

PERAN BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN FRONT OFFICE DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI KOTA PALANGKA RAYA

Fauzi Rahman

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas PGRI Palangka Raya
(email: jibranfauzi05@gmail.com)

Eri Purwati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas PGRI Palangka Raya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang peran birokrasi terhadap kualitas pelayanan dalam rangka reformasi birokrasi dan faktor – faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang merupakan salah satu indikator reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance. Pelayanan merupakan program peningkatan mutu pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan memberikan pertanyaan yang berupa kuisioner kepada pegawai Pemerintah Kota Palangka Raya, sedangkan Teknis Analisis Data menggunakan Analisis Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur sudah terlaksana namun di pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu belum meratanya kualitas sumber daya aparatur, tidak ada penerapan peraturan pembatasan dalam penyederhanaan SOP, dan pembatasan dalam operasionalisasi sarana prasarana pelayanan, saran yang dapat dilakukan adalah perbaikan tata tertib administrasi, mengikuti pelatihan prosedur pelayanan untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan dan dibuatnya untuk SOP pelayanan, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat terkait tata cara dan program pelayanan kepegawaian, memberikan penghargaan kepada pegawai yang berkinerja baik, dan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan dan kesadaran karyawan sebagai masyarakat.

Kata Kunci: Birokrasi, Abdi, Kualitas Layanan

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan Birokrasi sangat penting bagi masyarakat yang merupakan tugas dan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan di daerah yang baik, keinginan mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintahan atau kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Pengembangan ASN sejalan dengan reformasi birokrasi yang dilaksanakan untuk meningkatkan daya saing Aparatur Negara yang merupakan elemen penting dalam pembangunan nasional. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, dinamis dan sesuai dengan tuntutan kondisi pembangunan, diperlukan perubahan paradigma manajemen kepegawaian.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan

melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Citra buruk pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas lambanya pelayanan, sulit dan rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak transparannya Informasi yang di terima menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurus pemberkasan.

Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan respontabilitas, pemberi layanan dalam hal ini aparat pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagus mungkin. namun tak jarang pula khususnya di Indonesia. dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya (pegawai / petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani (Moenir, 2000 : 204).

Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam proses pelayanan terhadap masyarakat yang ingin berkonsultasi agar staf bagian front Office dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat di

pahami, selalu tetap tersenyum meskipun yang berkonsultasi tidak menunjukkan keramah tamahan.

Adapun pelayanan yang di berikan oleh kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya antara lain : Pelayanan berkas masuk dan Keluar, Konsultasi dan Pengumpulan Bekas Ujian Dinas dan Peninjauan Masa Kerja Aparatur Sipil Negara, Konsultasi dan Pengumpulan Berkas Syarat Mengikuti Seleksi Tugas Belajar, Perpanjangan Tugas Belajar dan Pengakuan Gelar, Konsultasi dan Pengumpulan Berkas Rekomendasi Ijin belajar, Konsultasi dan Pengumpulan Berkas Kolektif maupun Non Kolektif Syarat Usul Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Aparatur Sipil Negara, Konsultasi Syarat dan Prosedur Mutasi Pindah ke Luar atau Ke Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya dan Mutasi Antar Instansi SOPD di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya, Konsultasi dan Pengurusan Berkas Pensiun Pegawai Negeri Sipil, Konsultasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian; Konsultasi Aplikasi E-Kinerja; Konsultasi Kediklatan; dan Konsultasi Pegawai Tidak Tetap.

Dengan adanya pelayanan publik, di harapkan dapat menumbuhkan kepercayaan, kepuasan bahkan meningkatkan kepercayaan masyarakat aparatur tidak sebatas melakukan tugas rutin, namun lebih dari itu para penyelenggara layanan harus menjadi simbol kehadiran negara untuk rakyatnya.

Bagian Front Office merupakan petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan tamu kantor, pelayanan tamu berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tepat serta komunikasi yang baik serta sistematis sehingga pelayanan kepada para tamu selama mereka berada di kantor dapat terlayani dengan baik serta memberikan kepuasan tersendiri Hal ini dapat dilihat dari definisi

diatas bahwa kantor depan (Front Office) merupakan pelayanan yang memiliki peranan sebagai pelayan informasi dan secara langsung berdampak pada kepuasan pengunjung atau tamu kantor. Pelayanan Front Office memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu datang, saat kedatangan tamu, selama berada di kantor, dan saat hendak meninggalkan kantor.

