

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL TENAGA
KERJA DAN TRANSMIGRASI KOTA YOGYAKARTA SAAT PANDEMI
COVID 19**

Sediawati, Ishviati J. Koenthi

Abstract: *The paradigm of governance has undergone a shift from rule government to good governance, and from a centralized to decentralized system. Meanwhile, the implementation of a decentralized system has also caused a shift or transfer of management authority from the (central) government to local governments. In the context of good governance, public service is the main gate of government bureaucratic reform, because in public service it is a space where the government bureaucracy interacts directly with the community. In this new public service era, public services must be more responsive because they will be directly monitored in a transparent manner by the community. The implementation of public services before and after the Covid 19 pandemic and the performance of public service delivery at the Social Service, Manpower and Transmigration during the Covid 19 period. The results of the research obtained are that in meeting the community's needs for services, competent human resources (HR) are needed in providing services, and For changes in the form of services, all of which can be done offline, when the service is provided online, the service provider, in this case the Social Manpower and Transmigration Office, can make new standard operating procedures for services in online form, so that the needs of the community/citizens for services can be fulfilled. And even though public services are in online form, with a limited number of human resources, online services should also have a time limit for receiving services.*

Keywords: *good governance, public services, Covid 19 pandemic.*

A. PENDAHULUAN

Adanya tuntutan terhadap peningkatan kinerja pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan fungsi dan tugas-tugas pemerintah sangatlah diharapkan oleh masyarakat. Dengan terjadinya perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang sudah lebih berorientasi pada konsep *governance* ketimbang konsep *government*, telah memberikan pula suatu dorongan yang lebih cepat terhadap tuntutan kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan yang dapat mengregasi secara tepat kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat. Namun dibalik semua upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah termasuk mengadopsi konsep tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) tetap belum sepenuhnya dapat memberi jaminan akan terlaksananya suatu tata Kelola pemerintahan yang baik. Penerapan konsep tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) tanpa disertai dengan upaya peningkatan kapasitas dan kapabilitas aparatur penyelenggara pemerintahan tentunya tidak akan banyak mengubah wajah penyelenggaraan pemerintah kita. Dalam arti bahwa harapan masyarakat akan terlaksananya peran dan fungsi serta tugas pemerintahan secara optimal tetap akan jauh dari apa yang seharusnya dilakukan sehingga dapat memenuhi aspirasi dan kepentingan serta kebutuhan warga masyarakat. Paradigma penyelenggaraan pemerintah telah mengalami pergeseran dari *rule government* menjadi *good governance*, dan dari suatu system sentralisasi menjadi desentralisasi. Menurut paradigma *governance* pemerintah tidak lagi sekedar bersandar pada peraturan (*rule*) atau pemerintah (*government*) semata, akan tetapi juga sudah harus melibatkan elemen lain seperti peran sector swasta (*private sector*) dan warga masyarakat (*civil society*).

Dengan pembagian urusan pemerintahan ini tentunya akan menimbulkan konsekuensi pada nomenklatura tau kelembagaan yang akan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, baik untuk pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.¹

¹ Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, Prenada Media, 2016, hlm. 2-3

Penerapan terhadap prinsip-prinsip *good governance* berkenaan dengan penyelenggaraan tiga tugas dasar pemerintah, yaitu :

1. Menjamin keamanan setiap orang dan masyarakat (*to guarantee the security of all persons and society itself*)
2. Mengelola suatu struktur yang efektif untuk sektor publik, sektor swasta dan sektor masyarakat (*to manage and effective framework for the public sector, the private sector and civil society*)
3. Memajukan sasaran ekonomi, sosial dan bidang lainnya dengan kehendak rakyat (*to promote economic, social and other aims in accordance with the wishes of the population*)

Dengan memahami tuntutan terhadap kinerja pemerintahan sebagaimana hal tersebut, maka tentunya tidak bisa tidak menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah untuk mau berubah supaya dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik dan benar.²

Hukum Tata Pemerintahan adalah aturan-aturan yang mengatur pemerintah didalam kedudukannya, fungsinya dan tugas-tugasnya sebagai administrator negara. Pemerintah adalah keseluruhan daripada jabatan-jabatan didalam suatu Negara, yang mempunyai tugas dan wewenang dalam bidang Politik Negara serta bidang Pemerintahan. Tugas-tugas pemerintahan adalah tugas-tugas Negara yang dilimpahkan atau dibebankan kepada pemerintah guna mencapai tujuan Negara. Tugas Negara lainnya dipegang oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Legislatif (DPR), Mahkamah Agung dan Lembaga-lembaga Tinggi lainnya.

Dalam hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti hukum administrasi negara, hukum tata pemerintahan atau hukum tata negara maupun hukum pelayanan publik. Hukum administrasi negara (*administrasi law*) adalah cabang ilmu hukum yang mempelajari mengenai tindakan-tindakan dalam menyelenggarakan sebuah negara, sehingga sering juga

² Aminuddin Ilmar, S.H, M.H. “*Hukum Tata Pemerintahan*” Penerbit Prenada Media Tahun 2016 Hal. 20-21

disebut hukum tata negara. Hukum administrasi negara diuji dan dilaksanakan dalam lingkungan peradilan tata usaha negara.

