

## PUBLIC SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN BANYUMAS DISTRICT

### PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN BANYUMAS

**Ariesta Amanda\***

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [ariestaamanda92@gmail.com](mailto:ariestaamanda92@gmail.com)

**Thahrina Azriah<sup>2</sup>**

<sup>2</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto

**Dian Nastiti<sup>3</sup>**

<sup>3</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto

#### Abstract

*The COVID-19 pandemic has spawned various prevention and control efforts, from the central government level to the community level. Through the Circular Letter of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 19 of 2020 concerning Adjustment of the Work System of the State Civil Apparatus in Efforts to Prevent the Spread of COVID-19 in Government Agencies which later underwent changes with the issuance of Circular Letter of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 34 of 2020, one of the objectives is to ensure that public services in government agencies can continue to run effectively. Innovation in the implementation of public services under current conditions is important so that public services can continue to run effectively. The local government of Banyumas Regency has also made changes to service standards, especially related to manual service mechanisms, systems or procedures to go online and inform these changes through the available public service information system. The results of the study show that the standard of public service malls in Banyumas Regency is regulated in the Banyumas Regent Regulation Number 4 of 2019 Chapter II letter F concerning service standards, then service standards still refer to the principles of public services MenPAN-RB Regulation Number 36 of 2012 concerning Technical Guidelines for Preparation, Determination and Implementation of Service Standards, related to services during the pandemic, based on the Banyumas Regency Regional Regulation Number 2 of 2020 concerning Disease Prevention and Management in Banyumas Regency, and Banyumas Regent's Regulation Number 1 of 2021 concerning PPKM in Banyumas Regency.*

**Keywords:** *Public service; Covid-19 pandemic; Banyumas*

#### Abstrak

Pandemi COVID-19 telah melahirkan berbagai upaya pencegahan maupun penanggulangan, mulai dari level pemerintah pusat hingga level masyarakat. Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan 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 Pendayagunaan 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. Inovasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam kondisi saat ini menjadi penting adanya agar pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif.



Pemerintah daerah kabupaten banyumas juga telah melakukan perubahan standar pelayanan terutama terkait mekanisme, sistem atau prosedur pelayanan yang manual menjadi online dan menginformasikan perubahan tersebut melalui sistem informasi pelayanan publik yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan, kemudian standar pelayanan tetap mengacu pada prinsip pelayanan publik Peraturan MenPAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, terkait dengan pelayanan di masa pandemi mendasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas, dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang PPKM di Kabupaten Banyumas.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik; Pandemi Covid-19; Banyumas

## Pendahuluan

Dunia sedang menghadapi bencana yang disebabkan pandemi coronavirus disease 2019 (COVID-19) dimana penyakit ini, sampai dengan 31 Mei 2020, sudah menjangkiti lebih dari enam juta kasus dan merenggut lebih dari 370 ribu nyawa di seluruh dunia (Population, 2020) Pandemi yang mulai masuk ke Indonesia sejak awal Maret 2020 ini telah melahirkan berbagai upaya pencegahan maupun penanggulangan, mulai dari level pemerintah pusat hingga level masyarakat. Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan 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 Pendayagunaan 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 penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut (Herizal et al., 2020).

Dalam kondisi yang normal, masih banyak penyelenggara 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 (Ristiani, 2020). 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.

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 sektor strategis lainnya. Dari ruang lingkup pelayanan publik tersebut penyelenggara 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 mesti 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 (Menpan.go.id, 2020).

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam kondisi pandemi COVID-19 ini. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik. Dalam kondisi pandemi COVID-19 maka pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan untuk dipersiapkan oleh pembina penyelenggaraan pelayanan public (Kurniawan, 2017), dalam hal ini pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang

sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota sebagaimana Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan. Pembina penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif pada kondisi pandemi COVID-19. Maka apabila dalam kondisi pandemi COVID-19 ini terdapat keterbatasan SDM, sarana, prasarana serta fasilitas pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada satu instansi dapat meminta bantuan kepada penyelenggara pelayanan lain (Maryam, 2016).

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, pamflet ataupun media sosial (Firdaus & Lawati, 2020).

Inovasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam kondisi saat ini menjadi penting adanya agar pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif. Pemerintah daerah kabupaten banyumas juga telah melakukan perubahan standar pelayanan terutama terkait mekanisme, sistem atau prosedur pelayanan yang manual menjadi online dan menginformasikan perubahan tersebut melalui sistem informasi pelayanan publik yang tersedia. Berbagai upaya inovasi pelayanan publik dalam kondisi pandemi COVID-19 ini patut kita apresiasi bersama dan dicontoh oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya. Penelitian ini akan mengupas aksesibilitas dari pelayanan publik pada masa pandemik COVID-19. Tentunya hal tersebut menjadi topik yang urgent untuk mengevaluasi proses pelayanan publik yang sudah ada dan sudah berjalan di kabupaten banyumas.

## Metode

Penelitian ini adalah penelitian di bidang administrasi publik yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2016). Sasaran pada penelitian ini adalah penyelenggara layanan publik dan pengguna layanan publik yang di kabupaten banyumas yang dipilih secara purposive sampling sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Validitas data penelitian ini menggunakan metode triangulasi data sumber dan dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu : wawancara, observasi dan studi dokumen. Dalam menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan. Tahapan yang dilakukan dalam menganalisa data yaitu; Mengorganisasikan data, pengelompokan berdasarkan kategori, tema dan pola jawaban (Ridder et al., 2014).

## Hasil dan Diskusi

### 1. Standardisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Pengertian standar dan standardisasi dirumuskan secara berbeda-beda. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, menjelaskan bahwa: "Standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/Pemerintah/keputusan internasional dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya." (Indiahono et al., 2018).

Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan, memelihara, memberlakukan, dan mengawasi standar yang dilaksanakan secara tertib serta bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan. Standar pelayanan publik (selanjutnya disebut SPP) akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain-lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain. Dengan SPP akan terjamin kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari kesenjangan pelayanan yang diberikan antara daerah yang satu dengan daerah lainnya.

Standar Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan yang berbunyi bahwa masing-masing pimpinan unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Selain itu terdapat juga peraturan lainnya terutama dimasa pandemi, diantaranya:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6487);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 249);
3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 57);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana di Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2014 Nomor 1 Seri E);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 30).
6. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Kegiatan Kemasyarakatan Dalam Rangka Percepatan Pencegahan dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kabupaten Banyumas.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, prosedur layanan publik yang diterapkan pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19 adalah dengan menjaga protokol kesehatan sesuai peraturan yang berlaku. Secara umum untuk standar pelayanan pada mal pelayanan publik diatur dalam Peraturan MenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Kemudian untuk standar pelayanan yang diterapkan di MPP Banyumas menggunakan peraturan yang berlaku misalnya Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang Standar Pelayanan. Sementara itu, untuk standar pelayanan khususnya di MPP Banyumas di era pandemi Covid-19 mengikuti peraturan yang berlaku baik dari pemerintah maupun pemerintah daerah kaitannya dengan pandemic dan juga mengikuti level kedaruratannya karena setiap saat dapat berubah tergantung pada kondisi yang terjadi di masing-masing daerah.

Pada penelitian ini level kedaruratannya pada tingkat 3 yang artinya pada tingkatan tersebut angka penyebaran Covid-19 sudah mulai menurun. Di masa pandemi untuk mencegah tersebarnya virus maka prosedur pengambilan nomor antrian yang biasanya diambil oleh pengunjung sekarang hanya boleh diambil oleh petugas. Sementara untuk pelayanan OSS diharuskan pengunjung membawa laptop sendiri. Penerapan pelayanan via online (misalnya website Masbasit) sehingga pemohon ketika hendak mendaftar tidak harus datang langsung ke MPP, cukup dilakukan lewat website tersebut. Selain itu untuk pengambilan SK dapat dilakukan dengan sistem COD misalnya lewat jasa kantor pos, serta untuk periode November-Desember jumlah pengunjung dibatasi 50% perharinya. Selama pandemi, standar pelayanannya tetap sama yaitu tetap berpedoman pada standar pelayanan publik, hanya saja caranya yang berbeda. Misalnya ketika sebelum pandemi pengunjung yang biasanya dilayani secara offline sekarang harus online. Selain itu untuk mencegah kerumunan, khusus layanan perpanjangan SIM dan SKCK sekarang ditiadakan karena layanan tersebut paling banyak dikunjungi.50 Terkait peraturan yang mengatur standar pelayanan di MPP Banyumas mengacu pada SPSOP dengan mengikuti izin yang dihandel dinas terkait. Peraturan yang terbaru adalah PerBup nomor 37 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala DPMPSTP Banyumas.

Standar Pelayanan Publik menurut (Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian

pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Adawiyah, 2018)

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat. Untuk problematika terhadap standarisasi pelayanan publik di era pandemi terkadang dari pengunjung enggan mematuhi prokes, untuk beberapa perizinan yang prosedurnya kompleks disampaikan secara bertahap untuk efisiensi karena ada beberapa pemohon yang apabila dijelaskan prosedurnya sekaligus berpotensi menimbulkan kebingungan.

Kemudian dari pemohon merasa kurang puas jika hanya dilayani lewat online. Jadi permasalahannya lebih ke terbatasnya tidak dapat bertemu langsung dan tidak dapat cek lokasi. Kemudian terhambatnya sistem/ website sehingga prosesnya tidak berjalan semestinya, pengunjung yang Gaptek (biasanya dari pelosok desa), pengunjung belum bisa memanfaatkan Check Tracking, pengunjung mengeluhkan belum disediakannya fasilitas ATM sehingga ketika membutuhkan uang cash guna pembayaran administrasi harus mengambil di tempat lain. Respon pengunjung dengan adanya layanan MPP Banyumas di era pandemi setiap orang berbeda-beda tetapi cenderung baik, hal ini dibuktikan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang mencapai nilai diatas 89%, selain itu pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang disediakan. Hanya saja gangguan pada jaringan internet/ website kadang mengalami down terutama layanan OSS karena terpusat, terlebih lagi saat jam istirahat jaringannya semakin lambat, kemudian peraturan baru yang belum terealisasi misalnya IMB karena dari pusat/daerah sedang dalam masa penyusunan dan ada beberapa petugas yang tidak di tempat sehingga harus menunggu terlebih dahulu.

## 2. Optimalisasi Mal Pelayanan Publik

Optimalisasi merupakan proses pencarian solusi yang terbaik, karena sangat diperlukan diberbagai aktifitas. Terlebih lagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara. Tujuan atau manfaat dari adanya suatu pengoptimalan adalah untuk mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dari beberapa penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa optimalisasi merupakan suatu proses atau cara yang digunakan dalam pembuatan suatu sistem atau keputusan menjadi lebih efektif baik memaksimalkan atau meminimalkan disesuaikan dengan kriteria dan tujuan tertentu. Di MPP Banyumas, Jenis pelayanan yang perlu dioptimalkan khususnya di era pandemi hakikatnya harus dioptimalkan semua tanpa membeda-bedakan. Tetapi untuk lebih spesifiknya yaitu layanan Kesehatan karena dalam masa pandemi, lalu layanan OSS.

Untuk mewujudkan penegakan hukum, upaya preventif yang perlu dilakukan di masa pandemi adalah bagaimana pemohon dan petugas tidak bertemu secara langsung, memberikan reward dan punishment kepada mereka yang melaporkan tentang ketidakberesan yang terjadi (misalnya gratifikasi) di MPP (berupa mug atau souvenir) supaya masyarakat bisa turut andil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kabupaten Banyumas. Terkait dengan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Tentang Good Governance (tata pemerintahan yang baik) indikator dari penciptaan good governance adalah pelayanan prima melalui penyelenggaraan MPP yang bertujuan bagaimana masyarakat itu merasa dimudahkan, dinyamankan, dimudahkan dalam biaya, adanya transparansi, adanya hak akses semua warga negara atas pelayanan yg baik dan berkeadilan.

Untuk gambaran ide atau gagasan yang akan direncanakan untuk kedepan khususnya untuk MPP Banyumas adalah semua perizinan diharapkan dilayani dengan baik, lalu menyediakan fasilitas ATM untuk mempermudah dalam hal administrasi keuangan dan sekarang sudah terealisasi. Selain itu mengadakan kegiatan dengan sistem jemput bola karena di Banyumas MPP hanya ada satu sementara kecamatannya ada banyak. kemudian mengadakan inovasi, misalnya kegiatan Banyumas Mydarling (banyumas melayanai dengan kendaraan keliling), Gelas Umikecemas (gerakan legalisasi usaha mikro kecil banyumas) dalam rangka peningkatan kualitas kedepannya. Sehingga masyarakat yang dari jauh dan belum mengetahui pelayanan perizinan dapat mengetahuinya, serta membantu masyarakat terutama mengenai UMKM. Walaupun pandemi sekarang statusnya sudah menurun alangkah baiknya penerapan protokol kesehatan tetap dilaksanakan dengan baik dan lebih diperketat lagi karena dari pengunjung kadang ada yang tidak mencuci tangan serta menurunkan masker ke dagu. Kemudian terkait langkah dalam mengoptimalkan MPP Banyumas yaitu agar dikenal khalayak ramai terutama dipelosok desa dengan diadakannya pelayanan keliling dan tetap melakukan inovasi-inovasi agar kedepannya MPP Banyumas berkembang pesat dengan tetap mengacu pada peraturan pemerintah dan peraturan daerah yang berlaku. Berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah harus mampu mengelola kekayaan daerah masing-masing secara transparan dan akuntabel untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh rakyatnya. Oleh karena itu dalam hal ini pelayanan publik memegang peranan penting guna mewujudkan salah satu tujuan Negara yaitu mensejahterakan dan membahagiakan masyarakatnya.

Konsep good governance adalah sebuah konsep tata kelola pemerintahan yang baik, konsep ini muncul karena beberapa tantangan di antaranya adalah: 1) Pemerintah di harapkan bersikap proaktif terhadap peluang-peluang ekonomi positif. 2) Perubahan demografi dibanyak negara telah memberikan pengaruh yang besar terhadap pemerintahan baik sebagai pelayan publik maupun sebagai pemberi kerja. 3) Sektor publik harus berhadapan dengan seperangkat harapan baru bagi masyarakat dimana masyarakat sekarang lebih berpendidikan lebih memiliki informasi. 4) Harapan dari pegawai yang lebih optimis. 5) Ketersedianya teknologi informasi dan komunikasi modern. Karyawan dengan faktor internal dan organisasional yang mendukung Pemberdayaan (dalam perspektifnya secara Kognitif, Afektif maupun Konatif) akan memberikan hasil (outcome) baik untuk individu maupun untuk organisasi secara keseluruhan. Persepsi terhadap pemberdayaan dapat meningkatkan nilai kerja secara individual, Peningkatan Kepuasan Kerja dan memberikan kontribusi terhadap produktivitas dan suksesnya pekerjaan. Kinerja SKPD agar lebih bagus harus didukung dengan sistem tatakelola manajemen yang baik dan teknologi informasi yang memadai. Tata kelola yang baik atau istilahnya good governance dapat membantu manajemen untuk melaporkan informasi keuangan maupun keuangan secara transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Informasi ini dapat dipublikasikan kepada masyarakat melalui teknologi informasi (Kurniawan, 2017). E-governance memungkinkan warga negara berkomunikasi antar-mereka maupun dengan pemerintah, dan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan, mengekspresikan kebutuhan nyata mereka tentang kesejahteraan dengan menggunakan e-government sebagai sarananya. Sejatinya, antara TI dan good governance saling mendukung. TI yang dikelola dengan baik – yang secara fisik dapat diakses, dengan biaya terjangkau, dan tanggap terhadap kebutuhan manusia pada gilirannya akan mempercepat pembangunan nasional menjadi lebih demokratis, berkelanjutan (sustainable), dan memfasilitasi tercapainya masyarakat yang lebih sejahtera. E-governance memungkinkan warga negara berkomunikasi antar-mereka maupun dengan pemerintah, dan berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan, mengekspresikan kebutuhan nyata mereka tentang kesejahteraan dengan menggunakan e-government sebagai sarananya (Wakhid, 2017).

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas mengenai Aksesibilitas Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Banyumas, yang meliputi standardisasi pelayanan publik pada mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas di era pandemi Covid-19 dapat disimpulkan bahwa:

1. Standar mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas diatur dalam Peraturan Bupati Banyumas Nomor 4 Tahun 2019 Bab II huruf F tentang standar pelayanan, kemudian standar pelayanan tetap mengacu pada prinsip pelayanan publik Peraturan MenPAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan, terkait dengan pelayanan di masa pandemi mendasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit di Kabupaten Banyumas, dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 1 Tahun 2021 Tentang PPKM di Kabupaten Banyumas.

2. Problematika terhadap standardisasi pada MPP Banyumas untuk periode November-Desember, diantaranya protokol kesehatan kadang diabaikan, terkendalanya sistem/website, pengunjung merasa kurang puas jika hanya dilayani lewat online, pelayanan IMB yang begitu panjang, dan pelayanan OSS pusat yang responnya lambat.
3. Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengoptimalkan mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas adalah dengan memberikan Reward dan punishment kepada mereka yg melaporkan tentang ketidakberesan yang terjadi di MPP. Kemudian untuk gambaran ide atau gagasan yang akan direncanakan untuk kedepan khususnya untuk MPP Banyumas adalah semua perizinan diharapkan dilayani dengan baik, lalu menyediakan fasilitas ATM dan sekarang sedang dalam pembangunan. Selain itu menggunakan sistem jemput bola karena MPP ada satu dan kecamatan ada banyak, mengadakan inovasi, misalnya Banyumas Mydarling (banyumas melayanai dengan kendaraan keliling), Gelas Umikecemas (Gerakan legalisasi usaha mikro kecil banyumas) dalam rangka peningkatan kualitas kedepannya. Sehingga mereka yang dari jauh yg belum mengetahui pelayanan perizinan dan jenis-jenis perizinan dapat mengetahuinya.

## Referensi

- Adawiyah, P. R. (2018). INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI. *POLITICO*, 18(2). <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1). <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Indiahono, D., Purwanto, E., & Pramusinto, A. (2018). Compliance and Conflict of Value in Public Policy Implementation: Comparison between the New Order and the Reformation Era. *Policy & Governance Review*. <https://doi.org/10.30589/pgr.v2i2.97>
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.
- Menpan.go.id. (2020). Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 dengan Kerja di Rumah bagi ASN. In *Menpan.go.id*.
- Population, A. (2020). *Population by Country (2020) - Worldometer*. Worldometer.
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>
- Ristian, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2).
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPs*, 01(14).