

Efisiensi Penyederhanaan Kerja Terhadap Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19

(Studi Kasus di Kelurahan Margasari Kecamatan Buahbatu Kota Bandung)

Dea Nurhalilah¹, Ilsan Masdrian², Muhammad Shiddiq Munsyawy³, Putri Yudyana⁴

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: ilsanmasdrian@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: ilsanmasdrian@gmail.com

³Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: mmunsyawy@gmail.com

⁴Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: putriyudyana20@gmail.com

Abstrak

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN). Sejumlah Lembaga melakukan penyesuaian kebijakan untuk berjuang dalam menjaga kinerjanya terutama memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Setiap lembaga harus melakukan inovasi untuk dapat terus memberi pelayanan karena tidak bisa bertatap muka langsung. Sedangkan masyarakat banyak yang perlu mengurus surat-surat dan segala administrasi lainnya yang harus melalui kantor kelurahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efisiensi penyederhanaan kerja pelayanan publik dimasa pandemi di kantor Kelurahan Margasari Kecamatan Buahbatu Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kelurahan Margasari telah melakukan penerapan penyederhanaan kerja (*Work Simplification*) yang menghasilkan efisiensi terhadap pekerjaan pegawai dimasa pandemi *Covid-19*.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, Efisiensi

Abstract

Since the announcement of a positive case of the Covid-19 virus in Indonesia in March 2020, the government has stepped up measures to deal with the global pandemic of Covid-19. Various policies have been issued by the central and local governments. Starting from limiting social relations, urging to work at home for most of the State Civil Apparatus. A number of

institutions made policy adjustments to strive to maintain their performance, especially in providing public services to the community. Every institution must innovate to be able to continue to provide services because they cannot meet face to face. Meanwhile, many people need to take care of paperwork and all other administration that must go through the village office. The purpose of this study was to determine the efficiency of simplifying public service work during the pandemic at the Margasari Village office, Buahbatu District, Bandung City. The research method used is a qualitative research method with descriptive analysis. Based on the results of research conducted by Margasari Village, the implementation of work simplification has resulted in efficiency in the work of employees during the Covid-19 pandemic.

Keywords: *Efficiency, Public, Service*

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan pemerintah Kota Bandung, Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pemerintahan pemerintahan Kelurahan, melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketenteraman dan ketertiban umum, memfasilitasi penyelenggaraan Perpustakaan di Kelurahan, memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di Kelurahan, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik *Covid 19*, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah 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. Pelayanan publik harus tetap berjalan. Sistem pelayanan online pun ditingkatkan demi

kepuasan masyarakat.

Mengingat pentingnya pelayanan terhadap publik kinerja pegawai di kantor Kelurahan dimasa pandemi *Covid-19* tetap harus diselenggarakannya dengan efisien. Oleh karena itu, cara bekerja yang efisien hendaknya perlu dipraktikkan dan diterapkan secara terus menerus agar jiwa efisiensi benar-benar dapat dimiliki. Namun dengan adanya program dari pemerintah pengurangan pegawai di kantor menjadi 50% dari kapasitas kantor ini menjadikan sebagai pegawai ada yang bekerja di rumah, karena hal tersebut maka dilakukanlah penyederhanaan kerja untuk menjalani pelayanan publik, Penyederhanaan kerja adalah peningkatan efisiensi dengan mengurangi jumlah tugas yang harus dilakukan seorang karyawan. Penyederhanaan pekerjaan didasarkan pada prinsip-prinsip manajemen ilmiah dan teknik industri. Tugas yang direncanakan harus sederhana, berulang, dan standar. Dengan mengurangi kompleksitas, karyawan memiliki kesempatan untuk fokus pada pelaksanaan tugas-tugas rutin tertentu dalam jumlah yang lebih besar. Organisasi dapat menggunakan sedikit staf terlatih, yang memungkinkannya mencapai tingkat efisiensi yang tinggi. Karyawan dengan mudah saling menggantikan karena mereka tidak perlu memiliki keterampilan yang kompleks, pengetahuan dan pengalaman yang mendalam (Figurska & Matuska, 2013).

Pemerintahan Kelurahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur- unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut, untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Efisiensi dalam pekerjaan atau efisiensi kerja adalah perbandingan atau rasio terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu. Menurut Soekartawi, (2010:220) pengertian efisiensi kerja adalah upaya penggunaan input yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan produksi yang sebesar-besarnya. Perbandingan ini dilihat dari :

Segi waktu, suatu pekerjaan disebut lebih efisien bila hasil kerja berdasarkan patokan ukuran yang diinginkan untuk memperoleh sesuatu yang baik dan maksimal.

Segi kinerja, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

Efisiensi adalah suatu istilah yang menggambarkan perbandingan (*ratio*) antara masukan (input) dan keluaran atau (*output*) (Gibson, dkk, 2002) dengan kata lain efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara usaha dengan hasilnya (Gie, 1998).

Menurut Sayuti (2013:177) Penyederhanaan kerja adalah penerapan akal sehat secara terorganisir guna menghilangkan pemborosan waktu, energi, ruangan, bahan, alat-alat dan sebagainya, dengan demikian hasil-hasil efektif yang akan dicapai adalah dari usaha untuk mencari-cari cara yang lebih baik dan lebih mudah untuk melaksanakan pekerjaan.

Sedangkan menurut Terry dalam Syamsi (1994:50) penyederhanaan kerja adalah penerapan cara kerja yang paling efisien dalam menggunakan tenaga kerja, benda, mesin, waktu dan ruangan, sehingga pelaksanaan pekerjaannya menjadi lebih mudah dan lebih baik.

Dari beberapa pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penyederhanaan kerja adalah segenap aktivitas pelaksanaan kerja untuk menghilangkan pemborosan waktu, energi, ruangan, bahan, alat-alat dan sebagainya agar usaha yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 Pelayanan publik adalah 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masdar dkk (2009: 42) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B. METODE PENGABDIAN

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan perilaku, peristiwa serta berbagai kegiatan secara rinci. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi literatur. Untuk mendeskripsikan atau memberi suatu

gambaran secara lengkap terhadap efisiensi penyederhanaan pelayanan di kantor kelurahan Margasari di masa pandemi *Covid-19*.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat. Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kelurahan Margasari telah melakukan penerapan penyederhanaan kerja (*Work Simplification*) yang menghasilkan efisiensi terhadap pekerjaan pegawai di masa pandemi *Covid-19* dengan memberi pelayanan secara online, bagi para pegawai tetap menjalankan tugas dan fungsinya, masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Margasari melalui media sosial. Namun masih ada saran agar Kelurahan Margasari tetap melakukan sosialisasi dengan adanya pelayanan secara online kepada masyarakatnya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak terjadinya pandemi *Covid-19* lembaga atau instansi kelurahan Margasari dipaksa melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Salah satunya dengan penyederhanaan kerja (*Work Simplification*), kelurahan Margasari melakukan kebijakan dengan sebagian pegawai melakukan pekerjaan dari rumah sehingga terjadi giliran kerja di kantor, dan pelayanan pun dilakukan secara *online* seperti ketika masyarakat akan melakukan segala administrasi. Pelayanan online hanya dilakukan dengan menggunakan media sosial *Whatsapp* dengan media sosial tersebut masyarakat bisa langsung berkomunikasi dengan pegawai kelurahan dan juga mendapat seluruh informasi, fasilitas sekitar kantor kelurahan dilengkapi dengan jaringan internet mengantisipasi jika masyarakat yang tidak tahu dengan prosedur yang baru bisa langsung mengirimkan berkasnya melalui online, selain itu juga kelurahan membentuk Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 19* untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya agar tetap menjaga protokol kesehatan dan juga tim ini bertugas untuk mendata masyarakat yang terkena *Covid-19* agar bisa langsung dipantau oleh kelurahan dan diberi penanganan lebih lanjut yang bisa juga komunikasi melalui *Whatsapp*. Dengan adanya aplikasi untuk berkomunikasi melalui *Whatsapp* merupakan salah satu program penyederhanaan kerja karena terjadinya pengurangan karena telah menentukan prosedur pekerjaan kantor dengan tepat di masa pandemi ini dimana dilarangnya berkerumun dan juga penyederhanaan kerja dari sebelumnya pekerjaan dengan tatap muka langsung menjadi tidak langsung pegawai pun aman dari penyebaran *Covid-19*, dengan cara tersebut alur pekerjaan tetap berjalan untuk mencapai tujuan yaitu melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Kendala dalam pelayanan terhadap masyarakat dimasa pandemi *Covid-19* di kelurahan Margasari yaitu sulit melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan media sosial sehingga harus diberitahu secara bertatap muka namun dengan hal inipun protokol kesehatan tetap harus dijaga, segala fasilitas protokol di kantor Kelurahan Margasari sudah disediakan seperti disinfektan, *hand sanitizer* dan alat cek suhu tubuh.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kelurahan Margasari telah melakukan penerapan penyederhanaan kerja (*Work Simplification*) yang menghasilkan efisiensi terhadap pekerjaan pegawai dimasa pandemi *Covid-19* dengan memberi pelayanan secara online, bagi para pegawai tetap menjalankan tugas dan fungsinya, masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Margasari melalui media sosial. Namun masih ada saran agar Kelurahan Margasari tetap melakukan sosialisasi dengan adanya pelayanan secara online kepada masyarakatnya.

F. DAFTAR PUSTAKA

Ratminto, Winarsih. 2014. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Wasistiono, Sadu. 2001. Manajemen Pemerintah Daerah. Bandung: Alqa Print.

Badri, Munir. 2006. Manajemen Administrasi Pekantoran Modern. Jakarta: Erlangga.

Djam'an, Satori dkk. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sinabela. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Undang-undang No.25 Tahun 2009

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016