

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KOTA PEKANBARU PADA SAAT PANDEMI COVID-19
TAHUN 2020-2021**

Oleh : Fitri Nurzana

Email : fitrinurzana707@gmail.com

Pembimbing: Isril

Email : isril@unri.ac.id

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The existence of the COVID-19 pandemic which resulted in the reluctance of people to leave the house and restrictions on the movement of people to leave the house with the closure of several roads leading to the Pekanbaru City MPP which resulted in difficulty in managing the Pekanbaru City MPP. This study aims to:(1) To find out public services at the Pekanbaru City Public Service Mall (MPP) to the public during the COVID-19 pandemic in 2020-2021 and (2) To find out the inhibiting factors in the implementation of public services at the Public Service Mall (MPP) Pekanbaru City to the public during the COVID-19 pandemic in 2020-2021. The theory used in this research is the theory of the principles of public service according to the Decree of the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (KEMENPAN RB) Number 63/2003 as follows: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of rights and balance of rights and obligations. Data collection used in this research is by interview and documentation. This research was carried out at the Pekanbaru City Public Service Mall. The results showed that the implementation of public services at the Pekanbaru City MPP complies with the applicable rules, namely Pekanbaru Mayor Regulation Number 104 of 2020 concerning Guidelines for New Life Behavior for Productive and Safe Communities in the Prevention and Control of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). The implementation of orderly services using health protocols and the Protect Care application. The operational hours of the Pekanbaru City MPP are limited both in terms of operating hours and also the number of people served.

Keywords: Public Service Mal (MPP), Public Service, Covid-19 Pandemic

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kota Pekanbaru pada saat ini tengah berusaha mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman juga terintegrasi dengan seluruh jenis pelayanan kementerian /lembaga/ pemerintah daerah/badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah/swasta pada satu tempat melalui konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diresmikan pada Tanggal 6 Maret 2019, pembentukan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik. Hal tersebut searah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Konsep Mal Pelayanan Publik ditawarkan sebagai solusi dan pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan bisnis dalam satu tempat.

Sebagaimana konsep Mal di mana kita hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan kita, maka konsep MPP Kota Pekanbaru pada implementasinya adalah mengintegrasikan pelayanan publik yang ada di perkantoran disatukan dalam Mal sebagai tempat masyarakat mendapatkan kebutuhan keperluan sehari-hari. Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga dari layanan terpadu. Generasi pertama dari layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA).

Kemudian berevolusi menjadi generasi kedua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dan Mal Pelayanan Publik hadir sebagai generasi ketiga yang menaungi Pelayanan Terpadu Satu Atap tanpa memberhentikan pelayanan sebelumnya yang sudah ada. Mal Pelayanan Publik Pekanbaru dinaungi Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru saat ini terdiri dari 34 instansi, 240 jenis pelayanan dengan 75 loket layanan dengan total kunjungan pada tahun 2019-2020 mencapai 229.493 kunjungan. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kota. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk,

Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat maupun bagi pemerintah.

Sejak Corona Virus (Covid-19) ditetapkan sebagai pandemi global yang dapat menular di Wuhan, China pada tanggal 31 Desember 2019. Perkembangannya kian melesat di seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia, dimana tanggal 2 Maret 2020 menjadi tanggal pertama diumumkan dua kasus pasien positif Covid-19.

Hingga saat ini dilansir dari website resmi Riau Tanggap Corona pada update terakhir di tanggal 31 Desember 2021, di Riau angka pasien positif Covid-19 telah mencapai 128.564 orang, dengan angka kematian mencapai 4.123 orang.

Berbagai kebijakan dalam upaya pemutusan rantai penyebaran dilakukan oleh pemerintah secara berkelanjutan, seperti halnya diterbitkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan PSBB paling minimal yakni dilakukannya peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, hingga pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Corona.Riau, 2021)

Seiring dikeluarkannya beragam kebijakan pembatasan sosial tersebut, pemerintah pusat maupun daerah pun harus tetap survive untuk mencapai kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan kewajiban negara selaku penyelenggara terhadap pemenuhan kebutuhan dan hak warga negaranya.

