

## FUNGSI PEMERINTAH DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI

Andi Muhammad Reyza Y<sup>1</sup>, La Ode Husen<sup>2</sup>, Muhammad  
Renaldy Bima<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Surel Koresponden: andimuhreyzay@gmail.com

### **Abstract:**

*This study aims to understand and analyze the function of the government in carrying out the functioning of public services during the pandemic while still paying attention to PP. No. 88 of 2019 concerning occupational health. The research method used in writing this thesis is an empirical legal research method. Empirical legal research is a type of legal research that analyzes and examines the workings of law in society. The government's function is to carry out public service functions during the pandemic by issuing Work From Home system rules and the government also imposes restrictions on management at public service offices and in protecting government employees also applies a scheduling system for employees who come to work at the office. The recommendation from this research is that the government must continue to monitor and protect employees in public services to the maximum extent so that employees feel safe and continue to carry out their functions optimally.*

**Keywords:** *Function, Government, Service, Public, Pandemic.*

### **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan Untuk memahami dan menganalisis fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik dimasa pandemi dengan tetap memperhatikan PP.No.88 Tahun 2019 tentang kesehatan kerja. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris, merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Hasil penelitian ini adalah Fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik dimasa pandemi dengan mengeluarkan aturan sistem Work From Home dan pemerintah juga melakukan pembatasan pengurusan di kantor pelayanan publik serta dalam melindungi pegawai pemerintah juga memberlakukan sistem penjadwalan pegawai yang masuk kerja dikantor. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Pemerintah harus terus melakukan pengawasan serta perlindungan secara maksimal terhadap pegawai di pelayanan publik agar pegawai merasa aman dan tetap menjalankan fungsinya secara maksimal juga.

**Kata Kunci:** *Fungsi, Pemerintahan, Pelayanan, Publik, Pandemi.*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang penting. Melihat pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Undang – undang Pelayanan publik)<sup>1</sup>, yaitu: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Dan melihat tugas dari pelayanan publik yaitu : memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa dan/atau pelayanan administratif dan segala sesuatu yang kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Penyelenggara pelayanan publik pun harus memenuhi kewajiban seperti yang dijelaskan dalam pasal 15 Undang - Undang Pelayanan Publik yaitu :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Di dalam UU pelayanan publik pun masyarakat juga mempunyai kewajiban yang telah ditetapkan dalam pasal 19 Undang Undang Pelayanan Publik yaitu :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (UU Kesehatan)<sup>2</sup> memandang upaya kesehatan kerja sangat penting untuk melindungi pekerja agar hidup sehat dan terbebas dari gangguan kesehatan, serta pengaruh buruk yang diakibatkan oleh pekerjaan. Upaya kesehatan kerja meliputi pekerja di sektor formal, yaitu pekerja yang bekerja dalam hubungan kerja dan pekerja yang bekerja di luar hubungan kerja. Upaya kesehatan kerja dimaksud berlaku bagi setiap orang selain pekerja yang berada di lingkungan tempat kerja.<sup>3</sup>

Didalam PP No.88 tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja disebutkan dalam Pasal 2 ayat (1), yaitu: "Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Kesehatan Kerja secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan."<sup>4</sup> Dan selanjutnya di jelaskan dalam pasal 2 ayat (2): Penyelenggaraan Kesehatan Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi upaya:

---

<sup>2</sup> Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

<sup>3</sup> Martabat. (2011. Juli). Kesehatan Kerja, diakses <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/> 189 pada tanggal 9 juni 2021

<sup>4</sup> PP No. 88 tahun 2019 Tentang Kesehatan Kerja.

- 
- a. pencegahan penyakit;
  - b. peningkatan kesehatan;
  - c. penanganan penyakit; dan
  - d. pemulihan kesehatan.

Yang maksudnya adalah pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat mempunyai tanggung jawab terhadap penerapan dan perlindungan kesehatan kerja di wilayah kerja. Upaya pencegahan penyakit dilaksanakan agar Pekerja terbebas dari penyakit dan gangguan kesehatan serta cedera akibat kerja dan juga upaya penanganan penyakit dilaksanakan untuk mengobati penyakit, mencegah keparahan penyakit, mencegah dan menurunkan tingkat kecacatan, serta mencegah kematian.

Corona virus disease 2019 (covid 19) banyak membawa dampak terhadap beberapa aspek kehidupan antara lain: aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan pelayanan publik. Tinggi kasus pasien terkonfirmasi covid 19 membuat beberapa penyedia kesehatan atau rumah sakit tidak dapat lagi menampung pasien kasus covid 19. Maka dari itu pemerintah melakukan beberapa upaya pencegahan peningkatan jumlah pasien.