Sedangkan kenyataan di lapangan bagian Pelayanan memiliki kendala dikarenakan yang bersangkutan tidak memiliki pengetahuan tentang pelayanan, tidak mengerti teknologi sehingga lambat mengoperasikan teknologi tersebut sehingga pelayanan terlambat, pekerjaan yang diberikan selain pelayanan dapat juga sebagai salah satu hambatan yang di alami.

Standar Kualifikasi terhadap pegawai Front Office tidak didasari kompetensi, banyak Pegawai Tidak Tetap, tidak sesuai dengan dasar pendidikan sehingga tidak memiliki pengalaman di bidang pelayanan.

Dengan adanya musibah Covid -19 melanda seluruh dunia berdampak besar terhadap perekonomian dan juga Pemerintahan, dan semakin banyak yang positif covid 19 termasuk wilayah dipemerintahan yang di sebut klaster perkantoran sehingga menghambat pekerjaan di suatu pemerintahan, menurut sebagian orang Covid 19 sangat berbahaya dan sebagian besar Orang berpikir tidak berbahaya, sebelum nya harus mengenal Covid itu apa, sehingga sangat membahaya manusia di muka bumi dan menghambat perekonomian di indonesia serta menuntut semua orang untuk bekerja secara digital, coronavirus adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia mulai dari batuk pilek hingga yang lebih serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan

Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan menyebabkan penyakit COVID-19.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat, adapun strategi jangka pendek untuk membuat birokrasi efektif, yaitu: 1) penerapan birokrasi digital, 2) standarisasi pelayanan, 3) profesionalisme SDM aparatur. Penerapan birokrasi digital sangat dibutuhkan dalam masa pandemi Covid-19. Selain untuk memberikan informasi update tentang penanganan Covid-19, birokrasi digital juga dapat menjadi way of services terbaik kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. (Sugiyono, 2008; 02).

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian diatas, peneliti mencoba menjawab rumusan masalah yang terdapat pada BAB I (satu). Berdasarkan hasil analisis penelitian yang sudah peneliti lakukan, maka pertanyaan penelitian pada skripsi ini yaitu Bagaimana peran birokrasi dalam meningkatkan kualitas layanan front office pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya ? dan Apa saja faktor-faktor yang menghambat peran birokrasi dalam meningkatkan layanan pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya ? Peneliti akan menjabarkan atas pertanyaan tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya ditemukan bahwa pada pelayanan Front Office sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada hanya tidak terpajang di pos pelayanan depan lobby, pegawai Front Office sudah melakukan pekerjaan dengan baik selalu ramah namun hanya sikap dalam menerima tamu masih belum memadai karena hanya duduk diam dan sebagaimana peran birokrasi sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada instansi tersebut terutama pada pelayanan yang telah dilaksanakan terpusat pada pelayanan depan satu pintu di lobby depan yang telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), agar tidak adanya sesuatu yang diinginkan, untuk mencegah praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dengan cara memeriksa setiap orang yang datang untuk melakukan pelayanan, memberikan pertanyaan yang berkenaan dengan keperluan pengunjung tersebut, agar dalam melakukan pelayanan selalu transparan dan terpusat.

Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya saat ini memberikan kemudahan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan, hanya melalui online dan sekarang semua pemberkasan dapat dilakukan dengan tanpa harus tatap muka. Faktor – faktor yang dapat menghambat peran birokrasi dalam meningkatkan pelayanan salah satunya adalah

1. Masih lemahnya kesadaran dan kemampuan untuk melakukan prinsip Good Governance dengan baik;
2. Sistem pemerintahan desentralisasi yang digulirkan sejak era reformasi merupakan angin segar dalam pelaksanaan birokrasi, terutama di daerah;
3. Konsekuensi dari otonomi daerah yang tidak bisa dinaikkan kondisinya saat ini banyak posisi atau jabatan di birokrasi diisi oleh orang – orang yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya;
4. Masih kurang efesiennya institusi birokrasi sendiri;
5. Belum jelasnya standar kinerja yang dapat diukur untuk menentukan mutu output yang dihasilkan aparatur;
6. Pengawasan sebagai bagian dari proses interaksi pembelajaran sekaligus memberikan wahana dijalkannya sistem sanksi, penghargaan tidak atau belum berjalan sebagaimana diharapkan;
7. Kecenderungan lemahnya kompetensi terkait dengan penggunaan teknologi informasi menuju Good Government merupakan salah satu tantangan dan kebutuhan;
8. Hubungan dan Komunikasi yang kurang terbuka diantara aparatur birokrasi yang ada membawa dampak terhadap kondisi ketidakpercayaan;
9. Rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur, yang tercermin dari kondisi kesejahteraan pegawai,

rekrutmen dan pembinaan karir, budaya kerja dan profesionalisme sumber daya aparatur yang belum sepenuhnya mampu memberikan pengaruh positif dalam proses perkembangan aparatur; dan