Dari hal tersebut, pemerintah telah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik yang dinilai lebih progresif sebagai sarana untuk membangun sistem

kerja yang bersinergi dalam kesatuan yang utuh. Perluasan fungsi pelayanan terpadu yang terintegrasi atas barang dan pelayanan administrasi, disempurnakan dalam Mal Pelayanan Publik. Hal ini merupakan unsur keterkaitan yang membentuk kombinasi antara Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Mal Pelayanan Publik telah tersebar di 22 daerah di seluruh Indonesia, salah satunya yakni di Kota Pekanbaru.

Pada tahun 2020-2021 Jumlah kunjungan setiap bulannya selalu mengalami penurunan. Berikut rincian

rata-rata kunjungan masyarakat Pekanbaru ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pada tahun 2020-2021

Gambar 1. 1
Statistik Kunjungan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru 2020



Sumber : Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Dari data statistik yang ada penurunan terjadi setelah adanya pemberitahuan informasi mengenai penyebaran virus Covid-19 oleh pemerintah Indonesia.

Gambar 1. 2
Statistik Kunjungan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru 2021



Sumber : Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Pada tahun 2021 jumlah kunjungan dari 9.923 pengunjung pada Januari 2021 menjadi 9.010 pengunjung pada Desember 2021. Bahkan sempat mencapai titik terendah yaitu 5.338 pengunjung pada bulan Agustus tahun 2021.

Penurunan jumlah kunjungan sendiri terjadi seiring penerapan pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berskala mikro hingga level IV, hal tersebut guna untuk memutus sebaran wabah Covid-19. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam sebulan dapat memproses sekitar

8.000 hingga 9.000 permohonan perizinan, non perizinan dan administrasi kependudukan. Dari data statistik yang dapat dilihat di Bulan Mei terjadi penurunan yang drastis yaitu sekitar 5.000 pengunjung, dan sempat kembali normal dan turun kembali di bulan Juli.

Untuk mengantisipasi penyebaran wabah virus Covid-19 pada Tahun 2020, sejumlah instansi, perbankan dan lembaga sudah menutup sementara loket pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru. Dari data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pekanbaru, untuk loket layanan yang ditutup itu di antaranya pengurusan SKCK, PLN, loket tilang Kejari, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian

Ikatan Notaris Indonesia, Taspen, Badan Narkotika Nasional (BNN), Bea Cukai, Ikatan Apoteker Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI), Badan Pertanahan Nasional (BPN), Direktorat Jenderal Pajak dan Imigrasi. Sementara untuk loket Samsat, perpanjangan Surat

Izin Mengemudi (SIM), Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Riau Kepri (BRK) tetap memberikan pelayanan setengah hari.

Kondisi lainnya juga disebabkan adanya Pandemi Covid-19 yang aktivitas masyarakat dibatasi untuk keluar rumah. disertai penutupan beberapa jalan menuju Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat sedikit mengalami kesulitan untuk bepergian.

Selain itu, Khusus pelayanan perizinan dan non perizinan yang masih diberikan DPMPTSP di MPP, kini jam pelayanannya telah dibatasi mulai pukul 09.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB, selain memangkas jam layanan Mal Pelayanan Publik juga hanya menerima masyarakat atau pelaku usaha yang melakukan pendaftaran secara online di laman web mpp.pekanbaru.go.id. Pembatasan jam pelayanan ini sesuai Surat Edaran (SE) Walikota Pekanbaru Nomor : 800/BKPSDM - PKAP/693/2020 tertanggal 30 Maret 2020 tentang Perpanjangan Pelaksanaan Tugas Kedinasan di rumah atau tempat tinggal (Work From Home) bagi ASN di lingkungan pemerintah kota. Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Pekanbaru Pada Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 ?
2. Apa saja hambatan yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021.

2) Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka manfaat penelitian ini antara lain:

- a. Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru terutama untuk meningkatkan kinerja.
- b. Sebagai sarana untuk melatih diri dan menguji serta meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah.
- c. Sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang melakukan penelitian selanjutnya dalam objek yang sama.

D. Tinjauan Pustaka

1) Kerangka Teori

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian dari pelayanan publik juga terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik negara dan badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2006).

2) Definisi Konseptual

Konsep dapat diartikan sebagai penggambaran secara abstrak suatu keadaan, individu atau kelompok yang menjadi objek kajian ilmu sosial. Untuk mempermudah pemahaman di dalam

meneliti objek tersebut, perlu dilakukan pendefinisian konsep. Adapun definisi konsep dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Publik Berdasarkan Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. MPP (Mal Pelayanan Publik) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/ Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.
3. Kebijakan adalah serangkaian /kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangkaian mencapai tujuan tertentu.
4. Pelaksanaan adalah suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya.
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah

oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan pada tingkat daerah.

II. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru Pada Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021

1. Transparansi

Transparansi mengenai penyelenggaraan pendaftaran Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dalam pengurusan. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan, yaitu:

a) Keterbukaan pelayanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan wajib untuk di informasikan sesuai dalam penyelenggaraan layanan pada pendaftaran Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diselenggarakan oleh unit kerja Kota Pekanbaru agar memudahkan semua pihak dapat mengakses informasi yang diberikan.

b) Prosedur pelayanan adalah suatu rangkaian tugas yang saling berhubungan untuk melakukan pekerjaan yang dapat dipahami yaitu merupakan penjelasan mengenai proses layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota

Pekanbaru dalam penyelenggaraan layanan publik di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru.

c) Kemudahan informasi adalah proses yang tidak berbelit-belit dalam mengakses informasi mengenai jenis layanan, instansi yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru, merupakan suatu upaya dalam memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh masyarakat yang melakukan pengurusan

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh kinerja aparatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas meliputi :

- a) Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian dalam pengolahan data dan profesionalitas yang dilakukan oleh aparatur unit kerja Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam menangani layanan pengurusan kepada masyarakat Kota Pekanbaru, agar terciptanya kenyamanan terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan.
- b) Biaya pelayanan publik adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam penyelenggaraan layanan sesuai dengan instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Tidak terlihat calo dalam Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- c) Produk pelayanan adalah sesuatu

yang dapat ditawarkan dalam memberikan kepuasan dalam penyelenggaraan layanan-layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

3. Kondisional

Kondisional adalah waktu yang telah ditetapkan di unit kerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan layanan-layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kondisional dapat dilihat dari :

- a) Efisien adalah tingkatan dalam suatu nilai pekerjaan dengan kualitas yang dapat diterima secara maksimal melalui penyelenggaraan layanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan menggunakan pengeluaran yang murah dan tidak boros, namun dapat memenuhi standar pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- b) Efektif adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam penyelenggaraan layanan Pemerintah atau swasta melalui pelayanan publik Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah upaya untuk mendapatkan dorongan dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif meliputi:

- a) Peran masyarakat adalah proses penyediaan layanan publik dimana masyarakat sebagai pengguna utama.

Masyarakat harus diperlakukan sebagai customer yang berharga oleh unit kerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam proses penyelenggaraan layanan di MPP Kota Pekanbaru.

- b) Metode partisipasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi adalah proses penyediaan layanan tentang pendaftaran yang dilakukan di unit Kerja MPP Kota Pekanbaru melalui berbagai cara dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda-beda.
- c) Pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik adalah pemilihan berbagai instrumen partisipasi yang dilakukan oleh aparatur unit MPP Kota Pekanbaru untuk disesuaikan dengan masing-masing instansi yang ada di MPP Kota Pekanbaru.
- d) Memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan adalah pemilihan satu atau beberapa instrumen yang sekiranya memang dibutuhkan dan dapat membantu upaya perbaikan dalam pelayanan publik di MPP Kota Pekanbaru.
- e) Implementasi strategi yang dipilih adalah tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit kerja MPP Kota Pekanbaru, sumber daya keuangan, teknologi, dan strategi yang dipilih untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di MPP Kota Pekanbaru.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat, tanpa melakukan diskriminasi dalam proses pendaftaran pengurusan pada instansi yang ada di MPP Kota Pekanbaru yang dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial terhadap pengguna jasa. Kesamaan hak meliputi:

- a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip-prinsip suatu organisasi yang dipegang oleh unit kerja MPP Kota Pekanbaru dengan berpegang pada aturan yang ada, selama melayani kebutuhan masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh masyarakat.
- b) Ketegasan adalah sifat, watak dan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu agar tidak terjadi penyimpangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dalam penyelenggaraan layanan publik di MPP Kota Pekanbaru.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak yaitu kuasa untuk menerima atau melakukan kewajiban dalam mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik yang ada di MPP Kota Pekanbaru. Keseimbangan hak meliputi:

- a) Keadilan adalah sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan tentang penyelenggaraan layanan publik yang ada di MPP Kota Pekanbaru dengan memperlakukan petugas jasa pelayanan sesuai dengan fungsi, peran dan tanggung jawab.
- b) Kejujuran adalah komponen rohani yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran

dan sikap moral yang terpuji, yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan layanan publik yang ada di MPP Kota Pekanbaru.

Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru Pada Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru terkait pelayanan publik di Kota Pekanbaru yang menggunakan sistem online, dengan perubahan pelayanan menggunakan sistem online sebagian masyarakat masih merasa kebingungan dalam penggunaannya, dimulai dari pendaftaran hingga pengurusan layanan publik, sehingga dibutuhkan sosialisasi lebih agar masyarakat bisa memahami sistem layanan publik secara online. Hasil wawancara dengan staf pelayanan yang ada di Bapenda Pekanbaru, tanggal 11 Februari 2022

“saya mengakui untuk bagian sosialisasi perlu dilakukan karena masih ada kekurangan menimbang pelayanan yang telah berubah sistemnya dari offline sekarang menjadi online sehingga dapat berjalan dengan baik saat digunakan”.

Begitupula dengan wawancara dengan salah satu masyarakat yang berada di MPP Pekanbaru, tanggal 15 Februari 2022, mengatakan:

“Menurut saya sosialisasi perlu dilakukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan online ini tidak semua masyarakat dapat memahami

bagaimana cara dan prosedur dalam pengurusannya”

2. Untuk mengantisipasi penyebaran wabah virus Covid-19, MPP Kota Pekanbaru, mulai memangkas jam layanan dan keterbatasan kuota pelayanan yang menghambat keperluan masyarakat serta penerapan protokol kesehatan. Hasil wawancara dengan salah satu Staf pelayanan di MPP pada tanggal 11 Februari 2022:

“Saat ini pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan di MPP hanya dibuka mulai pukul 09.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB. Pemangkasan jam pelayanan ini, disampaikan Rudi sesuai Surat Edaran (SE) Walikota Pekanbaru Nomor : 800/BKPSDM-PKAP/693/2020 tertanggal 30 Maret 2020 tentang Perpanjangan Pelaksanaan Tugas Kedinasan di rumah atau tempat tinggal (Work From Home) bagi ASN di lingkungan pemerintah kota.”

Dalam Surat edaran tersebut dijelaskan, bagi perangkat daerah yang berfungsi memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan dimulai pada pukul 09.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB. Selain memangkas jam layanan, MPP juga hanya menerima pelayanan bagi warga atau pelaku usaha yang sudah melakukan pendaftaran secara online melalui laman mpp.pekanbaru.go.id. Selanjutnya wawancara dengan salah satu masyarakat yang berada di MPP pada tanggal 15 Februari 2022, mengatakan:

“waktu pelayanan yang diberikan mpp sebelum ada pandemi tidak ada masalah, namun setelah datangnya pandemi waktu pelayanan yang ada

dipersingkat dan terbatasnya kuota pelayanan selain itu wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan”

Hal yang sama disampaikan staf pelayanan di Disdukcapil saat wawancara pada tanggal 15 Februari 2022, mengatakan:

“Saat covid -19 kemaren disdukcapil sempat tutup dan layanan di alihkan ke pelayanan online namun kami buka kembali dengan melakukan pembatasan dimana perharinya 500 orang namun hanya 30 orang yang dapat masuk ke dalam dan bergiliran masuk kedalam untuk mengurus layanan . protokol kesehatan selalu di jaga dan sekarang yang masuk juga harus scan barcode aplikasi pedulilindungi. Jelas penurunan jumlah kunjungan terjadi yang dari biasanya bisa 900 an orang perhari namun sekarang sesuai dengan aturan MPP dimana hanya menerima layanan 50-70% saja.

3. Terjadinya Gangguan di sistem online sehingga permohonan cukup memakan waktu yang lama. Pelayanan secara online sering terjadi eror dalam pendaftaran di website hal tersebut karena banyaknya masyarakat yang mengakses website secara bersamaan. Hasil wawancara dengan staf pelayanan MPP, tanggal 11 Februari 2022:

“hambatan terjadi pada saat log in memang sering terjadi hal tersebut karena banyaknya pendaftar yang log in membuat jaringan server tidak dapat menampung atau down, namun dapat diulang kembali lagi beberapa kali baru bisa masuk ke dalam website”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan dari peneliti serta uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru Pada Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di MPP Kota Pekanbaru mematuhi aturan yang berlaku yaitu Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 130 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2020 tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru Masyarakat Produktif dan Aman Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Pelaksanaan layanan tertib menggunakan protokol kesehatan maupun aplikasi peduli Lindungi, Jam operasional MPP Kota Pekanbaru mengalami keterbatasan baik dari jam operasional dan juga jumlah masyarakat yang dilayani.
2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada saat pandemi Covid-19 tahun 2020-2021 berupa pembatasan jam pelayanan yaitu mulai pukul 09.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB. Sehingga tidak banyak masyarakat yang dapat dilayani pada saat jam pelayanan. Selain itu kurangnya sosialisasi dalam penerapan aplikasi MPP sehingga banyak masyarakat yang tidak mengambil nomor antrian secara online terlebih dahulu, sehingga pada saat datang tidak dapat dilayani karena kuota layanan terbatas.

Saran

Setelah adanya kesimpulan dari penelitian ini, penulis menyampaikan

beberapa saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut diantaranya adalah:

1. Dalam menghadapi Pandemi Covid-19 sebaiknya disosialisasikan penggunaan Website MPP Online kepada masyarakat, selain mengurangi penyebaran Covid-19 juga dapat membuat pelayanan lebih mudah dan cepat sehingga dapat mengurangi penumpukan masyarakat saat pengambilan nomor antrian.
2. Kesadaran dari masyarakat akan pentingnya protokol kesehatan dan pemahaman tentang prosedur layanan publik sebaiknya ditingkatkan agar pelayanan publik dapat optimal saat Pandemi Covid-19.
3. Untuk pihak MPP Kota Pekanbaru, meskipun di Era pandemi diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan baik yang sifatnya online maupun offline dan terus meningkatkan inovasi, sarana prasarana, infrastruktur, serta sumber daya manusia agar MPP Pekanbaru kedepannya semakin berkembang

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta: Jakarta
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barata, Atep. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2013. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta. Prenada Media Group
- Buku MAL PELAYANAN PUBLIK 202.
- Djamaludin, Ancok. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta.

Penerbit Erlangga.

- Indrajit, richardus eko. 2006. *electronic government. strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan public berbasis teknologi digital*.yogyakarta. Andi
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang. Banyumedia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Winarsih, A. s. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rianto, budi dkk. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Susanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta: Kompas.

Jurnal

- Abd. Rohman, D. C. L. (2020). *Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal*. Reformasi, 10, 2.
- Denny Nazaria Rifani. (2021). *Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau*. *Administrasi Negara*, 9(2), 115– 124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Dhiya Sholiha Husnayaini, Rosalina

- Woro Subektie, S. (2019). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Administrasi Negara*, 14(2), 41–52.
- Fhebri Wulandira, Stefanus Sampe, L. J. (2021). pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di kelurahan bahu kecamatan malalayang kota manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 17(2), 521–530.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 10, 166.
<https://dx.doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>.
- Venny Rosiana Oktarina, Hardi Warsono, Budi Puspo Priyadi, K. (2021). Pelayanan publik dalam Kebijakan Sosial Distancing di Kotawaringin Barat. *Kajian Sosial Keagamaan*, 4(1), 47–63.
<https://doi.org/10.20414/sangkep.v2i2.p-ISSN>
- Perundang –Undangan**
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 603 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 130 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2020 tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru Masyarakat Produktif dan Aman Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal pelayanan Publik
- Surat Edaran (SE) Walikota Pekanbaru Nomor : 800/BKPSDM - PKAP/693/2020 tentang Pembatasan jam pelayanan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik