



PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID – 19 BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

Sata

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Serasan Muara Enim

ABSTRAK

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Pemerintah bertindak demi kepentingan rakyat untuk mencapai tujuan organisasi negara antara lain kesejahteraan, pertahanan, keamanan, ketertiban, keadilan dan kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan Kepastian hukum dan adanya ketepatan waktu. Artinya pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sejak diumumkan kasus positif *Virus Covid-19* di Indonesia pada bulan Maret 2020 lalu, pemerintah mulai membatasi hubungan sosial (*social distancing*) guna mencegah penularan *Virus Covid-19* tersebut, tidak terkecuali di bidang pelayanan publik. Kebijakan yang diambil dalam pelayanan publik dengan cara pelayanan secara online, menerapkan *Work From Home* (WFH) bagi petugas pelayanan, membatasi jumlah pemohon, melakukan *social distancing* dan *physical distancing* serta menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak). Dengan demikian diharapkan masyarakat tetap mendapatkan pelayanan publik sesuai standar yang berlaku akan tetapi tidak menyebabkan penularan virus covid-19 terhadap manusia lainnya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepastian Hukum, Covid-19

1. PENDAHULUAN

Hampir semua unit pelayanan publik melakukan langkah-langkah dan pembatasan-pembatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilakukan dalam rangka, *pertama* untuk mencegah penularan Virus Covid-19, *kedua* mengikuti ketentuan dan aturan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi covid-19. Pembatasan penerapan pekerjaan dalam pelaksanaan pekerjaan bagi aparatur sipil negara, bukan hanya masyarakat biasa, melainkan aparatur sipil negara juga diterapkan tentang penerapan bekerja dari rumah, dengan demikian pekerjaan yang ada diluar rumah dihentikan. Penerapan pembatasan pekerjaan yang dilaksanakan dari rumah itu dimulai sejak tahun 2020.

*Corresponding author.

E-mail address: danidk159@gmail.com

Peer reviewed under responsibility of Universitas Muhammadiyah Metro

© 2020 Universitas Muhammadiyah Metro, Allright reserved,



Pembatasan pekerjaan dari rumah tersebut berpengaruh pada kebijakan pemerintah pusat dan pemerintahan daerah diseluruh negara Indonesia, dari pembatasan social maupun pembatasan psikologi dan akhirnya pembatasan berskala besar.

Pembatasan pekerjaan bagi aparatur sipil negara tidak terlepas juga diterapkan oleh banyak instansi begitupun pada bagian pelayanan publik, dari membatasi pada layanan sampai dengan melaksanakan melalui secara online, pelayanan melalui secara online sejak dilaksanakan Pendidikan anak yang mulai dilaksanakan di rumah atau secara online yaitu pada tahun 2020 dimana pihak sekolah meminta murid-muridnya untuk melaksanakan pembelajaran dari rumah.

Pelaksanaan pelayanan public yang pada awalnya dilaksanakan dengan pergantian pegawai yang masuk kerja dengan sistem piket misalnya pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sehubungan dengan perekaman dalam melaksanakan pembayaran pajak dan bidang-bidang yang tidak dapat dilaksanakan secara online. Penerapan yang dating ke kantor pun tetap dilaksanakan dengan melaksanakan protokol Kesehatan dengan menjaga jarak antara orang yang satu dengan yang lainnya.

Pembelakuan peraturan yang baru dalam pelaksanaan pelayanan mempengaruhi pekerjaan pelayanan tersebut, menyebabkan pelayanan public mengalami kebiasaan yang berubah yang tadinya pelaksanaan pekerjaan dengan tidak dipengaruhi pekerjaan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pekerjaan yang dalam pelaksanaannya perlu melakukan perubahan dengan kebijakan-kebijakan yang harus diperbaharui mengikuti pengaruh keadaan pada masa covid 19 ini.

Perubahan pada sistem online juga berpengaruh terhadap sistem pada kebijakan public seperti pada pembayaran PLN yang tadinya pada pembayaran secara manual saat ini kebijakan berubah dengan pembayaran pada via transfer atau via ATM. Kebijakan yang berubah juga dalam sistem kebijakan public adalah bentuk pelaporan dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan sistem menggunakan sistem online tidak menggunakan sistem manual.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang adanya pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada peraturan tentang pelayanan public ini memang tidak diatur Batasan yang harus dilaksanakan dalam bentuk pelayanan publiknya tetapi bagaimana pelayanan public memenuhi unsur-unsur dalam pelayanan publik tersebut, seperti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen

standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan dan lain-lain.

Kebijakan dalam pelayanan publik selain unsur-unsur yang ada pelayanan public juga harus memenuhi kebijakan dalam pelaksanaan dalam penghentian virus corona ini.

Keadaan penyebaran Virus Covid-19 yang sangat cepat ini, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik. Akan tetapi masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal.

2. METODE PENELITIAN

Penulisan ini dilaksanakan melalui penelitian yuridis normative yaitu dari kajian-kajian peraturan perundang-undangan, berita-berita yang ada tersebar di Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dampak dari COvid 19 pembatasan pelayanan publik terhadap komponen-komponen dalam standar pelayanan

Penyebaran pada batuk juga bersin dapat dinamakan influenza yang mempengaruhi pernapasan sehubungan dengan paru-paru sebagaimana virus dapat dipengaruhi pernapasan dalam covit 19 dapat mempengaruhi hubungannya dengan mulut dan juga bagian mata.¹

Secara umum *Corona Virus Disease 19* (Covid-19) dapat dicegah dengan cara sebagai berikut :

1. Cuci tangan selama 20 (dua puluh) detik dengan sabun dan air mengalir sesuai dengan standar WHO;
2. Hindari kerumunan/keramaian;
3. Jaga posisi jarak dengan orang lain dan gunakan masker.²

Ada gejala terserang covit 19 dalam waktu 2 hari sampai 2 minggu setelah penderita terpapar virus Corona. Mempengaruhi pada pasien corona ada melemahnya oksigen juga bisa tanpa ada gejala apapun. Kondisi ini disebut *happy hypoxia*. Guna memastikan apakah gejala-

¹ Selviana Indra Jaya, Mengenal Covid-19, <https://vivahealth.co.id/article/detail/13439/mengenal-covid-19>, Diakses pada Hari Jum'at tanggal 11 Desember 2020 Pukul 10,12 WIB.

² Bima Baskara, Rangkaian Peristiwa Covid-19, <https://bebas.kompas.id/baca/riset/2020/04/18/rangkaian-peristiwa-pertama-covid-19/>, Diakses pada Hari Jum'at tanggal 11 Desember 2020 Pukul 09.00

gejala tersebut merupakan gejala dari virus Corona, diperlukan rapid test atau PCR. Untuk menemukan tempat rapid test atau PCR bisa menghubungi fasilitas kesehatan terdekat.³

Fenomena covid 19, mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga komponen-komponen dalam pelaksanaan kebijakan public tidak dapat maksimal, misalnya pelaksanaan kebijakan public tidak selancar semasa sebelum covid, dikarenakan kebijakan pegawai yang harus bergantian untuk melaksanakan pekerjaannya di kantor dan komponen pemaksimalan pekerjaan juga dapat mempengaruhi pekerjaan pelayanan public.

A. kebijakan Meminimalisir Dampak Covid-19 dalam Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan proses dalam pelayanan publik dalam melaksanakan kebutuhan pelayanan dalam bentuk dasar 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.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan bulik adalah semua kegiatan dan pelayanan dilaksanakan yaitu bentuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dalam pencapaian kepentingan masyarakat sebagai bentuk penerimaan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada warga yang membutuhkan pelayanan dari pemberi layanan yang dalam hal ini adalah suatu organisasi pemerintah yang telah memiliki prosedur pelayanan yang jelas dari pemerintah kepada masyarakat yaitu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah memberikan pelayanan public kepada masyarakat sebagai pemberian produk dalam bentuk pelayanan sebagai suatu bentuk pekerjaan sebagai suatu kelompok bidang pemerintahan dengan metode dan prosedur untuk menentukan kepentingan dan kebutuhan administrative bagi masyarakat dalam mencegah terjadinya kesalahan administrative yang dilakukan warga masyarakat terhadap orang yang satu dengan orang yang lain atau dari suatu Lembaga dengan

³ Sarah Oktavian Alam, Berbagai Cara Penyebaran Covid-19 Menurut WHO, <https://health.detik.com/berita-detikhelath/d-5122703/> berbagai-cara-penyebaran-virus-corona-covid-19-menurut-who-apa-saja, Diakses pada Hari Jum'at tanggal 11 Desember 2020 Pukul 14.12 WIB.

orang yang satu dengan yang lainnya.⁴

Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengakses yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.⁵

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, menentukan adanya kepastian hukum dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan public di masyarakat.

sifat adaptif maka asas-asas ini dapat selalu dijabarkan lebih lanjut di dalam penetapan aturan-aturan teknis, baik yang menyangkut sistem, prosedur, standar kualitas, pelayanan keluhan, dan sebagainya dari setiap jenis pelayanan publik.⁶

Pegawai dalam berlakunya WFH dengan penyelenggaraan pelayanan public dalam pelaksanaan pelayanan publik menyebabkan pelayanan public dalam masyarakat, dengan demikian pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan public dalam pelayanan public secara online. Sistem online yang dilakukan pegawai untuk menyelenggaraan kebijakan publik. Adanya sistem online harus di perbaharui dalam melaksanakan penyelenggarakan pelayanan pulik agar tidak terhambat.

Benefit dalam pelaksanaan Pembatasan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, tetapi masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan

⁴ Achmad Nurmandi, Muhammad Khizin dan Salahudin, *Pelayanan Sektor Publik*, Umy Press, Yogyakarta, 2018, Hal. 7.

⁵ Achmad Nurmandi, Muhammad Khizin dan Salahudin, Hal.11

⁶ M. Thalbah, Sobirin Malian, *Perkembangan Lembaga-Lembaga Negara di Indonesia*, Total Media, Yogyakarta, 2018, Hal. 113.

pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, menyatakan bahwa masyarakat dapat disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai undang-undang adalah untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam

Upaya pemerintah dalam percepatan penanganan Covid-19 yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Karantina kesehatan, merupakan langkah yang baik dalam rangka pencegahan penularan penyakit, tetapi dalam pelaksanaan pekerjaan hal tersebut dapat membuat pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik peran pengawasan masyarakat baik internal maupun eksternal harus dibutuhkan dibutuhkan dalam sektor pelayanan publik, perlu adanya prosedur pelayanan yang harus diselenggarakan dalam pelaksanaan saat ini sehingga perlu adanya mekanisme pelayanan di masa covid 19.

Kendala dalam masa pembatasan sosial karena setiap orang diwajibkan berada di rumah termasuk penyelenggara dan pelaksana pelayanan juga diwajibkan bekerja dari rumah (*Work From Home*). Menghadapi sistem bekerja dari rumah seperti ini, sangat diperlukan pengaturan model/mekanisme pelayanan, agar pelayanan dapat tetap berjalan dengan prima. Terutama bagi OPD pemberi layanan dasar dan belum menyusun/memiliki standar pelayanan atau sudah memiliki namun belum dipahami oleh petugas pelayanan.

4. PENUTUP

Para korban menganggap atau memberi stigma bahwa pelaku cybercrime adalah penjahat. Modus cybercrime sangat beragam dan terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi, tetapi jika diperhatikan lebih seksama akan terlihat bahwa banyak diantara kegiatan-kegiatan tersebut memiliki sifat yang sama dengan kejahatan-kejahatan konvensional. Perbedaan utamanya adalah bahwa cybercrime melibatkan komputer dalam pelaksanaannya. Kejahatan-kejahatan yang berkaitan dengan kerahasiaan, integritas dan keberadaan data serta sistem komputer dapat perhatian khusus, sebab kejahatan-kejahatan ini memiliki karakter yang berbeda dari kejahatan-kejahatan konvensional. Sistem perundang-undangan di Indonesia belum mengatur

secara khusus mengenai kejahatan komputer melalui media internet. Beberapa peraturan yang ada baik yang terdapat di dalam KUHP maupun di luar KUHP untuk sementara dapat diterapkan terhadap beberapa kejahatan, tetapi ada juga kejahatan yang tidak dapat diantisipasi oleh Undang- Undang yang saat ini berlaku. Hambatan-hambatan yang ditemukan dalam upaya melakukan penyidikan terhadap cybercrime antara lain berkaitan dengan masalah perangkat hukum, kemampuan penyidik, alat bukti, dan fasilitas komputer yang belum memadai. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ditemukan di dalam melakukan penyidikan terhadap cybercrime antara lain berupa penyempurnaan perangkat hukum, mendidik para penyidik, membangun fasilitas yang memadai, meningkatkan upaya penyidikan dan kerja sama internasional, serta melakukan upaya penanggulangan pencegahan cybercrime.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*, (Jakarta: PT. Refika Aditama, 2005)
- Barda Nawawi Arief, *Bunga Rampai Kebijakan hukum pidana*, (Jakarta: Kencana Prenada media grup, 2008),
- Muladi dan Barda Nawawi Arief, *Teori-teori dan kebijakan pidana* (Bandung: Alumni, 2010)
- Satjipto Raharjo. *Masalah Penegakan Hukum*. Sinar Baru: 1983.
- Soerjono Soetanto. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Raja Grafindo Persada: Jakarta. 1983.
- Dellyana, Shant. 1988, *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 “ Tentang Kepolisian Republik Indonesia” Lembaran Negara RI, Tahun 2002.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik
- Tutorial 2 April 2019, situs *internet*: <https://tutorial.danalestari.com/cybercrime-definisi-karakteristik-jenis-dan-penganggulungannya/>, diakses pada tanggal 30 November 2019.
- Kompas.com, 26 November 2019, situs *internet*: <https://kompas.id/baca/utama/2019/11/26/sebanyak-85-wna-china-ditangkap-dijakarta-dan-malang/>, diakses pada tanggal 30 November 2019
- Merdeka.com, 25 November 2019, situs *internet*: <https://www.merdeka.com/peristiwa/8-rumah-di-malang-digerebek-terkait-kejahatan-cyber-crime-internasional.htm>, diakses pada tanggal 30 November 2019