Sedangkan Hukum Tata Pemerintahan menurut Faried Ali, terbagi dalam 2 (dua) pengertian yaitu Hukum Tata Pemerintahan Heteronom yaitu semua aturan hukum yang mengatur tentang organisasi pemerintahan negara. Hukum Tata Pemerintahan yang merupakan bagian dari hukum Tata Negara. Yang kedua Hukum Tata Pemerintahan Otonom adalah aturan-aturan hukum yang dibuat oleh aparat pemerintah yang sifatnya istimewa, baik aturan yang sifatnya sepihak maupun aturan yang bersifat dua pihak atau hukum yang dibuat oleh aparatur pemerintah atau oleh para administrasi negara.³

Menurut Cornelis van Vollenhoven, Hukum Tata Negara adalah hukum yang mengatur semua masyarakat hukum atasan dan bawahan menurut tingkatannya dan menentukan organ-organ/lembaga-lembaga dalam masyarakat hukum bersangkutan, dan menentukan susunan dan wewenang organ-organ/lembaga-lembaga yang dimaksud.

Sementara hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia .⁴

Berbicara tentang pelayanan publik maka pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan prima bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja

³ Faried Ali, *Hukum Tata Pemerintahan Heteronom dan Otonom*, Bandung, 1997, hlm. 17

⁴ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik>, diakses pada hari Kamis, 20 Januari 2022 10:00

atau suatu usaha yang menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan produksi atau penyampaian proses pelayanan.⁵ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak setiap warga negara atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik yang baik merupakan hak dan dambaan bagi setiap warga negara, terutama dalam konsep welfare state yang mengutamakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat, namun saat ini masih banyak terjadi maladministrasi yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Untuk itu perlu dianalisa bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan *good governance*. Paling tidak ada 3 (tiga) unsur yang harus dipenuhi untuk terwujudnya pelayanan publik yang baik, yaitu 1) keterbukaan, 2) pengawasan, 3) keadilan. Keterbukaan diperlukan agar masyarakat mengetahui rencana kerja pemerintah dan melakukan pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan. Sementara itu, untuk mewujudkan keadilan, maka proses pembuatan peraturan atau kebijakan harus dilakukan melalui tahapan: perumusan masalah, agenda kebijakan, pemilihan alternatif kebijakan, dan penetapan kebijakan sebagai sebuah sistem yang harus dipenuhi secara bersama. Perlu kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkannya.⁶

konteks *good governance* pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena didalam pelayanan publik merupakan ruang dimana birokrasi pemerintah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Dimasa *new publik service* inilah pelayanan publik harus lebih responsif karena akan langsung terpantau secara *transparent* oleh masyarakat.

⁵ Warella, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Semarang, BP UNDIP, 1997, hlm. 30

⁶ Dyah Adriantini Sintha Dewi, 2014, "Analisis yuridis pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan *good governance* dalam konsep *welfare state*", *Negara Hukum* Vol 5 No 2, hlm. 171

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah diseluruh Indonesai melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik, supaya tujuan dari yang pemberi dan penerima pelayanan dapat tercapai dengan baik, salah satu bentuk pelayanan yang berkualitas itu bisa dilihat dari tingkat kepuasan dari yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas *design* dan kualitas kesesuaian. Kualitas *design* merupakan fungsi spesifik produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu pengukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan⁷

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori posolong Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu⁸ :

- a. *Tangible*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

⁷Tjiptono F, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2020, hlm.129

⁸Pasolong, H, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 90

- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat keadaan masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan⁹

Pandemi COVID 19 yang sudah melanda negeri ini sejak awal tahun 2020 telah membuat berubahnya semua kebiasaan maupun sistem tatanan yang ada di Indonesia, tidak terkecuali pada tatanan Pemerintahan Kota Yogyakarta. Untuk menghambat serta memutus rantai penularan COVID 19 Pemerintah terus berupaya memberlakukan kebijakan seperti *lock down*, *social distancing*, dan pembatasan sosial baik skala besar ataupun kecil. Kebijakan tersebut semata-mata bertujuan untuk mengurangi penularan COVID 19, protokol kesehatan juga diterapkan dimana-mana. Jika dilihat dari segi pelayanan publik di pemerintahan, hal tersebut mengakibatkan berubahnya tata cara pelayanan yang ada di pemerintahan menjadi *online/daring* (Dalam jaringan).

