

MODEL BARU PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH DALAM ERA NEW NORMAL DI INDONESIA

Baskara Adyaksa Lerrick^{1(a)}

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang

^{a)}baskaralerrick@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

28-12-2021

Diterbitkan Online:

29-04-2022

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
Pemerintahan Daerah, New
Normal

Keywords:

Public Service, Local
Government, New Normal

Corresponding Author:

baskaralerrick@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini berangkat dari sebuah gerakan adaptasi kebiasaan baru yang mengubah interaksi sosial masyarakat sebagai pilihan rasional di tengah ancaman wabah Covid-19. Tujuan artikel ini adalah untuk menguji secara empiris bahwa model pelayanan administrasi pemerintahan daerah di kecamatan kepulauan saat ini sangat tidak efisien dan kurang produktif sehingga berdampak pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara nyaman dan berkeadilan. Selanjutnya, studi ini menawarkan model baru untuk Duo-TM, yaitu Temu Muka dan Temu Mesin. Artikel ini menunjukkan perlunya kajian empiris dalam pengembangan model pelayanan administrasi pemerintah daerah untuk menelusuri kesulitan dan risiko geografis akibat wabah Covid-19. Hal ini terutama relevan jika penulis mengacu pada alasan perubahan besar-besaran dalam berbagai dimensi sosial dan memaksa adaptasi kebiasaan baru. Di sisi lain, era revolusi industri 4.0 menempatkan kekuatan teknologi dan informasi sebagai sarana inovasi pelayanan yang nyaman, cepat, murah, dan berkualitas.

ABSTRACT

This study departs from a new habit adaptation movement that changes people's social interactions as a rational choice amid the threat of the Covid-19 outbreak. The purpose of this article is to empirically test that the current model of local government administration services in the island sub-district is very inefficient and less productive so that it has an impact on meeting the basic needs of the community comfortably and equitably. Furthermore, the study offers a new model for Duo-TM, namely Face and Machine Meeting. This article demonstrates the need for empirical studies in the development of local government administrative service models to trace the difficulties and geographical risks caused by the Covid-19 outbreak. This is especially relevant if the author refers to the reasons for massive changes in various social dimensions and forces the adaptation of new habits. On the other hand, the era of the industrial revolution 4.0 places the power of technology and information as a means of innovating services that are convenient, fast, cheap, and of high quality.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.372>

PENDAHULUAN

Pandemi global Covid-19 telah mengubah secara signifikan peradaban dan tatanan dunia. Semua bidang masyarakat tidak luput dari dampak wabah ini. Berbagai kebiasaan dan sosial masyarakat secara masif telah bergeser pada kebiasaan-kebiasaan baru yang dikenal dengan istilah new normal.

Dampak Covid-19 terhadap perubahan tersebut tidak dapat dihindari. Ilmuwan dari berbagai bidang mengklaim bahwa semua pihak harus bertanggung jawab secara individu maupun kelompok untuk mengatasi wabah ini. Kesadaran dan partisipasi semua orang akan secara serius mengurangi penyebaran epidemi ini. Keputusan yang diambil oleh semua pihak (pemerintah dan masyarakat) akan membentuk dunia untuk tahun-tahun mendatang. Kondisi ini tidak hanya dalam sistem pelayanan kesehatan tetapi juga dalam dimensi ekonomi, politik, dan budaya. Hal ini merupakan upaya untuk secara cepat dan tegas memilih alternatif untuk mengatasi ancaman langsung berkontribusi membangun kehidupan normal baru.

Sebagai upaya melindungi warganya dari wabah Covid 19, pemerintah di berbagai negara, mengacu pada rekomendasi WHO, mengeluarkan kebijakan terkait protokol kesehatan. Setiap negara berusaha mendefinisikan dan merumuskan batas-batas ideal dalam ketentuan normatif mengenai interaksi sosial antara warga negara di ruang publik dan interaksi sosial dalam proses pemenuhan hak warga negara melalui pelayanan publik. Berbagai peraturan tersebut menjadi pedoman untuk memastikan kehidupan sosial yang lebih nyaman dan produktif di tengah ancaman wabah ini.

Meskipun secara makro kebijakan telah diarahkan pada perilaku hidup bermasyarakat dengan kebiasaan-kebiasaan baru, namun belum ada penyesuaian ketentuan mengenai mekanisme pelayanan publik yang baru. Pemerintah daerah sebagai aktor/pengelola pelayanan publik di daerah belum menetapkan kebijakan khusus terkait mekanisme baru ini. Beberapa jenis pelayanan yang menghadirkan banyak orang masih dilakukan dengan cara konvensional atau kebiasaan lama bahkan dengan penerapan protokol kesehatan masyarakat. Konsumen atau pihak yang berkepentingan dengan pelayanan yang masih disajikan pada prosedur normal sebelum pandemi Covid-19. Perilaku ini terjadi

di setiap daerah, baik di daerah yang berciri daratan/non-kepulauan maupun di daerah yang berciri kepulauan. Kondisi seperti itu tentunya sangat rawan penyebaran virus dimana situasi yang ada kemungkinan besar untuk penularan individu secara masif.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya penyesuaian mekanisme pelayanan publik oleh pemerintah daerah dengan model baru dalam memenuhi hak masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks ini, model inovasi layanan yang lebih akomodatif, bertanggung jawab, dan aman dengan menawarkan suasana baru yang lebih fleksibel yang dapat beradaptasi dengan lingkungan. Di balik itu, proses dan hasil dapat diperbuat, serta menjamin kenyamanan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pemerintah. Intinya, model yang dapat mengurangi interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan model baru ini, dapat menjadi solusi bagi upaya pengurangan risiko penyebaran virus Covid-19 secara masif.

Di bagian lain, kehadiran wabah Covid-19 yang berdampak luas terjadi di tengah kondisi dunia yang memasuki revolusi industri 4.0. Secara spesifik berkaitan dengan langkah-langkah perubahan dalam interaksi kompleks antara manusia dan teknologi, serta transformasi yang menghasilkan cara baru dalam memahami, bertindak, dan memproduksi sesuatu. Perubahan tersebut terkait dengan penggunaan kolaboratif teknologi cyber, teknologi otomasi, dan teknologi informasi dalam kehidupan sosial yang masif. Artinya, masyarakat di berbagai belahan dunia saat ini sedang dalam transisi industri teknologi melalui berbagai aplikasi untuk memudahkan kehidupan sosial. Di saat negara-negara sedang mempersiapkan diri dengan membangun infrastruktur utama teknologi dan teknologi informasi, terjadi pandemi yang menuntut masyarakat untuk mengubah perilakunya dalam interaksi sosial. Dalam keadaan seperti ini, masyarakat terpaksa beralih ke penggunaan teknologi sebagai alat yang lebih nyaman dari infeksi epidemi ini. Momentum ini pemanfaatan menjadi teknologi bagian penting dalam mendukung produktivitas masyarakat.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa ada peluang bagi masyarakat untuk hidup lebih produktif bahkan di tengah epidemi yang mengancam jiwa. Pemerintah pusat dan daerah, dengan segala keterbatasan kewenangannya, harus mulai dari jenis pelayanan publik yang

baru. Dalam konteks ini, ada pemisahan pelayanan pemerintah yang mutlak harus dilakukan secara tatap muka dan ada pelayanan publik dan sipil yang dapat diakses dengan teknologi. Pendekatan pelayanan ini sejalan dengan semangat new normal yang akan mengubah akses sosial masyarakat dengan gaya hidup baru. Dengan demikian masyarakat dapat memenuhi haknya dan berisiko tertular Covid-19 dapat diakses.

METODE PENELITIAN

Sampel dari penelitian ini adalah di Kabupaten Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Alasan dipilihnya daerah ini sebagai lokus penelitian mengingat karakteristik daerah tersebut adalah kepulauan, sehingga sangat sesuai dengan dinamika permasalahan pelayanan dari aspek kesulitan geografis. Dengan demikian temuan penelitian akan menjadi solusi bagi daerah lain yang memiliki kondisi permasalahan yang sama. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dimana Camat selaku pejabat daerah yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan pelayanan dipilih sebagai informan. Penetapan informan ini dibagi menjadi dua dengan pertimbangan camat di pulau-pulau besar yang wilayah kerjanya berada di pusat ibu kota kabupaten dan juga camat yang wilayah kerjanya di pulau-pulau kecil.

Selain itu, untuk mendukung keabsahan data yang ada, dilakukan studi dokumentasi dari instansi terkait di daerah. Dalam pengumpulan data, informan diwawancarai melalui telepon secara interaktif dan dicatat sesuai kesepakatan yang didukung dengan konfirmasi melalui SMS atau Chatting pada aplikasi Watshapp dengan pedoman yang diberikan. Teknik ini dilakukan mengingat situasi pandemi yang tidak memungkinkan peneliti untuk hadir di lapangan. Dari hasil data wawancara yang terekam, dilengkapi dengan data dokumen yang dikumpulkan kemudian dianalisis, diinterpretasikan dan hasilnya digunakan untuk merumuskan model pelayanan yang ideal di era new normal. Artikel kemudian diakhiri dengan mengeksplorasi implikasi teoretis dan praktis dari temuan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Konseptual Pelayanan Pemerintah Di Era Normal Baru

Konsep pelayanan pemerintah telah berkembang dalam berbagai pemikiran dan

pemahaman di berbagai negara sehingga tidak ada definisi yang tetap dan sama untuk setiap waktu di semua negara. Secara umum, pelayanan pemerintah diterima sebagai pelayanan publik yang selalu dikontraskan dengan pelayanan swasta, dimana definisi yang dikemukakan oleh para ilmuwan atau ahli mengenai pelayanan publik digeneralisasikan mengenai pemerintah. Secara khusus, layanan publik didefinisikan sebagai layanan yang sebagian besar, atau seluruhnya, didanai oleh perpajakan. Pelayanan publik ini meliputi bidang manajemen publik, termasuk pemerintah pusat dan daerah, otoritas kesehatan, pendidikan, pertahanan, peradilan/urusan rumah tangga, dan organisasi non komersial semi-negara. Di sinilah perbedaannya dengan jasa sektor swasta yang sangat dikomersialisasikan dalam beberapa kegiatannya. Sejalan dengan itu, konsep pelayanan publik dipecah menjadi tiga domain, yaitu: 1) Pelayanan publik dalam pengertian utilitas publik, yaitu interpretasi teknis-ekonomis dari istilah yang mengacu pada jenis-jenis pelayanan. umumnya disediakan oleh pemerintah seperti layanan pos, jalan, rel kereta api, dll. 2) Layanan publik yang mengacu pada ruang publik atau bersama. Dalam pengertian ini, pelayanan publik dinyatakan lebih eksplisit tentang isi dan nilai. Ruang publik mewakili institusi di mana anggota masyarakat mengambil bagian secara kolektif dalam membuat keputusan untuk kebaikan bersama. Hal ini memastikan bahwa semua anggota masyarakat memiliki akses ke informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk tugas mereka. 3) Pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai penyampaian informasi kepada pemirsa dengan tujuan utama memenuhi kepentingan dan preferensi konsumen individu.

Di sisi lain, Ndraha mengklasifikasikan layanan pemerintah menjadi dua jenis, yaitu layanan publik dan layanan sipil. Aparatur Sipil Negara merupakan hak, kebutuhan dasar, dan tuntutan setiap warga negara tanpa memandang kewajiban agar tidak diperjualbelikan di pasar dan dimonopoli penyediaannya serta menjadi kewajiban pemerintah. Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan pelayanan publik yang merupakan kebutuhan hidup banyak orang, yang tidak diperjualbelikan melalui mekanisme pasar tetapi diproses secara khusus melalui pengendalian pemerintah dengan sasaran pada aspek kualitas, harga, pelayanan, jumlah yang cukup, distribusi, dan ketersediaan

saat ini. diperlukan. Layanan semacam ini meliputi air minum, jalan, listrik, telepon, gas, dan berbagai kebutuhan masyarakat akar rumput. Keduanya terkait dengan produk yang disediakan oleh penyedia atau pemerintah yang harus menyesuaikan dengan tuntutan konsumen atau masyarakat. Dalam penjelasan lain ditegaskan bahwa pelayanan publik bukan pilihan, tarifnya semurah mungkin oleh semua lapisan masyarakat, terutama kalangan bawah dan berada di bawah kewenangan pemerintah. Sedangkan pamong praja adalah no price, biaya tidak dibebankan (langsung) kepada masyarakat yang dilayaninya dan merupakan kewajiban pemerintah. Dengan demikian, pelayanan pemerintah tidak hanya dipersepsikan sebagai pelayanan publik tetapi juga dengan pelayanan sipil. Meskipun sifat pelayanan pemerintah adalah monopoli karena kewenangan (no choice and no price), pemerintah tetap berkewajiban memberikan pemenuhan pelayanan publik dan sipil yang berkualitas dengan mengacu pada beberapa prasyarat sebagai standar bagi masyarakat.

Hingga saat ini, pengertian standar kualitas pelayanan pemerintah telah mengakomodir beberapa paradigma mengikuti dinamika tuntutan masyarakat. Hal ini kemudian melahirkan perumusan model pelayanan baru yang ideal bagi pemerintah. Paradigma pelayanan publik yang dikembangkan saat ini mengacu pada konsep New Public Service. Konsep ini mengandung beberapa prinsip utama yang ditawarkan, antara lain 1) Melayani, bukan mengarahkan, 2) Kepentingan umum adalah tujuan, bukan hasil sampingan, 3) Berpikir strategis, bertindak demokratis, 4) Melayani warga, bukan pelanggan, 5) Akuntabilitas tidak sederhana, 6) Nilai orang, bukan hanya produktivitas, dan 7) Nilai kewarganegaraan dan pelayanan publik di atas kewirausahaan. Secara keseluruhan, prinsip-prinsip yang dihadirkan menempatkan warga negara dan masyarakat sebagai perhatian utama pemerintah atas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, mempromosikan nilai-nilai demokrasi yang lebih luas yang berorientasi pada kebutuhan warga negara dan kepentingan publik dalam setiap tindakan pelayanan pemerintah. Nilai-nilai tersebut melengkapi nilai efisiensi dan produktivitas dalam sistem pemerintahan, sehingga tentunya akan mengubah model pelayanan publik yang baru dalam dinamika sosial masyarakat.

Konsep di atas, menempatkan kedudukan yang setara antara pemerintah dan masyarakat. Hubungan lama yang menempatkan pemerintah sebagai aktor dominan dalam pelayanan dianggap kurang tepat di negara demokrasi. Sehingga memaksa pola pikir dalam pelayanan berubah ke model baru dengan menekankan kolaborasi dari berbagai dimensi yang saling terkait. Implikasinya, model pelayanan menjadi lebih fleksibel dalam merespon kebutuhan masyarakat dan dapat beradaptasi dengan kondisi lingkungan dari berbagai situasi dan kondisi sosial. Berkaitan dengan dimensi utama dalam membangun model pelayanan pemerintah yang baru, Terdapat beberapa gagasan, antara lain: 1) Lingkungan Politik, Sosial, Ekonomi dan Budaya; 2) Lingkungan Kelembagaan, Bisnis, dan Teknologi; 3) Tujuan dan Karakteristik Mitra; 4) Proses Kolaborasi; 5) Model Kolaborasi; 6) Kinerja Proyek dan Model Kolaborasi. Sedangkan dengan dukungan lingkungan internal dan eksternal, maka pihak-pihak yang terlibat, diikuti dengan proses kerjasama itu sendiri, serta kegiatan pelayanan yang ditawarkan, dan metode tata kelola yang digunakan untuk mengatur pelayanan tersebut, akan menjawab tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan. memenuhi haknya secara adil dalam ruang, waktu dan kondisi apapun. Tampaknya dimensi-dimensi tersebut relevan untuk ditempatkan sebagai dasar pertimbangan dalam memberikan pelayanan pemerintah yang berkualitas. Jadi, penggunaan faktor-faktor di atas dalam perumusan model pelayanan baru pemerintah daerah akan mendukung pencapaian tujuan pelayanan berdasarkan doktrin pelayanan publik yang baru.

Terkait dengan pandemi Covid-19 yang telah mengubah kebiasaan sosial masyarakat ke tatanan kehidupan normal baru atau new normal, penyesuaian model pelayanan administrasi pemerintahan daerah juga menjadi keniscayaan. Penyesuaian ini merupakan reformasi pelayanan yang dapat diterapkan pada masa kebiasaan baru. Dalam konteks ini, membuat perubahan yang disengaja pada proses layanan di organisasi sektor publik, agar berjalan lebih baik dari sebelumnya. Ini berarti menciptakan kerangka kerja baru, yang memposisikan komunitas sebagai mitra dan kontributor informasi dalam proses layanan, bukan hanya sebagai pengguna akhir. Dengan demikian, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan bentuk dan

model baru pelayanan administrasi yang lebih nyaman dan adil. Bahwa pemerintah perlu mengubah cara atau mekanisme pelayanan publik secara mendasar. Gagasan ini mengingat kondisi masyarakat saat ini yang sangat antusias, memiliki semangat dan motivasi untuk menjalani kehidupan yang lebih baik dan nyaman meski diancam wabah dan kesulitan lainnya. Bahkan dalam kondisi seperti ini, masyarakat mau berpartisipasi dalam pembangunan berbasis pelayanan publik, meskipun kemampuan mereka sangat terbatas. Dapat dikatakan bahwa harapan terhadap pelayanan publik meningkat secara eksponensial seiring dengan perkembangan teknologi baru, namun dana untuk berinvestasi pada pelayanan publik masih terbatas. Kondisi ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk beradaptasi dengan realitas baru dengan prinsip "doing more with less" atau 'doing less with less' dan fokus pada hasil yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat.

Menindaklanjuti semangat perubahan di atas, diperlukan inovasi dalam pelayanan lokal. Inovasi di sini diperlukan sebagai solusi tepat di era new normal dan sebagai upaya membangun kapasitas untuk perubahan sosial. Pertimbangannya, krisis yang ada telah berdampak pada restrukturisasi sektor sosial yang berkepanjangan dan sangat mengganggu dimensi ekonomi, politik, dan lainnya. Selain itu, layanan pemerintah daerah di tingkat normal baru akan membutuhkan pengambilan keputusan yang sulit tentang layanan mana yang harus ditransfer, bagaimana cara kerjanya, bagaimana sistem pembayarannya, dan siapa yang harus menyediakannya. Proses ini memakan waktu bagi pemerintah daerah, namun berdasarkan peraturan yang ada tentunya menjadi dasar hukum untuk menentukan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dilakukan. Untuk itu, pemerintah daerah juga harus terlibat dalam diskusi tentang bentuk-bentuk baru dan model pemberian layanan yang tepat di era adaptasi kebiasaan baru ini. Dengan demikian kehidupan normal baru membutuhkan adopsi perubahan baru bagi organisasi pemerintah daerah dan lingkungan yang relevan dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan.

Pentingnya inovasi bagi manajemen pelayanan publik agar lebih efektif dalam pelaksanaannya memenuhi hak publik di tengah kondisi masyarakat yang dinamis. Kehadiran inovasi ini ditandai dengan perubahan yang

sangat cepat (hyper change) sebagai kombinasi perubahan linear, eksponensial, diskontinu, dan chaotic. Ini adalah akibat wajar dari permintaan (dari publik dan negara), yang mengakibatkan beberapa organisasi layanan publik yang berbeda meningkatkan kapasitas mereka untuk berbagi informasi, mengembangkan standar data bersama, dan mengubah praktik terkait antar organisasi. Dengan demikian, hanya melalui proses inovasi pelayanan publik dapat berpindah dari model mass-supply ke model yang lebih personal. Inovasi di sini juga berkaitan dengan kebaruan dalam tindakan dan ide-ide baru yang sukses. Intinya adalah bahwa inovasi bukan hanya ide baru tetapi praktik baru. Dalam pandangan lain, inovasi dapat mencakup penemuan kembali atau adaptasi terhadap konteks, lokasi, atau periode, dalam bentuk penyebaran praktik ke organisasi lain, di lokasi dan yurisdiksi yang berbeda.

Di tengah pandemi wabah dan revolusi industri 4.0, perubahan kehidupan normal baru ini juga ditandai dengan perubahan kondisi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam, serta tuntutan setiap individu terhadap pelayanan yang semakin meningkat. Dengan terbatasnya interaksi sosial akibat wabah ini disertai dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi baru, berimplikasi pada munculnya praktik kerja baru, bentuk-bentuk baru organisasi sosial dan keluarga, diikuti dengan perubahan cepat lainnya yang menyebabkan fragmentasi kelompok sosial sebelumnya. homogen. Sebagai konsekuensi dari meningkatnya tuntutan pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah harapan umum akan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat setiap saat. Berikut adalah dua peristiwa penting yang menjadi momentum konsolidasi pelayanan pemerintah daerah, tentang restrukturisasi kelembagaan dan reformulasi model pelayanan. Dengan dimensi-dimensi di atas, sangat tepat dijadikan landasan untuk mewujudkan paradigma pelayanan publik baru di era new normal.

Untuk itu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pelayanan yang tepat pada masa epidemi yang mengancam jiwa, kemudian jenis-jenis pelayanan yang sesuai di era transformasi teknologi dan informasi dengan mengacu pada kualitas pelayanan sebagai doktrin pelayanan publik baru. secara efisien dan produktif. Temuan penelitian pada aspek-aspek tersebut akan menjadi bahan perumusan model pelayanan

baru oleh pemerintah daerah, khususnya perangkat daerah (khusus camat dan perangkatnya), untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan nyaman di tengah ancaman dari wabah Covid-19. Selain itu dapat digunakan sebagai solusi untuk pelayanan di daerah dengan karakteristik geografis yang sulit seperti daerah kepulauan. Kajian ini tergolong baru bagi kementerian dengan taraf kehidupan normal baru. Fokus utama berada di nusantara dengan harapan dapat memberikan kontribusi untuk memperluas kajian tentang bentuk pelayanan yang ideal, dimana karakteristik geografis dipertimbangkan dalam kebijakan.

Pengaruh Teknologi Informasi Pada Layanan Administrasi Pemerintahan Daerah

Pelayanan administrasi pemerintahan di daerah pada umumnya dilakukan melalui perangkat daerah yaitu kecamatan. Unit ini dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan (pasal 221, UU No. 23/2014). Dalam hubungan ini, kecamatan diberi wewenang atributif dan pendelegasian. Atribut berarti tugas yang melekat yang diberikan oleh undang-undang atau diberikan oleh badan legislatif yang merupakan awal atau dasar dari kewenangan yang sudah ada sebelumnya. Sedangkan pendelegasian wewenang berarti tugas telah dialihkan dari wewenang administratif di atasnya sehingga dapat menjalankan wewenang atas namanya. Sehingga aktivitas interaksi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi lebih terlihat di tingkat kecamatan. Dengan dua jenis kewenangan tersebut, beban kecamatan menjadi semakin besar. Sebagai titik pelayanan pertama, tentunya resiko atau potensi resiko yang ditimbulkan juga sangat besar. Untuk itu, perhatian pada peningkatan model pelayanan administrasi yang nyaman di tengah wabah menjadi lebih menonjol di kecamatan.

Jenis-jenis pelayanan administrasi sebagai kepala daerah tugas berasal dari atributif dan pendelegasian wewenang sebagai berikut. Dari perincian tugas yang disampaikan, terlihat bahwa kedudukan camat tidak hanya sebagai koordinator daerah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan di daerahnya, tetapi juga sebagai pelaksana beberapa urusan yang kewenangannya dilimpahkan kepada suatu

daerah. skala kecil. Jadi selain tugas-tugas administrasi yang outputnya berupa dokumen-dokumen keabsahan, mereka juga secara langsung melaksanakan beberapa program kegiatan yang berkaitan dengan bidang-bidang terkait yang didelegasikan. Menyelesaikan tugas-tugas tersebut, camat di nusantara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab sosial yang tidak terduga dan terbatas waktu. Tugas yang cukup melekat pada jabatan sebagaimana tertulis pada butir terakhir tugas atributif adalah melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Inilah tugas bupati yang pelaksanaannya selalu berinteraksi langsung dengan masyarakat. Dengan risiko wabah covid-19, beban tanggung jawab ini semakin besar, terutama untuk keselamatan diri dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, beberapa informan menyatakan bahwa dampak pandemi Covid-19 sangat mengganggu kegiatan pelayanan administrasi di kecamatan. Hal ini terjadi di kecamatan-kecamatan yang terletak di pulau-pulau kecil atau di pulau-pulau besar atau wilayah daratan. Ada beberapa kondisi dilematis yang dihadapi baik oleh penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Dari sudut pandang masyarakat, tentang pemenuhan kebutuhan akan pelayanan pemerintahan yang adil berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan, yang diperoleh dengan nyaman dan terlindungi dari wabah Covid-19 yang mengancam jiwa. Sementara itu, dari sisi penyedia layanan atau pejabat di kecamatan, tentang produktivitas, kinerja harus dipertahankan untuk memenuhi layanan administrasi publik secara efisien.

Berkaitan dengan hal tersebut, beberapa informan menyatakan bahwa dampak pandemi Covid-19 sangat mengganggu kegiatan pelayanan administrasi di kecamatan. Hal ini terjadi di kecamatan-kecamatan yang terletak di pulau-pulau kecil atau di pulau-pulau besar atau wilayah daratan. Ada beberapa kondisi dilematis yang dihadapi baik oleh penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Dari sudut pandang masyarakat, tentang pemenuhan kebutuhan akan pelayanan pemerintahan yang adil berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan, yang diperoleh dengan nyaman dan terlindungi dari wabah Covid-19 yang mengancam jiwa. Sementara itu, dari sisi penyedia layanan atau pejabat di kecamatan, tentang produktivitas, kinerja harus

dipertahankan untuk memenuhi layanan administrasi publik secara efisien.

Solusi yang ditawarkan adalah mengubah sistem layanan yang ada menjadi model baru yang digagas dengan istilah Duo-TM. Model ini menghadirkan dua jalur interaksi layanan, yaitu tatap muka dan pertemuan mesin. Dalam hal ini pelayanan dilakukan secara langsung tatap muka dan pelayanan menggunakan media teknologi dan informasi. Layanan Meet-in-Face adalah proses layanan yang mengharuskan calon penerima layanan hadir secara langsung untuk bertemu dengan penyedia layanan. Artinya pelayanan dapat diterima apabila calon penerima pelayanan tidak diwakilkan untuk menemui aparatur pemberi pelayanan. Mekanisme ini terkait dengan pembuktian langsung secara autentik oleh aparatur penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat penerima pelayanan, melalui pengecekan kesesuaian data dokumen dan penelusuran keabsahan yang bersangkutan. Pertimbangan utama adalah untuk mencegah terjadinya penipuan data atau duplikasi data. Dengan demikian model pelayanan seperti ini tetap relevan dengan tetap memberikan standar operasional prosedur pelaksanaannya secara spesifik, termasuk penyediaan alat pelindung diri yang berkualitas. Selanjutnya, layanan dengan lini Machine Gathering mengacu pada penyediaan layanan melalui akses ke fitur media tertentu dan aplikasi yang disediakan melalui teknologi informasi, setelah calon penerima layanan melengkapi persyaratan yang ditentukan.

Model yang ditawarkan berangkat dari beberapa pertimbangan, antara lain fakta empiris di lapangan, kondisi global yang terjadi, dan prinsip pelayanan publik baru yang sangat trend untuk dikembangkan. Semua aspek pertimbangan dibagi menjadi dua dimensi, yaitu dimensi internal dan dimensi eksternal

Dimensi Internal

Dimensi ini berkaitan dengan dinamika pelayanan itu sendiri, terutama prinsip pelayanan atau doktrin pelayanan yang berkembang saat ini. Pertimbangannya, model pelayanan pemerintah selalu mengacu pada gagasan konseptual atau teoretis terkini. Saat ini, tren global pemberian layanan pemerintah mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik baru yang digagas oleh Denhardt serta prinsip-prinsip efisiensi dan produktivitas. Dengan demikian, perubahan model pelayanan

penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sejalan dengan adaptasi kebiasaan baru atau new normal tersebut menjadi momentum untuk mengakomodir prinsip-prinsip tersebut secara lebih serius dan terarah.

Prinsip pelayanan publik baru yang dapat dianut dalam pengembangan model baru ini antara lain (a) Melayani, bukan mengarahkan. Sudah saatnya pegawai negeri, termasuk yang ada di kecamatan, membantu warga mengartikulasikan dan memenuhi kepentingannya. (b) Kepentingan umum adalah tujuan, bukan hasil sampingan. Pejabat kecamatan harus berkontribusi untuk membangun gagasan bersama tentang kepentingan publik dan tanggung jawab bersama untuk pelayanan. (c) Berpikir strategis, bertindak demokratis.

Kebijakan dan program untuk kebutuhan publik harus dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. (d) Melayani warga negara, bukan pelanggan. Aparat kecamatan tidak hanya bertanggung jawab untuk menanggapi tuntutan “pelanggan”, tetapi juga fokus membangun hubungan kepercayaan dan kerjasama dengan anggota masyarakat. (e) Akuntabilitas tidaklah sederhana. Aparat kecamatan harus memperhatikan mekanisme pasar, peraturan perundang-undangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma politik, standar profesi, dan kepentingan warga. (f) Nilai orang, bukan hanya produktivitas. Saatnya memperhatikan kolaborasi dan kepemimpinan bersama berdasarkan rasa hormat kepada semua orang. (g) Nilai kewarganegaraan dan pelayanan publik di atas kewirausahaan. Komitmen aparatur kabupaten untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat melampaui gaya seorang manajer wirausaha.

Tentang prinsip efisiensi dalam model pelayanan administrasi pemerintahan yang baru, hal yang perlu diperhatikan adalah mendapatkan perbandingan terbaik antara standar input dan output output dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Standar masukan dapat berupa biaya, waktu, tenaga, dan bahan lain yang digunakan untuk menghasilkan keluaran keluaran. Prinsip ini menekankan bahwa pemberian pelayanan di kecamatan dengan model baru ini mempertimbangkan sejauh mana kondisi ekonomi masyarakat, yang relatif pendek untuk diperoleh, cepat, dan

tidak memerlukan banyak tenaga kerja. Kemudian penyedia layanan dapat menghemat sumber daya, yang melibatkan sangat sedikit karyawan dan waktu perjalanan layanan yang singkat.

Sementara itu, pertimbangan terkait prinsip produktivitas dalam mengubah model pelayanan baru adalah terkait dengan menjaga sikap, mental, dan perilaku pejabat yang tetap mengabdikan kepada masyarakat meski menghadapi ancaman wabah yang mengancam jiwa. Upaya ini dilakukan agar orientasi pelayanan tetap fokus pada perbaikan terus-menerus, dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dalam konteks ini, penyediaan layanan tetap aktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di pulau-pulau.

Dimensi-Dimensi Eksternal

Dimensi ini berkaitan dengan beberapa faktor di luar interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima. Faktor-faktor tersebut diidentifikasi dari tren perubahan besar-besaran perilaku sosial di masyarakat yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan global akibat pandemi Covid-19. Perubahan perilaku ini menyangkut berbagai dimensi kehidupan, termasuk perubahan lingkungan politik, sosial, ekonomi, dan budaya. Interaksi masyarakat secara individu maupun kelompok dalam berbagai bidang berbeda dengan nuansa baru. Hal ini tentunya berdampak pada perilaku antara penyedia layanan (pemerintah daerah/camat) dan penerima layanan (masyarakat). Oleh karena itu, perlu adanya perubahan model pelayanan administrasi pemerintah daerah.

Kemudian juga terkait dengan perubahan peraturan nasional yang mengatur interaksi sosial masyarakat dalam kebiasaan baru. Bahwa akibat pandemi global dari wabah covid 19, pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan untuk melindungi warga negara. Dampak dari peraturan yang dikeluarkan ini memaksa penyesuaian dalam interaksi sosial, seperti membatasi aktivitas sosial, membatasi jarak fisik, menggunakan alat pelindung diri, mengurangi jumlah orang di lingkungan yang ramai, dan lain-lain. Dengan kondisi tersebut tentunya berdampak pada pemberian layanan sehingga perlu dilakukan perubahan model layanan yang baru.

Di sisi lain, kehadiran revolusi industri 4.0 yang berdampak masif terhadap perkembangan teknologi informasi dan otomatisasi, berdampak pada relasi sosial. Hadirnya berbagai fitur

utama dan aplikasi teknologi yang diciptakan semakin memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan kebutuhannya. Dampak teknologi sangat besar bagi kehidupan manusia, seperti mengurangi jarak tempuh, waktu tempuh, biaya yang dikeluarkan, dan juga solusi atas beberapa kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Media ini tentunya menjadi solusi pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan administrasi di daerah yang termasuk daerah dengan kesulitan geologi tinggi. Momentum ini sesuai dengan perubahan model pelayanan di era new normal berbasis teknologi dan informasi.

Pertimbangan dari dimensi internal dan dimensi eksternal seperti diuraikan di atas maka muncullah rumusan model baru pelayanan administrasi pemerintahan daerah yang mengakomodir kepentingan pemerintah dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan pelayanan dengan model baru ini diyakini dapat dengan nyaman memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi. Model ini dinilai cukup efektif untuk wilayah kepulauan atau wilayah lain dengan tingkat kesulitan geografis yang tinggi. Dengan demikian masyarakat di daerah terpencil dapat menikmati pelayanan pemerintah yang berkualitas seperti halnya masyarakat di daerah lain.

Sebagai tindak lanjut dari model baru di atas, disarankan beberapa hal, antara lain Pertama; Pemerintah perlu mengidentifikasi semua jenis pelayanan administrasi di kecamatan, kemudian memilah dan memilah jenis pelayanan yang bersifat tatap muka dan yang dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi. Kedua; Mengingat jenis layanan yang diberikan oleh media teknologi, pemerintah dan pemerintah daerah perlu membangun infrastruktur teknologi dasar yang proporsional untuk memenuhi kebutuhan layanan yang menjangkau seluruh pelosok pulau. Infrastruktur tersebut berupa listrik dengan menggunakan tenaga panas matahari, jaringan internet dan secara bertahap merencanakan penggunaan drone sebagai layanan pengiriman layanan di daerah terpencil. Ketiga; Pemerintah perlu membangun sistem keamanan elektronik yang menjamin transaksi data pribadi pengguna jasa di pulau-pulau, untuk menjamin keamanan layanan berbasis teknologi ini. Keempat; pemerintah perlu terus memberikan inovasi melalui aplikasi teknologi informasi yang memudahkan pelayanan di

pulau-pulau tersebut. Kelima; Agar hal tersebut dapat terlaksana dengan baik, perlu adanya pengaturan sebagai pedoman bagi para pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Keenam; Agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif di pulau-pulau, sebelum penetapan jenis pelayanan tatap muka dan pertemuan mesin, terlebih dahulu dilakukan penyesuaian pendelegasian sebagian kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terakhir.

PENUTUP

Penelitian ini mendeskripsikan pelayanan administrasi pemerintah daerah melalui camat dan aparaturnya di nusantara pada era new normal, masih dilakukan dengan menggunakan model pra-pandemi yang lama. Layanan dengan model ini memberikan interaksi langsung sehingga sangat berisiko bagi penyedia layanan dan penerima layanan di pulau-pulau. Kondisi keterbatasan dan kesulitan yang dihadapi di tengah ancaman wabah semakin menurunkan kualitas pelayanan secara komprehensif. Temuan penelitian menegaskan bahwa model semacam ini tidak efektif dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan merata. Mengadopsi beberapa prinsip pelayanan publik yang baru, kemudian perubahan sosial yang masif di berbagai dimensi, dan perkembangan teknologi informasi saat ini, penyampaian layanan diarahkan pada model baru yang berbeda untuk wilayah nusantara. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menggeneralisasi data mengingat fokus pada konstruksi informan dalam konteks yang terbatas. Dengan teknik pengumpulan data di tengah wabah ini, hasilnya sulit untuk diekstrapolasi lebih lanjut. Untuk mendapatkan hasil yang signifikan mengenai model layanan baru di tengah wabah serta solusi untuk daerah dengan kesulitan geografis yang tinggi, penelitian selanjutnya dapat dilakukan di daerah perbatasan atau daerah dengan karakteristik pegunungan untuk menyelidiki model layanan yang nyaman di era normal baru.

DAFTAR PUSTAKA

Altschuler, A., & Zegans, M. (1997). *Innovation and public management: Notes from the state house and city hall (Innovation in American Government ed.)*. (A. Altschuler, & R. Behn, Eds.) Washington, D.C: Brookings Institution.

Barrett, D. (1998). *Paradox Process : Creative Business Solutions Where You Least Expect to Find Them*. New York: AMACOM.

Chan, C., Lau, Y., & Pan, S. (2008). E-government Implementation : A Macro analysis of Singapore's e-government initiatives. *Government Information Quarterly*, 25, 239-255. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.04.011>

Colgan, A., Rochford, s., & Burke, K. (2016). *Implementing Public Service Reform - Messages from the literature*. Dublin: Centre for Effective Services.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>

Harari, Y. N. (2020, March 20). The World After Coronavirus. Retrieved from <https://www.ft.com/content/19d90308-6858-11ea-a3c9-1fe6fedcca75>

Hartley, J. (2005, January). Innovation in Governance and Public Services : Past and Present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34.

Hermann, M. P., & Otto, B. (2016). Design Principles for Industrie 4.0. Presented at the 49th Hawaiian International Conference on Systems Science. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.488>

Holgerson, J., & Karlsson, F. (2014). Public e-service development : Understanding citizens' conditions for participation. *Government Information Quarterly*, 31, 396-410.

Huijboom, N., Van den Broek, T., Frissen, V., Kool, L., Kotterink, B., Nielsen, M., & Millard, J. (2009). *Public Services 2.0 : The impact of social computing on public services*. Luxembourg: Office for official publications of the European Communities, Institute for Prospective Technological Studies, Joint Research Centre, European Commission.

- Lopes, N., Soares, D., Nielsen, M., & Tavares, A. (2017). Research Gaps on Public Service Delivery. *10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2017)* (pp. 465-474). New Dehli, India: ACM.
- Martin, L. L., Levey, R., & Cawley, J. (2012). The “new normal” for local government. *State and Local Government Review*, 44(1S), 17S–28S. <https://doi.org/10.1177/0160323X12440103>
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in The Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office*.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2005). *Kybernologi Beberapa Rekonstruksi Utama. 2005*, Banten, Tangerang: Sirao Credentia Center.
- Philbeck, T., & Davis, N. (2019). The Fourth Industrial Revolution: Shaping New Era. *Columbia Journal of International Affairs*, 72(1).
- Prefontaine, L., Ricard, L., & Sicotte, H. (2000). *New Models of Collaboration for Public Service Delivery: Worldwide Trends*. Working paper Pivot Research Group.
- Rashman, L., & Hartley, J. (2002). Leading and Learning? Knowledge transfer in the Beacon Council Scheme. *Public Administration*, 80, 523-542. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00316>
- Robinson, M. (2015). *From old Public Administration to the New Public Service: Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. Singapore: Global Centre for Public Service Excellence.
- Sacks, A., Grant, H. M., & Wilkinson, K. (2018). *Te New Normal Capacity Building During a Time of Disruption*. by Open Impact LLC.
- Walker, R. (2004). *Innovation and Performance*. University of Cardiff: Cardiff Business School.
- Walters, J. (2011). *Governing. Firefighters Feel the Squeeze of Shrinking Budgets in small and large cities alike, firefighters have gone from heroes to budget bait*.
- WHO. (2020, June 6). *Rolling Updates on Coronavirus Disease (COVID-19)*. Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>