Salah satu upaya pemerintah dalam mencegah tinggi kasus covid 19 adalah dengan menerapkan pelayanan publik berbasis online atau transformasi digital. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang protokol bagi masyarakat di tempat umum dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian covid 19.

Misalnya BPJS kesehatan yang menerapkan pelayanan berbasis daring yaitu MOBILE JKN. DISDUKCAPIL dengan menyediakan pengajuan permohonan pendaftaran daring yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan secara daring.

Masalah baru muncul yang disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap era globalisasi internet. Banyak masyarakat yang masih mengeluhkan dan juga kurang paham dengan sistem digital yang dikeluarkan oleh pemerintah. Masyarakat memilih sistem pengurusan seperti biasa (konvensional) dengan tetap datang ke kantor

mengurus kepentingannya masing - masing. Sehingga disinilah timbul masalah baru dan bertentangan dengan keputusan kementerian kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang protokol bagi masyarakat di tempat umum dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian covid 19 dan juga keputusan kementerian kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (COVID-19) dan PP No.88 Tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja.

Masih banyaknya masyarakat yang datang untuk memenuhi kebutuhannya membuat pelayanan menjadi terhambat dikarenakan adanya keputusan menteri kesehatan mengenai protokol kesehatan di tempat umum dan juga pencegahan penyebaran virus. Hal ini sangat disayangkan karena walaupun pemerintah pusat telah memberikan solusi dengan melakukan pengurusan berbasis digital (online) tetapi kurangnya edukasi serta pemahaman yang diberikan kepada masyarakat dan juga masyarakat masih sangat banyak memilih untuk tetap melakukan pengurusan seperti biasanya dengan datang ke kantor membuat kegiatan pelayanan publik harus tetap berjalan seperti biasa dan sistem online yang di anggap masih kurang membantu dan efektif di masyarakat.

Dengan penjelasan latar belakang masalah seperti ini maka dari itu penulis mengangkat serta membahas judul mengenai "Fungsi Pemerintah dalam Melaksanakan Pelayanan Publik dimasa Pandemi Berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik dimasa pandemi dengan tetap memperhatikan PP No.88 tahun 2019 tentang kesehatan kerja? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik dimasa pandemi dengan tetap memperhatikan PP. No. 88 Tahun 2019 tentang kesehatan kerja. Serta manfaat dari penelitian ini ialah diharapkan untuk dapat menambah sumber pengetahuan mengenai fungsi dan tugas pelayanan publik serta perlindungan terhadap pegawai dalam kawasan kerja dimasa pandemi sesuai dengan PP No.88 Tahun 2019 tentang kesehatan kerja.

---

## METODE

Penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat empiris. Penelitian hukum empiris, merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Penelitian ini dilakukan di kantor kelurahan Bitowa Makassar dan kantor kecamatan Manggala Makassar. Jenis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum empiris, yaitu jenis data primer dan data sekunder. Setelah data dan bahan hukum dikumpulkan, kemudian dipilih yang memiliki validitas yang baik, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data, yaitu mengelola data sedemikian rupa, sehingga data dan bahan hukum tersebut secara runtut, sistematis, sehingga akan memudahkan peneliti melakukan analisis. Data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan makna apapun bagi tujuan penelitian. Oleh karena itu, tepat kiranya bahwa setelah pengumpulan data, peneliti kemudian melakukan pengolahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **A. Fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik di masa pandemi dengan tetap memperhatikan PP No. 88 tahun 2019 Tentang Kesehatan Kerja.**

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan, Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.<sup>5</sup>

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem

---

<sup>5</sup> Suprianto. (2014). FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Hal. 2.

ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.<sup>6</sup>

Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah antara lain :

1. Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.<sup>7</sup>

2. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.<sup>8</sup>

3. Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer / tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Rasyid, M Ryaas. (1997). *Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. (Jakarta: MIPI, Yarsip.) Hal. 11.

<sup>7</sup> Dewa Ayu Tismayuni, (2020, 20 mei), Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona, di akses <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>. Pada tanggal 26 juni 2021.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Ibid.