Pilihan yang realistis adalah dengan menyediakan pelayanan secara daring, seperti yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menambah beragam layanan daring untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa harus menabrak atau melanggar aturan protokol kesehatan dalam mencegah COVID 19, seperti jaga jarak, menjauhi kerumunan dan membatasi kegiatan. Meski sempat tergagap-gagap menghadapi situasi pandemi yang berjalan layaknya revolusi, namun Pemerintah Kota sedikit demi sedikit mampu melakukan adaptasi dengan membuka layanan daring terlebih platform dasar untuk pelayanan publik secara daring sudah dimiliki yaitu aplikasi *Jogja*

⁹Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik", *Dinamika Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 7 Nomor 1 (April, 2020), hlm. 80

Smart Service (JSS). Tentu saja, masyarakat terlebih dulu harus mengunduh aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* terlebih melalui telepon selular dengan system operasi Android, atau melalui *web jogjakota.go.id*.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola birokrasi yang berkualitas, maka pemerintahan harus menata sistem pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mendapatkannya dengan mudah. Namun untuk mewujudkan prinsip tersebut, pemerintah membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya dengan baik. Saat ini birokrasi di Indonesia masih berada pada zona tidak kreatif, dimana masih maraknya kolusi, korupsi, dan nepotisme. Selanjutnya guna mencegah hal tersebut dapat dilihat dari model teori Weber tentang birokrasi, di mana negara sebagai instrument utama harus turut aktif untuk mewujudkan kehidupan sosial yang harmonis dengan menekan system administrasi publik.¹⁰

Pelayanan publik sebaiknya melibatkan asas-asas keadilan non-diskriminatif, seperti yang tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik apabila memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak serta kewajiban, keprofesionalan, fasilitas dan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan. Sehingga sudah jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap harus memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti difabel.

Melalui aplikasi yang semula dibangun sebagai satu upaya untuk mendorong Yogyakarta menuju Kota Cerdas tersebut, ditambahkan berbagai menu aplikasi daring untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan, seperti layanan aduan Kartu menuju Sejahtera (KMS), layanan aduan Program Keluarga Harapan (PKH), layanan aduan adanya gelandangan dan pengemis atau orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) dijalanan yang meresahkan warga serta laporan penanganan orang telantar yang berada diwilayah Kota Yogyakarta.

Desember 2020 layanan secara daring juga ditambahkan untuk keperluan pembuatan kartu kuning bagi para pencari kerja. Layanan tersebut tidak hanya

¹⁰Dwiyanto, A, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK UGM, 2003, hlm. 1

ditujukan untuk memudahkan pelayanan dimasa pandemi Covid 19 tetapi juga ditujukan untuk kebutuhan layanan jangka Panjang. Pelayananpun dapat diakses dengan mudah, cukup mengisi data diri di formulir biodata yang tersedia di *JSS* dengan memasukkan nomor induk kependudukan, nama, alamat dan data diri lainnya diakhiri dengan menggugah foto KTP. Meski pengajuan dilakukan secara daring, namun pemohon tetap harus datang ke Kantor Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk menerima kartu yang sudah dicetak, namun setidaknya sudah mengurangi potensi terjadinya tatap muka secara langsung.

Inovasi layanan dibidang ketenagakerjaan tidak hanya berhenti dengan membuka layanan pengajuan pembuatan kartu kuning tetapi juga dibuka layanan untuk pendaftaran pelatihan secara daring. Pada tahun 2021 dibuka 15 jenis pelatihan ketrampilan. Pendaftaran dilakukan secara daring dengan cara mengakses *JSS*, bahkan Sebagian pelatihan juga dilakukan secara daring.

Kesulitan warga Kota Yogyakarta dalam menerima layanan berupa pembuatan kartu kuning melalui *JSS*, terutama dalam hal prosedur seperti upload dokumen yang dimintakan, atau kesulitan warga yang memberikan layanan aduan yang tidak segera ditanggapi oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta melalui *JSS*, menyebabkan warga memberikan penilaian kurang baik terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta.

B. PERMASALAHAN

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terkait Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial tenaga Kerja dan Transmigrasi sebelum adanya pandemi Covid 19 dan Bagaimana Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam menyikapi penyelenggaraan pelayanan publik dengan aturan terbaru di masa pandemi Covid 19?

C. TINJAUAN PUSTAKA

1) Tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dekat dan juga mengayomi masyarakat dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat dilihat dari terlaksananya pelayanan publik yang baik. Adanya fleksibilitas kepada daerah bertujuan untuk mengatur serta mengelola daerahnya masing-masing sehingga terwujudnya peningkatan pada pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ialah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya merupakan tugas serta kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan.

Dalam penyelenggaraannya, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, karena masyarakat berhak atas pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya.¹¹

Menurut Ratminto & Atik, Pelayanan Publik berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan dapat dibedakan secara umum dua jenis layanan publik, yaitu pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik dan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Privat. Selanjutnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu

¹¹Enny Agustina, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat", *Jurnal Literasi Hukum*, 2019, hlm. 50.

yang bersifat Primer dan bersifat Sekunder. Dari beberapa literatur dicontohkan perbedaan ketiga jenis layanan publik tersebut sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti Rumah Sakit, Perguruan Tinggi, perusahaan transportasi dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan publik oleh Pemerintah yang bersifat Primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik dimana Pemerintah adalah satu-satunya penyelenggara dan publik tidak bisa memilih yang lain, mau tidak mau mereka harus memanfaatkannya seperti antara lain pelayanan imigrasi, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), dan pelayanan perijinan lainnya.¹²
- c. Pelayanan publik oleh Pemerintah yang bersifat Sekunder adalah semua bentuk penyediaan barang/jasa publik dimana Pemerintah bukanlah satu-satunya penyedia, sehingga publik masih bisa memilih penyelenggara lain, misalnya adalah program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN dan lain sebagainya.

Menurut Sadjijono *good governanc* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.”¹³ Pemerintahan yang baik tentunya memiliki visi dan misi dalam tujuannya, guna mencapai visi dan misi tersebut tentu harus memiliki strategi yang kemudian perlu ditindak lanjuti dengan tindakan politik berupa program kegiatan.

Lembaga Administrasi Negara mengatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga *sinergitas* interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Tujuan dari tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dengan tercapainya kondisi pemerintahan yang bisa menjamin

¹²Budisetyowati, Dwi Andayani. “Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik”, *Al-Qisth Law Review* Vol 1 No 1, (2017), hlm. 11.

¹³ Sadjiono, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, LAKSBANG, 2007, hlm. 203.

kepentingan pelayanan publik dan seimbang dengan mengajak kerjasama dengan seluruh pihak atau *stakeholder* (negara, masyarakat madani dan sektor swasta).¹⁴ pelaksanaan desentralisasi pelayanan publik dilatarbelakangi oleh pelimpahan kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Pengaturan mekanisme desentralisasi pelayanan publik diatur menurut asas-asas maupun ketentuan yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009. Dimana dalam pelaksanaannya¹⁵ mempunyai beberapa implikasi positif maupun negatif.

UNDP (*United Nations Development Program*) mengungkapkan bahwa prinsip yang harus dianut dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas serta visi yang strategis.¹⁶ Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dalam pemerintahan, maka hendaknya dapat memahami dengan baik bagian penting yang ada dalam institusi pemerintahan. Apabila prinsip tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka penyelenggaraan pelayanan pemerintahan tidak akan mustahil untuk terlaksana.

2) Perkembangan Inovasi Pelayanan Publik

Menurut kajian beberapa pakar; Osborn & Gabler mengemukakan bahwa dalam pelayanan publik sebenarnya tidak mempersoalkan tentang besar-kecilnya peranan pemerintah asalkan memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat.¹⁷ Kasus-kasus di negara maju seperti yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler, Chris Painter diantaranya menunjukkan bahwa terdapat hasil yang positif dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik melalui restrukturisasi peran pemerintah ke arah privatisasi, maupun tetap melalui peningkatan/optimalisasi peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik

¹⁴Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 105

¹⁵ Dian Kus Pratiwi, "Mekanisme dan implikasi desentralisasi pelayanan publik terhadap wewenang pemerintah daerah ditinjau dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", *Jurnal Yuridis Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta Vol. 1 No. 1*, (Juni,2014), hlm. 73-75

¹⁶Dede Rosyada, dkk, *Pendidikan Kewarganegaraan (Civil Education): Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, Prenada Media, Jakarta, 2003, hlm. 183

¹⁷ Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. *Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, Massachusetts : A William Patrick Book. Hlm. 75

secara efektif dan efisien.¹⁸ Bahkan upaya tersebut dapat dilakukan oleh perangkat birokrasi dengan belajar dari kegagalan-kegagalan yang selama ini berlangsung pada sistem pemerintahannya. Karena itu Pemerintah Kota sebagai suatu organisasi pelayan publik perlu memiliki *core skills* pada institusi-institusi pelayanannya di tingkat Dinas, Badan, Kantor, maupun unit-unit pelayanan teknis lainnya. Apabila dikaitkan dengan pendapat McKevitt, terutama pelayanan yang terkait dengan bidang kesehatan, pendidikan, keamanan, maupun kesejahteraan sosial. Bidang-bidang pelayanan ini melibatkan peran manajerial maupun para profesional yang seharusnya bekerja memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam mengembangkan *core skill* adalah diawali dengan adanya fungsi dasar yang harus dimiliki organisasi (perusahaan) yaitu pemasaran, operasional, dan finansial. Atas fungsi dasar tersebut dapat dikembangkan *core skills* yang saling terkait dengan fungsi-fungsi yang lain. Sebagaimana dikemukakan oleh McKevitt bahwa membangun dan menciptakan *core skills* adalah menyangkut berbagai substansi yang secara sinergis harus dapat dilakukan oleh individu atau kelompok.¹⁹

Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan. Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, KemenPAN RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban

¹⁸ Osborn, David & Plastrik, Peter; 1997; *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*; Perseus Books Publishing; US> Oakeshott, Michael; 1998; *Rationalism in Politics*; Dalam David McKevitt and Alan Lawton (ed); *Public Sector Management, Theory, Critique, and Practice*; Sage Publication; London.

¹⁹ McKevitt, David, *Managing Core Public Service*, Blackwell Publishers, USA. 1998, hlm. 98

terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan dan menilai inovasi-inovasi yang telah dilakukan di sejumlah instansi di seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik BPS dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mengumumkan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik. Penetapan Top 35 melalui Keputusan Menteri PANRB No. 99/ 2016 tentang Penetapan Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Yang telah seleksi dari Top 99 Inovasi Pelayanan Publik, dari 2.476 inovasi peserta kompetisi inovasi pelayanan publik 2016. Top 35 ini terdiri dari 3 kementerian, 2 lembaga, 8 provinsi, 14 kabupaten, 5 kota, 3 BUMN/BUMD yang masuk dalam top 35 ini. Kompetisi ini merupakan wujud dari program *one agency, one innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun. Kompetisi serupa juga digelar secara internasional oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang dikenal dengan United Nation Public Services Award (UNPSA).²⁰ Kemajuan teknologi memberi kemudahan dalam implementasi pelayanan publik di era global. Kemudahan dalam pelayanan publik antara lain dengan penyediaan sarana yang memperlancar proses pelayanan publik itu sendiri.

Dasar Hukum Pelayanan Publik adalah Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik²¹.

Dalam menghadapi masa pandemi COVID 19 ini yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemerintah Daerah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan

²⁰ *epository.lppm.unila.ac.id/6143/1/Fiat Justitia%2C September 2016.pdf*

²¹ Pasal 2 Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien dan memenuhi harapan masyarakat.²²

3) Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu²³ :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang(*goods*) atau jasa (*service*)
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

4) Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public service* sudah cukup jelas.

Pemerintah yang bersih (*Clean Government*) adalah bagian yang integral dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih tidak dapat dipisahkan dengan pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik

²² Enggarani, Nuria Siswi. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali", *Law and Justice* Vol 1 No 1, 2016, 16-29. Hlm.4-5

²³ Adya Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. PT Elex Media Komputindo: Jakarta, 2004, Hlm 11

mencerminkan kesinergian antara pemerintah, swasta dan masyarakat, salah satu komponennya adalah pemerintahan yang didasarkan atas keabsahan bertindak dari pemerintah.²⁴

Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih, karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Dengan metode tersebut penerapan *good governance* dalam pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Kemudian faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik:

- a. Kemampuan Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sangat profesional
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
- c. Tanggungjawab Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat tinggi
- d. Ketersediaan informasi publik yang sangat memadai
- e. Aturan diberlakukan secara adil dan merata

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan penelitian hukum normative dengan metode pendekatan undang-undang komparatif, konseptual dan kasus. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan studi dokumen. Sedangkan untuk metode analisis data yang digunakan adalah metode perpektif kualitatif.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

²⁴Budisetyowati, Dwi Andayani. "Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik." *Al-Qisth Law Review* Vol 1 No 1, 2017, hlm.3-4

1) Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sebelum Adanya Pandemi COVID 19

Hukum publik meliputi hukum tata negara, hukum administrasi negara dan hukum pidana, sedangkan hukum privat terdiri dari hukum perdata dan hukum dagang. Sesudah abad ke-19 kedudukan Hukum Administrasi Negara (HAN) dalam ilmu hukum tidak lagi menjadi bagian dari tata negara, tetapi sudah merupakan hukum publik yang berdiri sendiri. Hubungan hukum administrasi negara dengan ilmu tata pemerintahan sangat erat karena hukum administrasi negara menjadi salah satu bagian dari ilmu tata pemerintahan yang membahas aturan-aturan tertulis dan tidak tertulis. Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.²⁵

Pelayanan publik merupakan 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.²⁶ Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.²⁷ Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta memiliki 9 bentuk pelayanan yang terlayani di ruang pelayanan, terdiri dari :

- a. Pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning)
- b. Pelayanan Ketenaga Kerjaan
- c. Pelayanan Hubungan Industrial
- d. Pelayanan Informasi terkait transmigrasi

²⁵ FAKHIRA AMYLIA, "Pelayanan publik dalam Hukum Administrasi Negara", *Universitas Sriwijaya*, (Oktober, 2019), hlm. 83

²⁶ Perwal No. 37 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (1)

²⁷ Perwal No. 37 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (13)

- e. Pelayanan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja
- f. Pelayanan rekomendasi Kesehatan dan Pendidikan
- g. Pelayanan santunan kematian (KMS) dan orang terlantar kehabisan bekal
- h. Pelayanan informasi KMS dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- i. Pelayanan aduan bantuan sosial dan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ)

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Hari Kerja, Jam Kerja, Apel Kerja dan Presensi Elektronik di Pemerintah Kota Yogyakarta. Penyelenggaraan pelayanan publik sudah menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas, Adapun prinsip dari penyusunan, penetapan dan penerapan SPP meliputi²⁸:

- f. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- g. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas Bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- h. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan;
- i. Berkelanjutan, Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas inovasi pelayanan
- j. Transparasi, Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat; dan
- k. Keadilan, Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

²⁸ Perwal Kota Yogyakarta No. 37 Tahun 2016 Pasal 25

2) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta setelah adanya aturan terbaru saat pandemi COVID 19

Melalui Surat Edaran Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut. Dalam kondisi normal masih banyak penyelenggaraan pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana amanat Pasal 15 huruf f UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Maka dalam kondisi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (*online*) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif. Namun sayangnya tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (*langsung*) sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi saat ini.

1. Ruang lingkup pelayanan publik

Sebagaimana kita ketahui berdasarkan Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup Kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya. Dari ruang lingkup pelayanan publik tersebut penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengidentifikasi

produk/jenis pelayanan yang diberikan. Kemudian dapat diambil kebijakan untuk sementara produk/jenis pelayanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (langsung). Sehingga meski dalam kondisi pandemi Covid 19 tidak ada masyarakat yang dirugikan dikarenakan terhambatnya proses pemberian pelayanan, terutama pelayanan yang menjadi garda terdepan bagi keberlangsungan hidup orang banyak seperti Kesehatan, Pendidikan, komunikasi dan informasi serta distribusi kebutuhan bahan pangan selama pandemi Covid 19 terjadi.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam kondisi pandemi Covid 19, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi Covid 19. Bahkan saat adanya perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk berupa *website*, *pamphlet* ataupun media sosial.²⁹

Ditegaskan dalam Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik), Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, terdapat juga dalam Pasal 35 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dari non perizinan daerah oleh PTSP menggunakan PSE. Serta sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Komite Penanganan Corona Virus

²⁹ Upi Fitriyanti, Jumat 03/04/2020 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--aksesibilitas-pelayanan-publik-saat-pandemi-covid> diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 19.00 WIB

Disease (Covid- 19) dan Pemulihan Ekonomi Nasional yang Telah mencabut Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.³⁰

Demikian pula penyelenggaraan pelayanan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta, dimasa pandemic Covid 19 ini melakukan beberapa inovasi berupa pemberian layanan melalui *online* yang terintegrasi dari sebuah aplikasi milik Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu Jogja Smart service (JSS) Dengan adanya Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 270 Tahun 2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Yogyakarta yang sebelumnya telah ditetapkan Keputusan Presiden RI Nomor 7 tahun 2020 tentang Gugus Tugas Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501/Menkes/Per/X/2020 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan serta Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13A Tahun 2020 tentang Perpanjangan Bencana Keadaan tertentu Darurat Bencana Penyakit Akibat Virus Corona Di Indonesia dan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 65/KEP/2020 tentang penetapan Tanggap Darurat Bencana Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Daerah istimewa Yogyakarta, maka untuk penyelenggaraan pelayanan publik bagi dinas kritikal harus tetap dilaksanakan dan bentuk penyelenggaraan tersebut ada yang diselenggarakan melalui *online* dan masih ada yang diselenggarakan melalui langsung atau tatap muka. Bentuk penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara *online* antara lain: Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning); Pelayanan ketenagakerjaan; Pelayanan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja; Layanan pengaduan terkait dengan Kartu Menuju Sehat (KMS), ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa), Program Keluarga Harapan (PKH), Gelandangan dan Pengemis, kebutuhan permakanan atau informasi tentang *shelter* Covid 19 melalui JSS (*Jogja Smart Service*) milik

³⁰ <https://law.unja.ac.id/serba-serbi-online-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 25 Januari 2022 pukul 15.40 WIB

Pemerintah Kota Yogyakarta penyelenggaraan pelayanan yang masih secara manual atau langsung dapat dilaksanakan di ruang pelayanan Dinas Sosial Tenaga kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dengan kondisi petugas yang memberikan pelayanan bergantian tugas karena diberlakukan peraturan terkait dengan waktu pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yaitu 50% work form home (WFH) dan 50% work form Office (WFO).

Pelayanan Publik merupakan bagian yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di Yogyakarta. Dalam peraturan walikota nomor 63 tahun 2017 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan umpan balik dan perbaikan kebijakan dalam pelayanan publik maka dilaksanakan SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan walikota nomor 63 tahun 2017 yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala serta gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit di Yogyakarta, mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggaraan pelayanan publik di Yogyakarta dan mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan di Yogyakarta sehingga mendapatkan umpan balik untuk memperbaiki layanan dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Yogyakarta.

Berikut penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam periode Agustus 2020 sampai dengan 31 Agustus 2021 Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan

pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan.

Perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta kepada Masyarakat selaku pengguna layanan. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh masyarakat yang pernah diberi pelayanan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. Dari sejumlah kuesioner yang telah didistribusikan, jumlah kuesioner yang kembali ke Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta sebanyak 99%, namun untuk pelayanan yang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi semua melalui *JSS*.

3) Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam Menyikapi Pelaksanaan Pelayanan publik dengan Aturan Terbaru dimasa Pandemi Covid 19

Penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dilaksanakan dengan 2 cara atau metode, yaitu melalui tatap wajah atau pelayanan langsung dan tatap maya atau melalui daring/*online*, yang tentu saja dengan metode baru tersebut masih memiliki banyak kekurangan atau masih membutuhkan banyak perbaikan karena pelayanan tersebut merupakan hal baru baik bagi penyelenggara pelayanan publik maupun bagi warga/masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sementara untuk menyesuaikan dengan kinerja petugas pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi maka alangkah baiknya dalam fitur aplikasi tersebut disebutkan jam pelayanan dan waktu pelayanan, agar petugas yang melayani dapat segera menindak lanjuti layanan aduan yang masuk melalui daring/*online*, karena jika tidak ditulis waktu dan jam

pelayanan, warga/masyarakat dapat mengajukan layanan aduan sewaktu-waktu, tanpa mengenal waktu, mengakibatkan layanan aduan yang disampaikan ke pihak penyelenggara pelayanan publik yang melalui daring/*online* terlambat dalam hal menindaklanjuti.

Pelaksanaan pelayanan publik dimasa pandemi Covid 19 ini memang sudah selayaknya tetap dilaksanakan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/warga akan kebutuhan tersebut, oleh sebab itu Pemerintah pun mengambil kebijakan untuk tetap dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan berinovasi daring/*online*, untuk mengurangi tatap muka, mengurangi kerumunan, menjaga jarak/*social distancing* dan menghindari penularan Covid 19.

Bagi petugas penyelenggara pelayanan publik dimasa pandemi Covid 19 ini harus melayani secara tatap muka harus memenuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, untuk ruang pelayananpun harus memenuhi persyaratan protokol kesehatan, dengan menyediakan tempat cuci tangan, memiliki alat pengukur suhu, ruang pelayanan dengan sarana dan prasarana menjaga jarak dengan memberikan tanda kursi mana yang harus diduduki diruang tunggu, sehingga dapat mengurangi penularan Covid 19. Jumlah pengunjung yang datang untuk dilayani juga harus dibatasi, tidak boleh memenuhi ruangan, karena harus jaga jarak, untuk waktu pelayanan juga dibatasi, agar tidak terjadi kerumunan.

Dan dalam mengantisipasi atau mengurangi bentuk penularan Covid 19 ruang pelayanan disemprot desinfektan sebelum dilaksanakan pelayanan, saat jam istirahat pelayanan dan setelah selesai jam pelayanan sehingga ruangan selalu *steril* dan bersih Bentuk pelayanan seperti ini dilakukan rutin setiap hari, agar dapat mengurangi penularan Covid 19 dimasa pandemi, dan bagi pengunjung atau warga/masyarakat yang membutuhkan pelayanan diwajibkan menggunakan masker, sesuai dengan ketentuan protokol Kesehatan.

Meskipun dimasa pandemik Covid 19 pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta tetap dilaksanakan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/warga baik yang secara tatap muka atau *offline* maupun secara tatap maya atau daring/*online*, sehingga kebutuhan

warga/masyarakat akan pelayanan tetap terpenuhi, dan tentunya untuk pelayanan dimasa *new normal/new service* ini diberlakukan standar operasional prosedur(SOP) yang berbeda, begitu pula untuk pelayanan yang dilakukan melalui daring/*online* juga harus ada standar operasional prosedur(SOP) sehingga warga yang membutuhkan pelayanan dapat terlayani dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan, karena memberikan kepuasan pelayanan kepada warga/masyarakat merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik.

F. KESIMPULAN

Dari hasil menganalisa permasalahan yang ada saat penelitian penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan, yaitu :

Pada masa pandemi Covid 19 dilaksanakan melalui *offline* dan *online*, tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual(langsung) sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi saat ini. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi melalui daring/*online* seperti kebutuhan pencari kerja berupa kartu kuning, layanan pendaftaran pelatihan ketrampilan, layanan aduan sosial, layanan informasi terkait dengan bantuan sosial dan lain sebagainya. Belum semua jenis pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik, karena tidak semua prosedur atau standar operasional prosedur (SOP) tercantum, sehingga masyarakat mengalami keterlambatan untuk mendapatkan layanan terutama layanan yang melalui daring/*online*, contohnya adalah pada saat *upload* dokumen yang dibutuhkan oleh warga sehingga sering terjadi *human error* atau malah memperlambat pelayanan dikarenakan tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam hal atau cara *upload* dokumen. Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta dalam menyikapi penyelenggaraan pelayanan publik, mengalami penurunann dengan ditunjukkan dengan angka kepuasan

masyarakat yang menurun dari 92,82% menjadi 89,76% Namun dengan pelayanan online penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas tambahan, misalnya dalam hal layanan aduan yang diajukan oleh warga/masyarakat yang melalui daring/*online* yang masuk sewaktu-waktu (diluar jam kerja) acap kali tidak segera ditanggapi atau bahkan sering mengalami keterlambatan dalam hal menindaklanjuti aduan tersebut sehingga solusi dari layanan aduan yang dilayangkan oleh warga mengalami keterlambatan, dan kurangnya informasi terkait dengan layanan aduan yang ada melalui daring/*online* menyebabkan keberadaan layanan publik yang ada di *Jogja Service Smart (JSS)* tersebut masih banyak yang belum dimanfaatkan oleh warga/masyarakat Kota Yogyakarta serta tidak dicantumkan batasan waktu atau jam bagi warga yang hendak membutuhkan pelayanan sehingga warga/masyarakat dapat mengajukan layanan aduan melalui daring/*online* bisa kapan saja tanpa mengenal waktu

G. SARAN

Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta harus dibuat standar operasional pelayanan cara *upload* dokumen, baik dari segi ukuran dokumen yang harus di *upload* maupun cara *upload* dokumen yang benar, baik secara ukuran, bentuk/format dokumen dan lain sebagainya, sehingga warga tidak lagi mengalami kesulitan saat mengajukan permohonan pembuatan kartu kuning atau yang lainnya dan permasalahan bisa segera ditindaklanjuti, serta untuk waktu dan jam pelayanan publik meskipun bisa dilaksanakan melalui daring/*online* seharusnya tetap dibatasi waktu pelayanan tersebut sesuai dengan jam kerja sehingga petugas penyelenggara pelayanan dapat segera menindak lanjuti layanan aduan yang masuk melalui aplikasi *JSS*, memiliki waktu yang jelas misalnya senin sampai dengan hari jumat, hari sabtu, minggu dan hari raya keagamaan atau hari libur nasional layanan libur serta jam layanan pun ditentukan, misalnya untuk hari senin sampai dengan hari Kamis pelayanan dilaksanakan pukul 07:30 sampai dengan pukul 15:30 wib,

sedangkan untuk hari jumat pelayanan dilaksanakan pukul 07:30 sampai dengan pukul 14:30 wib sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan warga/masyarakat dan warga/masyarakat itu sendiri dapat melayangkan aduan melalui daring/*online* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, yaitu sesuai dengan jam kerja.

H. DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

Adya Atep Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Aminuddin Ilmar, 2016, *Hukum Tata Pemerintahan*, Prenada Media, Makasar.

Bewa Ragawino, S.H.,M.Si. 2006. *Hukum Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Padjajaran ,Bandung.

Dede Rosyada, dkk. 2003. *Pendidikan Kewarganegaraan (Civil Education): Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Penerbit Prenada, Jakarta.

Dwiyanto, A.2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PSKK UGM, Yogyakarta.

Faried Ali, 2012. *Hukum Tata Pemerintahan, Heteronom dan Otonom*, Bandung.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.

I Nyoman Gede. 2017, *Hukum Administrasi Negara*, Buku Ajar 2017, Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti

Harbani Pasolong, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.

Sadjijono, 2007, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*,
LAKSBANG

Sahya Anggara, 2017. *Hukum Administrasi Negara*, CV Pustaka Setia, Bandung.

Soejono Soekanto & Sri Mamudji, 2019, *Penelitian Hukum Normatif Suatu
Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo, Depok.

Tjiptono F, 2020, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Samuel Y Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*,
BP UNDIP, Semarang.

b. Jurnal

AAAD Lrantika, NMJ Senastri, IMS Amerta, AAIP Dewi Postgraduated
Community Service Journal 2.

Budisetyowati, Dwi Andayani. "Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam
Pelayanan Publik." *Al-Qisth Law Review* 1.1, (2017).

Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik", *Dinamika Jurnal Ilmu
Administrasi Negara*, Volume 7 Nomor 1, (April,2020).

Dian Kus Pratiwi, "Mekanisme dan implikasi desentralisasi pelayanan publik
terhadap wewenang pemerintah daerah ditinjau dari Undang-Undang No.

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, *Jurnal Yuridis Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta Vol. 1 No. 1*, (Juni,2014).

Dyah Adriantini Sintha Dewi, “Analisis yuridis pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan *good governance* dalam konsep *welfare state*”, *Negara Hukum Vol 5 No 2*, (2014).

Enggarani, Nuria Siswi. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali." *Law and Justice* 1.1 (2016).

Enny Agustina, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat”, *Jurnal Literasi Hukum*, (2019).

Fakhira Amylia, “Pelayanan publik dalam Hukum Administrasi Negara”, *Universitas Sriwijaya*, (Oktober, 2019).

Nawawi, Juanda. "Membangun kepercayaan dalam mewujudkan *good governance*." *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 1.3, (2012).

Nubatonis, Sondil E., Sugeng Rusmiwari, and Son Suwasono. "Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3.1, (2015).

c. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Administrasi Publik*

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang *Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional*

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No.7 Tahun 2011 Tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah

Surat Edaran Nomor 800/5316 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai dalam Status Tanggap Darurat Bencana Covid-19 di Wilayah Daerah

d. Artikel

Upi Fitriyanti, Jumat 03/04/2020 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--aksesibilitas-pelayanan-publik-saat-pandemi-covid> diakses pada 10 Januari 2022 Pukul 19.00 WIB

<https://law.unja.ac.id/serba-serbi-online-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 25 Januari 2022 pukul 15.40 WIB