10. Selain mentalitas dan budaya kekuasaan masih merupakan karakter sebagian besar aparatur birokrasi pada masa reformasi.

Peningkatan Sumber Daya Manusia pada bagian pelayanan Front Office sangat diperlukan mengingat untuk kedepannya semua pekerjaan berbasis elektronik dan Aplikasi, sehingga di perlukan orang – orang yang berkompeten dalam melakukan pemberian informasi layanan secara online tersebut, sehingga para pengunjung pun dapat merasa puas dalam melakukan pengurusan berkas, berkonsultasi dan lain – lain.

Adapun alur dari pelayanan Front Office, pengunjung diwajibkan melapor ke petugas keamanan untuk dicek suhu tubuh dan petugas keamanan mempersilahkan pengunjung untuk mencuci tangan terlebih dahulu, petugas keamanan menayangkan keperluan pengunjung dengan mempersilahkan untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan, dan petugas keamanan mengarahkan pengunjung untuk ke petugas bagian lobby dengan memberikan kertas buku tamu dan petugas lobby mempersilahkan pengunjung untuk duduk dan menunggu sambil petugas menghubungi pihak yang secara teknis melakukan pelayanan secara signifikan dan mendalam serta tidak ada lagi pelayanan yang berbelit – belit.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat serta terwujudnya tanggung jawab negara dan Kooperatif dalam

penyelenggaraan pelayanan, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan. Kepentingan umum dengan adanya kepastian hukum dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan / tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan keterjangkauan dan bertujuan menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan.

Kinerja pelayanan front office yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja

pelayanan bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan di negeri ini dengan macam - macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi, guna menentukan prioritas pemerintah. (Harry P. Hatry, 1980 : 41).

Etika pelayanan Pemerintah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan melayani masyarakat terkhusus di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya, Oleh karena itu Kepala Badan beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda birokrasi pemerintahan sehingga keberhasilan melayani masyarakat di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya tergantung dari seberapa besar peranan pegawai Front Office dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing. Penyelenggaraan pemerintah diatur dalam pasal 4 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa pemerintah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Kemudian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 BAB II Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya, Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan jabatan eselon II.b atau jabatan pimpinan tinggi pratama.

Kesimpulan

1. Birokrasi sangat di perlukan mengingat pentingnya pelayanan front office di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya yang telah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang berada di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya, Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dengan adanya kemampuan layanan yang baik dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan birokrasi pelayanan untuk aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.
2. Faktor penghambat birokrasi dalam meningkatkan layanan belum adanya SOP pelayanan yang semestinya harus di ketahui oleh semua pihak, kurangnya pengetahuan dalam prosedur pelayanan dan tugas aparat dapat dioptimalkan sebagai layanan sesuai dengan peraturan perundang undangan, dan masyarakat yang menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan antara lain Masyarakat akan lebih mengetahui dan memahami tentang Tingkat Pelayanan front Office bahwa pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palangka Raya telah diberikan layanan yang dapat meningkatkan produktivitas jasa pelayanan, ketepatan waktu juga lebih mudah / sederhana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi

orang - orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat. Pelayanan Front Office senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Referensi

- A Muh Al Wilah Akbar, 2020, Etika Pelayanan Publik di Kelurahan Tamaona, Universitas Muhammadiyah, Makasar.
- Dr. Yusriadi, S.H.,M.Si, 2018, Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik, Yogyakarta.
- Heri Afrizon, 2019, Peran Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik, Laman Cakap Rakyat.
- Mahmudi, 2013, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Prof. Dr. Johannes Basuki, 2013, Budaya Pelayanan Publik, Hartono Media Pustaka, Jakarta Timur.
- Reni Prsetyo, 2013, Pelayanan Publik di kecamatan Margoyoso, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Nomor 18 Tahun 2016, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Perangkat Daerah, Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah.
- Nomor 2 Tahun 2018, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan.