan dalam menerapkan Standar pelayanan publik bagi Instansi Pemerintahan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian bagi penelitian-penelitian selanjutnya terutama penelitian di bidang Administrasi Pelayanan Publik.
4. Bagi peneliti, Sebagai salah satu sarana pembelajaran bagi penulis untuk meningkatkan kemampuan di bidang penelitian ilmiah dalam mengungkap permasalahan, tertentu secara sistematis serta berusaha memecahkan

permasalahan yang ada tersebut dengan metode ilmiah sehingga menunjang pengembangan ilmu pengetahuan.

5. Bagi Lembaga Pendidikan, Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian materi perkuliahan terutama yang berkaitan dengan Administrasi Pelayanan Publik.
6. Bagi Pihak DPRD, Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar dapat menentukan kebijakan dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya pada Kantor Dewan Perwakilan Daerah (DPRD) Kab Kerinci.

Lokasi Penelitian Subjek penelitian menurut Arikunto (2010) tempat atau dimana data untuk variable diperoleh. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah pada Kantor Dewan Perwakilan Daerah Kab Kerinci.

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang di ambil dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung peneliti dari responden (Sugiyono, 2013) data yang diperoleh dari responden memalui wawancara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan di Kantor DPRD Kab Kerinci.

Sumber Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Setwan Kantor Dewan Perwakilan Daerah (DPRD) Kab Kerinci
2. Kabag Kantor Dewan Perwakilan Daerah (DPRD) Kab Kerinci
3. Kasubag Kantor Dewan Perwakilan Daerah (DPRD) Kab Kerinci

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun kriteria yang di pilih sebagai informan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Kepala Bagian yang melayani pelayanan di Kantor DPRD Kab Kerinci
2. Bekerja sudah kurang lebih 5 tahun pada Kantor DPRD Kab Kerinci

3. Pejabat pengambil keputusan terkait pelayanan publik di Kantor DPRD Kab Kerinci

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga Prosedur pengumpulan data yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Alat pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini, adapun alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Format Wawancara
2. Alat Perekam (*Handphone*)
3. Alat Dokumentasi (*Handphone*)
4. Buku Catatan

Analisis data dalam penelitian menggunakan model Miles dan Huberman (2014) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data pada model ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila belum memuaskan, maka peneliti melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. *Display* Data
4. Kesimpulan / Verifikasi

Setiap penelitian harus memiliki kredibilitas keabsahan data sehingga dapat dipertanggung jawabkan, kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau kepercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut (Moleong : 2017). Dalam penelitian ini pengujian kredibilitas keabsahan data penelitian dilakukan dengan cara :

1. Triangulasi
2. Member Check

Unit analisis yang diteliti dalam penelitian ini adalah apratur pemerintahan yaitu pegawai kantor DPRD Kab Kerinci.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu dua mulai dari akhir bulan Juni sampai awal Agustus tahun 2021. Lokasi Penelitian ini dilakukan di kantor DPRD Kabupaten Kerinci yang merupakan salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Jambi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Moenir (1995) dalam Silvia (2016) , “Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik

secara pribadi maupun kelompok organisasi dan dilakukan secara universal.” Pelayanan publik seharusnya menjadi primadona dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Di era informasi ini, pelayanan publik menjadi primadona karena menjadi peluang untuk peningkatan pendapat asli daerah. Di beberapa daerah, yang Kepala Daerahnya faham, membangun gedungserupa mal atau pusat perbelanjaan untuk memajang pelayanan publik dengan konsep vendor di pusat-pusat pertokoan. Dengan menyediakan fasilitas yang canggih, memanfaatkan *internet of things (IoT)*, dan customer service berpenampilan menarik dengan budi bahasa yang menawan dan menarik hati akan memberikan kesan baru tentang pelayanan publik di era milenial.

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan pejabat di lingkungan sekretariat Kabupaten Kerinci (SEKWAN) mengenai menggagas pelayanan prima di kantor DPRD Kab Kerinci, sebagai berikut:

“Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Sebagai pimpinan tentu tugas saya adalah tetap mengarahkan bawahan-bawahan saya untuk tetap memberikan pelayanan prima meskipun di masa pandemi ini dengan mengikuti protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah. hal-hal yang diperlukan sehingga kegiatan tetap dilaksanakan meskipun di masa pandemi ini adalah menyediakan Air tempat cuci tangan dan *handsainitaser*, peringatan di pintu masuk untuk menjaga jarak dan menggunakan masker untuk seluruh pegawai dan masyarakat yang ingin berurusan di kantor DPRD Kab Kerinci (wawancara 12 Agustus 2020 Jam 09.01 Bapak Adli)”.

Pendapat senada oleh Kabag Fasilitasi Penggagan Pengawasan mengenai menggagas pelayanan prima :

“Tentu memberikan pelayanan prima pada masyarakat adalah tugas kita tetapi juga kita harus tetap menjaga kesehatan kita seperti tetap menjaga jarak, cuci tangan sehingga mereka juga jangan sampai memberikan pelayanan tetapi mengancam kesehatan mereka (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 08.31 Bapak Adi Kusuma)”.

Pendapat senada oleh Kabag Umum dan Kepegawaian mengenai mengenai menggagas pelayanan prima :

“Di masa pandemi ini kami sebagai Aparatur Sipil Negara tetap harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab kita tapi dengan tetap menjaga protokol kesehatan, pandemi bukanlah alasan untuk pegawai tidak masuk kantor (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 09.29 Bapak Herlambang)”.

Berikut ini juga hasil wawancara dengan Kabag Keuangan mengenai menggagas pelayanan prima :

“Sebagai bagian keuangan bagi saya pelayanan prima saya adalah tetap melaksanakan tugas meski di masa pandemi ini, karena untuk melakukan pengajuan perintah pembayaran semua kegiatan di

kantor adalah bentuk pelayanan prima saya pada masyarakat, demi kelangsungan kegiatan di kantor DPRD Kab Kerinci (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 11.00 Ibu Yeni)".

Sekalipun di masa pandemi seperti sekarang ini, pelayanan publik di kantor DPRD Kab Kerinci tetap jalan dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dari penjelasan di atas nampak bahwa sekarang pelayanan prima bukan hanya tugas badan usaha milik negara atau instansi swasta bahkan lembaga yang diisi para pegawai negeri sipil pun harus memberikan pelayanan prima. Lambatnya pemberian pelayanan semakin merusak citra pegawai negeri sipil sebagai sumber daya manusia yang lemah kompetensi dan malas. Citra itu akan semakin melemah ketika di era pandemi ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Bahkan seharusnya, ketika di masa pandemi inilah momentum yang baik untuk melakukan perubahan ke arah yang baik.

1. Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan

Bagi lembaga pemberi jasa pelayanan, standar operasional pelayanan wajib didampingi standar pelayanan. Standar pelayanan ini memuat hal ihwal tentang pemberian pelayanan mulai dasar hukum, syarat-syarat pelayanan, pelaksana pelayanan, kompetensi pelayan, tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, alur pelayanan, alokasi waktu pelayanan, kemananan pelayanan, jaminan pelayanan, hotline (pengawasan internal), keluhan pelanggan, dan evaluasi kinerja pelayanan. Keseluruhan standar pelayanan biasanya dapat ditampilkan di website penyelenggara pelayanan sehingga dapat mudah diakses oleh calon pengguna pelayanan.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pejabat di kantor DPRD Kab Kerinci (SEKWAN) mengenai standar pelayanan yang ada di kantor DPRD Kab Kerinci sebagai berikut:

"Ya ada seperti pemberitahuan di pintu masuk dan di pos satpam himabauan "kawasan yang wajib menggunakan masker" bagi yang tidak menggunakan masker maka tidak dilayani (wawancara 12 Agustus 2020 Jam 09.01 Bapak Adli)".

Penjelasan lain oleh Kabag Persidangan dan Perundang-Undangan mengenai standar pelayanan di masa pandemi sebagai berikut:

"Hampir sama lah dengan kantor-kantor lain, Sesuai himbauan pemerintah untuk tetap menjaga protokol kesehatan (3M) (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 08.31 Bapak Kusnadi)"

Penjelasan lain oleh Kasubag Persidangan, Risallah dan Publikasi mengenai standar pelayanan dimasa pandemi sebagai berikut:

"Ya di pintu masuk ada (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 08.34 Bapak Sapawi)".

Penjelasan lain juga di jelaskan oleh Kasubag Umum mengenai standar pelayanan dimasa pandemi sebagai berikut:

"Ya tentulah....."

Di setiap sudut dan pintu masuk kantor ada, sama dengan kantor-kantor lain mungkin juga membuat yang sama (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 09.29 Bapak Herlambang)”.

Di masa pandemi virus corona, pemanfaatan teknologi informasi menjadi optimal. Melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa penyampaian informasi via website, media sosial pelayanan dapat terlaksana tanpa harus kontak langsung antara pelayan dengan yang dilayani. Menurut Tismayuni (2020) dari Ombudsman Republik Indonesia peningkatan standar pelayanan dapat menjadi solusi pemberian pelayanan di masa pandemi.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online

Saat ini pelayanan publik banyak yang sudah menggunakan sistem online (daring). Untuk beberapa pelayanan perpajakan misalnya pajak kendaraan bermotor (perpanjangan pajak ranmor) sudah dapat dilakukan secara daring. Aplikasi web disediakan oleh penyelenggaraan layanan bekerjasama dengan bank-bank daerah atau nasional untuk melakukan pembayaran. Lembaga daerah yang mengurus pajak daerah (Bapenda) mentransformasi format persyaratan manual ke bentuk digital untuk mempermudah pendaftaran pelayanan. Untuk menghindari pemalsuan dokumen dilengkapi dengan sistem barcode atau quick response code (QR code). Setelah proses selesai, pelanggan dapat mengambil produk yang diinginkan. Ke depan produk dapat diantar dengan motor taksi online sehingga di masa corona ini protokol kesehatan tetap dijalankan.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pejabat di kantor DPRD Kab Kerinci (SEKWAN) mengenai penyelenggaraan sistem pelayanan secara online yang ada di kantor DPRD Kab Kerinci sebagai berikut:

“Tidak..... Karena sesuai surat edaran dari pemerintah setempat (wawancara 12 Agustus 2020 Jam 09.01 Bapak Adli)”.

Penjelasan lain juga di jelaskan oleh Kasubag Umum pelayanan Secara Online dimasa pandemi sebagai berikut:

“Karena ada surat edaran dari pemerintahan setempat yang menjelaskan bahwa pelayan tetap dilakukan seperti biasa, sebagai bagian dari instansi pemerintahan di bawah Kab Kerinci, maka ya..... kami harus mengikuti (diwawancara 06 Agustus 2021 Jam 09.29 Bapak Herlambang)”

3. Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan

Adaptasi kehidupan baru sebagaimana disampaikan organisasi kesehatan dunia dapat saja dilaksanakan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sarana terkait pelayanan harus diupdate, misalnya tempat antrian bisa dipasang tanda jaga jarak supaya tidak berkerumun, harus ada penyusunan SOP baru terkait pelayanan di masa pandemi korona untuk keselamatan penyelenggara dan pelanggan, fasilitas pelayanan (pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, hand sanitizer menjadi standar pelayanan wajib.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pejabat di kantor DPRD Kab Kerinci (SEKWAN) mengenai Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan yang ada di kantor DPRD Kab Kerinci sebagai berikut:

“Ada..... seperti adanya tempat mencuci tangan yang berada di depan pintu masuk ruangan kantor, dan disediakannya alat-alat prokes seperti penyediaan sabun cuci tangan, *handsanitizer*, lap tangan dan pengukur suhu tubuh (wawancara 12 Agustus 2021 Jam 09.01 Bapak Adli)”.

Penjelasan lain juga di jelaskan oleh Kasubag Fasilitas Pengawasan, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan dimasa pandemi sebagai berikut:

“Mungkin sama semua dengan instansi-instansi lain, menyediakan alat-alat cuci tangan seperti sabun dan *handsanitizer*, pengukur suhu sebelum masuk (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 09.29 Ibu Ermanilis)”.

Penjelasan lain juga di jelaskan oleh Kasubag Fasilitas Anggaran mengenai Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan dimasa pandemi sebagai berikut:

“Adalah....ada anggaran yang kita siapkan untuk keperluan sarana dan prasarana,dan ada juga dari Kabupaten (wawancara 10 Agustus 2021 Jam 10.25 Bapak Dodi Yulius)”.

Adaptasi kehidupan baru sebagaimana disampaikan organisasi kesehatan dunia dapat saja dilaksanakan dalam pelaksanaan pelayanan publik begitupun di kantor DPRD Kab Kerinci. Sarana terkait pelayanan harus diupdate, harus ada penyusunan SOP baru terkait pelayanan di masa pandemi corona untuk keselamatan penyelenggara dan pelanggan, fasilitas pelayanan (pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, *handsanitizer*) menjadi standar pelayanan wajib.

4. Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Layanan

Langkah terakhir adalah peningkatan kompetensi pelayan. Mengingat arahan World Health Organization (WHO) yang tidak menghendaki kerumunan, maka pelayan harus lebih cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan pejabat di kantor DPRD Kab Kerinci (SEKWAN) mengenai meningkatkan kompetensi pelaksana layanan yang ada di kantor DPRD Kab Kerinci sebagai berikut:

“Menambah tugas Sekuriti dimana harus menjelaskan aturan agar masyarakat yang ingin mendapat pelayanan agar sabar menunggu di antrian dan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan agar langsung meninggalkan tempat pelayanan (wawancara 12 Agustus 2020 Jam 09.01 Bapak Adli)”.

Penjelasan juga di jelaskan oleh Kasubag Fasilitasi Penganggaran Pengawasan mengenai kompetensi pelaksana layanan dimasa pandemi sebagai berikut:

“Mungkin.... penggunaan alat suhu, yang kita tidak bisa menggunakannya, maka kita belajar menggunakannya, karena alat pengukur suhu digunakan untuk mengukur suhu pegawai maupun masyarakat yang datang ke kantor DPRD Kab Kerinci (wawancara 06 Agustus 2021 Jam 08.31 Ibuk Rezki Restuti)”

Langkah-langkah ini wajib diambil untuk tetap menjalankan pelayanan di masa pandemi Covid 19 yang akan segera berakhir. Namun berakhirnya, covid 19 bukan berarti berakhirnya pelaksanaan protokol kesehatan. Kita tetap wajib menjaga jarak aman, memakai masker dan selalu cuci tangan selama 20 detik.

IV SIMPULAN

Menggagas pelayanan publik pada kantor DPRD Kab Kerinci sesuai dengan Ombudsman merinci ada empat hal untuk memperkuat standar pelayanan publik, yaitu:

1. Di Kantor DPRD Kab Kerinci sudah memberikan informasi yang jelas terkait standar pelayanan seperti adanya pemberitahuan mengenai kawasan wajib menggunakan masker dan menjaga jarak.
2. Tidak Ada Situs Ataupun Web khusus yang di buat kantor DPRD Kab Kerinci dalam hal pelayanan Publik.
3. Ada beberapa Adabtasi penyesuaian sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, selama pandemi di kantor DPRD Kab Kerinci seperti menyediakan tempat cuci tangan, menyediakan sabun dan *handsainitaiser*.
4. Meningkatkan kompetensi pelayan atau kualitas sumber daya manusia saat pandemi ini seperti memberikan pelatihan kepada securiti tentang cara menggunakan alat mengukur suhu tubuh.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini dengan judul : “MENGAGAS PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DPRD KABUPATEN KERINCI” Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Sungai Penuh Tahun 2021.

Dengan ini saya mempersembahkan karya ilmiah saya ini dengan penuh terimakasih kepada pihak yang sudah membantu dan mendukung saya, dan semoga Allah SWT memberkahi karya ilmiah ini sehingga bisa bermanfaat. Adapun ucapan terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Bapak Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Nusantara Sakti (STIA-NUSA) Bapak Murlinus, SH, MH Karena saya diberi kesempatan menempuh bangku sekolah tinggi ini.
2. Bapak Wakil ketua Satu Dan Bapak Wakil Ketua Dua Yang berkontribusi besar dalam pengajaran di STIA-NUSA.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Ade Nurma Jaya S.Sos, M.A.P Yang tidak lelah memberikan arahan kepada kami.
4. Pembimbing I Murlinus, SH, MH dan Pembimbing II Bapak Ade Nurma Jaya S.Sos, M.A.P yang begitu banyak membimbing dan mengarahkan saya dalam penelitian ini.
5. Dosen-dosen staf pengajar serta staf akademik yang selalu setia memberi pelayanan terbaik kepada kami mahasiswa.
6. Kepada Seluruh Pimpinan yang ada di Kantor DPRD Kabupaten Kerinci yang sudah bersedia bekerja sama dan memberikan saya kesempatan untuk bisa melakukan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Diana Setito Dewi. 2021. *Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Parubahan Melawan Covid-19 di Indonesia*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik*.
- Lian Pottlak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Askara. Jakarta.
- Maslichah Kurdi. 2020. *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19*. Jurnal Lingkar Widyaiswara.
- Moerir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pebi Julianto. 2020. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah pembelotan dam membangun costemer Loyalitas*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Potlak dkk. 2020. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Askara. Jakarta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&B. Bandung PT.Albert

Tri Sari Utami. 2021. Optimalisasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Semarang. Juristic

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang.

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>)