---

4. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan sistem yang berbasis teknologi informatika maupun asas - asas pelayanan publik lainnya.<sup>10</sup>

Beberapa instansi pemerintah daerah mulai mengoptimalkan teknologi informasi dalam proses pengurusan dokumen-dokumen tertentu, contohnya adalah dinas pelayanan perizinan yang menerapkan mekanisme print from home, aplikasi terintegrasi untuk proses pelaporan, pengurusan dan informasi, hingga penggunaan APD Hazmat bagi petugas rekam E- KTP.<sup>11</sup>

Belum lama ini, pemerintah baik pusat maupun daerah melakukan refocusing anggaran dalam penanganan Covid-19. Seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah merasakan pemangkasan anggaran tersebut, sehingga banyak kegiatan yang perlu dilakukan penyesuaian. Namun, hal ini bukan menjadi alasan untuk tidak memberikan pelayanan publik secara optimal. Para ASN mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi (PPT) sampai dengan staf, dituntut untuk melakukan kreativitas dan inovasi dalam menjalankan birokrasi di masa pandemi. Anggaran memang dikurangi, namun kreativitas dan inovasi tidak dapat dihalangi. Dengan kreativitas dan inovasi tersebut, ASN dapat tetap eksis dan produktif menjalankan roda birokrasi serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, kiranya pemerintah harus memiliki strategi jangka pendek dan jangka panjang untuk tetap membuat roda birokrasi berjalan efektif dan menjadikan birokrasi tersebut sebagai garda terdepan dalam sejarah penyelesaian pandemi Covid-19 di Indonesia. Adapun strategi jangka pendek untuk membuat birokrasi efektif, yaitu: 1) penerapan birokrasi digital, 2) standarisasi pelayanan, 3) profesionalisme SDM aparatur.<sup>12</sup>

Penerapan birokrasi digital sangat dibutuhkan dalam masa pandemi Covid-19. Selain untuk memberikan informasi update tentang penanganan Covid-19, birokrasi digital juga dapat menjadi way of services terbaik kepada masyarakat. Contoh, di tempat kami bekerja yakni Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN), birokrasi digital sangat dioptimalisasi. Aplikasi yang telah dibangun dan dikembangkan sangat dimanfaatkan menjadi way of services. Oleh sebab, itu birokrasi digital sangat memiliki peran penting di setiap instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam rangka efektivitas birokrasi di masa pandemi Covid-19. Karena dampak dari birokrasi digital adalah kecepatan pelayanan yang dirasakan

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Wijana, P. E. (2020). Sleman Kembali Layani Rekam e-KTP, Petugas Bakal Pakai APD Hazmat. Diakses <https://jogja.suara.com/read/2020/06/01/114500/sleman-kembali-layani-rekam-e-ktp-petugas-bakal-pakai-apd-hazmat?page=2>. Pada 20 juli 2021.

<sup>12</sup> Pandu Wibowo. (2020, 15 mei). Birokrasi selama Masa Pandemi. Diakses <https://www.kasn.go.id/details/item/570-birokrasi-selama-masa-pandemi> pada 30 juni 2021.

masyarakat yang mana kecepatan pelayanan tersebut menjadi hal yang amat dinantikan. Standarisasi pelayanan menjadi hal terpenting selanjutnya untuk membuat birokrasi tetap berjalan efektif, cepat, dan responsif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.<sup>13</sup>

Namun hal tersebut hanya terjadi pada kantor pemerintahan pusat, lain halnya dengan yang terjadi di kantor lurah bitowa. Menurut Yusuf Gaffar<sup>14</sup> "Langkah pemerintah dalam memberlakukan work from home di kantor lurah bitowa salah satunya dengan cara mengadakan penjadwalan pegawai yang datang, jadi setiap harinya hanya ada 6-7 pegawai yang masuk dari total 13 orang pegawai." Dan menurut Sofiawati "Di kantor kecamatan manggala juga memberlakukan sistem pelayanan seperti biasa hanya saja dilakukan pembatasan untuk masuk ke ruang pelayanan dan harus memenuhi protokol Kesehatan."<sup>15</sup>

Hal ini juga menjadi salah satu fungsi pemerintah dalam menerapkan PP No.88 tahun 2019 tentang Kesehatan kerja (PP Kesehatan Kerja) di wilayah kerja. Langkah ini dirasa cukup untuk melindungi, mencegah, dan melakukan pemulihan Kesehatan di wilayah kerja sesuai dengan PP Kesehatan Kerja.

Jadi dari hasil observasi di lapangan, menurut penulis langkah yang dilakukan pemerintah dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dimasa pandemi dengan tetap memperhatikan PP Kesehatan Kerja yaitu dengan menerapkan sistem pengurusan berbasis online dan pemerintah daerah juga melakukan pembatasan pegawai yang bekerja dengan pemberlakuan penjadwalan pegawai dalam pelayanan publik untuk melindungi pegawai dalam wilayah kerja. Serta bagi masyarakat yang tetap ingin sistem pengurusan konvensional maka pemerintah daerah juga melakukan pembatasan pengurusan untuk mengurangi kerumunan disaat melakukan pengurusan di kantor pelayanan publik.

## **B. Faktor - faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik dimasa pandemi.**

Dimasa pandemi seperti ini terdapat faktor – faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengurusan kepentingan masyarakat di masa pandemi. Menurut Suriani<sup>16</sup> "Tidak ada hambatan yang signifikan, hanya saja kesadaran masyarakat dalam melengkapi berkas - berkas persyaratan pengurusan yang kurang". Selama masa pandemi dengan beberapa sistem pengurusan online juga terdapat banyak

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Yusuf Gaffar. Sekertaris Lurah Bitowa. Kelurahan Bitowa. Makassar. 30 juni 2021.

<sup>15</sup> Sofiawati. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Manggala.Kecamatan Manggala. Makassar 7 juli 2021.

<sup>16</sup> Suriani. Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Bitowa. Kelurahan Bitowa. Makassar. 7 juli 2021.

---

masalah. Selanjutnya Menurut Sofiwati<sup>17</sup> “Faktor penghambat pengurusan karena masih ada beberapa warga belum paham menggunakan aplikasi dan masih ada juga warga yang tetap ingin melakukan pengurusan secara konvensional saja.”

Lalu Timbul Masalah kurang pemahamnya masyarakat beradaptasi dan mengerti dengan pengurusan berbasis online. Seperti menurut Annisya<sup>18</sup> yang berpendapat: “Saya lebih senang dengan sistem konvensional yaitu dengan datang ke kantor mengurus. Karena menurut saya dengan pengurusan secara konvensional, saya lebih puas dan jauh lebih suka dan mengerti alur pengurusannya. Dan menurut Sri Gumarsi yaitu<sup>19</sup> “Saya sendiri lebih suka konvensional, karena saya kurang mengerti dan kurang faham dengan sistem online. Jadi terkadang saya hanya mengandalkan anak saya”.

Dari beberapa pemaparan masyarakat diatas ternyata masih banyak masyarakat yang memilih sistem konvensional dibandingkan sistem online.

Dimasa pandemi ini juga pemerintah menerapkan aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang didalamnya terdapat beberapa aturan, yaitu :

1. Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dilakukan secara online.
2. Pelaksanaan kegiatan pada sektor nonesensial diberlakukan 100 persen Work From Home (WFH).
3. Pelaksanaan kegiatan pada sektor esensial dapat beroperasi dengan kapasitas maksimal 50 persen.
4. Kegiatan sektor esensial pemerintahan yang memberikan pelayanan publik diberlakukan maksimal 25 persen Work From Office.

Yang artinya adanya pembatasan dalam pelayanan publik yang menjadi hambatan baru dalam kegiatan pelayanan publik. Hal ini berpengaruh terhadap pengurusan kepentingan masyarakat karena kurangnya pegawai yang artinya turunnya kecepatan, keefektifan dan kemampuan pelayanan terhadap masyarakat.

Hal yang menjadi hambatan dalam pengurusan sesuai hasil penelitian di lapangan menurut penulis yaitu:

1. Kesadaran masyarakat.

Kesadaran masyarakat terhadap melengkapi berkas dalam memenuhi persyaratan pengurusan terkadang masih kurang. Masih banyak masyarakat yang kurang melengkapi berkas dan itu yang menjadi salah satu faktor terhambatnya pengurusan.

---

<sup>17</sup> Sofiwati, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Manggala. Kecamatan Manggala. Makassar. 7 juli 2021.

<sup>18</sup> Annisya. Masyarakat Kecamatan Manggala. Masyarakat. Makassar. 7 juli 2021.

<sup>19</sup> Sri Gumarsi. Masyarakat Kelurahan Bitowa. Masyarakat. Makassar. 7 juli 2021.

2. Kurang paham dengan sistem online.

Dimasa seperti ini sistem online menjadi salah satu pilihan untuk mempermudah pengurusan. Namun banyak masyarakat yang kurang paham dengan sistem ini. Kurangnya pemahaman serta edukasi terhadap pemakaian sistem ini dan dirasa sulit bagi masyarakat untuk mengerti maka banyak masyarakat yang enggan menggunakan sistem online.

Jadi dengan penjelasan diatas terdapat 2 faktor yang mendominasi terhambatnya fungsi pelayanan publik, yaitu 1) kesadaran masyarakat dan 2) kurang paham dengan sistem online. Lantas inilah yang menjadi kendala serta faktor - faktor yang menjadi hambatan dalam pengurusan kepentingan masyarakat selama masa pandemi covid - 19.

Menurut penulis juga dari hasil observasi di lapangan, maka penulis mendapati beberapa faktor yang menjadi hambatan juga, yaitu :

1. Adanya ketidakpuasan masyarakat apabila menggunakan sistem online dan memilih sistem konvensional sebagai pilihan.
2. Kurangnya informasi dan edukasi dari pemerintah dalam penggunaan sistem online.
3. Masyarakat kurang paham dengan sistem online dan lebih memilih dengan cara tetap melakukan pengurusan di kantor.
4. Adanya aturan yang dikeluarkan pemerintah mengenai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Fungsi pemerintah dalam melaksanakan jalannya fungsi pelayanan publik dimasa pandemi dengan mengeluarkan aturan sistem Work From Home dan pemerintah juga melakukan pembatasan pengurusan di kantor pelayanan publik serta dalam melindungi pegawai pemerintah juga memberlakukan sistem penjadwalan pegawai yang masuk kerja dikantor. Dan Faktor - faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik dimasa pandemi yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi berkas persyaratan dalam melakukan pengurusan, Kurangnya edukasi masyarakat terhadap sistem pelayanan secara online dan Masyarakat sulit paham tentang sistem pelayanan online dan memilih untuk tetap datang ke kantor melakukan pengurusan secara konvensional. Serta saran dari penelitian ini adalah

---

Pemerintah harus terus melakukan pengawasan serta perlindungan secara maksimal terhadap pegawai di pelayanan publik agar pegawai merasa aman dan tetap menjalankan fungsinya secara maksimal juga. Dan Pemerintah sebaiknya memberikan pemahaman serta edukasi terhadap masyarakat mengenai sistem online dengan baik dan menerima segala saran dan masukan dari masyarakat. Pemerintah juga harus membuat aplikasi yang lebih mudah dipahami serta digunakan oleh masyarakat. Pemerintah juga harus memaksimalkan sistem online agar dapat membantu mempermudah pengurusan dan mengefisienkan waktu pengurusan agar masyarakat merasa lebih puas dan lebih mudah.

## **UNGKAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam tulisan ini, Penulis juga ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya. Akhirnya Penulis mengharap semoga dengan hadirnya jurnal ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan teknologi menuju yang lebih baik lagi. Semoga Allah SWT, senantiasa memberkati dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-Nya. Aamiin.

## **REFERENSI**

Annisya. Masyarakat Kecamatan Manggala. Masyarakat. Makassar. 7 juli 2021. Hasil wawancara mengenai Fungsi Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi.

Gaffar, Yusuf. Sekertaris Lurah Bitowa. Kelurahan Bitowa. Makassar. 30 juni 2021. Hasil wawancara mengenai Fungsi Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi.

Gumarsi, Sri. Masyarakat Kelurahan Bitowa. Masyarakat. Makassar. 7 juli 2021. Hasil wawancara mengenai Fungsi Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi.

Martabat. (2011. Juli). Kesehatan Kerja, diakses <http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/> 189 pada tanggal 9 juni 2021

Peraturan Pemerintah No. 88 tahun 2019 Tentang Kesehatan Kerja.

Rasyid, M Ryaas. (1997). Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru. (Jakarta: MIPI, Yarsip.)

Suprianto. (2014). FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Sofiawati. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Manggala. Kecamatan Manggala. Makassar 7 juli 2021. Hasil wawancara mengenai Fungsi Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi.

Suriani. Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Bitowa. Kelurahan Bitowa. Makassar. 7 juli 2021. Hasil wawancara mengenai Fungsi Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi.

Tismayuni, Dewa Ayu. (2020, 20 mei), Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona, di akses <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona>. Pada tanggal 26 juni 2021.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Wijana, P. E. (2020). Sleman Kembali Layani Rekam e-KTP, Petugas Bakal Pakai APD Hazmat. Diakses <https://jogja.suara.com/read/2020/06/01/114500/sleman-kembali-layani-rekam-e-ktp-petugas-bakal-pakai-apd-hazmat?page=2>. Pada 20 juli 2021.

Wibowo, Pandu. (2020. 15 mei). Birokrasi selama Masa Pandemi. Diakses <https://www.kasn.go.id/details/item/570-birokrasi-selama-masa-pandemi> pada 30 juni 2021.