

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19

Siti Fatonah¹

Politeknik Piksi Ganesha Bandung¹

sitifatonah0603@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan sistem informasi pelayanan publik di era pandemi covid-19. **Metode penelitian** adalah tipe penelitian asosiatif yang memiliki tujuan untuk analisis kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Hasil penelitian** bahwa pelayanan publik merupakan upaya-upaya yang dilaksanakan oleh individu hingga badan yang berperan dalam memenuhi keperluan dari masyarakat. Adanya pandemic COVID-19 membawa pengaruh bagi kinerja karyawan dalam bidang layanan publik yang menjadi tidak optimal. Terutama dalam penyikapan karyawan layanan publik yang berada di Kantor Kecamatan, sejak adanya pandemic maka kinerja yang dipandang dari indikator sikap layanan publik pun berlangsung secara tidak optimal. Dalam konteks ini, segala aktivitas pun dibatasi dan dituntut memberlakukan protokol kesehatan yang disarankan oleh pemerintah. Karyawan melakukan pekerjaan dari rumah secara online dengan tuntutan prosedur protokol layanan publik era new normal. Karyawan Kecamatan pun bekerja sesuai shift yang terbagi menjadi beberapa hari dengan mempertimbangkan protokol kesehatan. **Simpulan** penelitian bahwasannya penerapan dari *e-government* mampu memberikan kontribusi bernilai positif bagi proses layanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Sistem Informasi.

ABSTRACT

This study aims to find out how to plan a public service information system in the era of the covid-19 pandemic. The research method is an associative type of research which aims to analyze the quality of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The results of the study show that public services are efforts carried out by individuals to agencies that play a role in meeting the needs of the community. The existence of the COVID-19 pandemic has an impact on employee performance in the field of public services which is not optimal. Especially in the attitude of public service employees who are in the District Office, since the pandemic, the performance seen from the indicators of public service attitudes has not been optimal. In this context, all activities are limited and required to apply the health protocols recommended by the government. Employees do work from home online with the demands of new normal era public service protocol procedures. Subdistrict employees also work according to shifts which are divided into several days taking into account health protocols. The conclusion of the research is that the implementation of *e-government* is able to make a positive contribution to the public service process.

Keywords: Information Systems, Publik Service

PENDAHULUAN

Tata laksana layanan publik ialah bagian dari terselenggaranya pemerintahan sebagai salah satu tanggung jawab eksekutif yang tertuang dalam UUD 1945 pasal 4. Atas dasar tersebut, tata laksana administrasi publik ialah perintah bagi pemerintahan dalam menawarkan bantuan secara baik-baik terhadap daerah. Administrasi publik adalah perpanjangan dari bagaimana negara (perangkat pengatur) melengkapi kapasitasnya yang diidentifikasi dengan menangani dan memenuhi kebutuhan daerah setempat. Kepentingan terhadap sifat-sifat administrasi publik yang harus disediakan oleh otoritas publik sesuai perintah undang-undang adalah bantuan publik yang luar biasa, yang dalam arti sebenarnya berarti bantuan yang brilian atau bantuan yang terbaik. Pasal 1 UU nomor 25 di tahun 2009 yang menyatakan terkait Administrasi Negara dinyatakan sebagai berikut: "Administrasi publik merupakan bentuk serangkaian dalam pelatihan guna melakukan pemenuhan atas keperluan dalam pemberian bantuan sesuai aturan undang-undang dengan pedoman kepada setiap bagian penduduk dari mulai hasil, administrasi serta pengaturan administrasi yang diberikan. oleh koperasi spesialis terbuka (Pemerintah)." (Ayuditia, 2021)

Salah satu konsekuensi besar dari pengesahan beberapa pedoman ini adalah bahwa setiap lembaga administrasi maupun dari kalangan non-pemerintah, baik yang berada di daerah maupun di tengah, mengharuskan untuk mengubah semua jenis tindakan dan kerangka kerja dengan mempertimbangkan standar penghapusan fisik. Standar pelepasan fisik menunjukkan bahwa untuk melindungi diri dari virus Corona, setiap komponen masyarakat perlu menghindari orang lain sehingga dipercaya dapat mengurangi latihan di luar rumah, bukan secara berkelompok dan berkelompok. Oleh karena itu, melalui PPKM ini kira-kira beberapa hal telah diarahkan, misalnya latihan belajar di sekolah dan latihan lingkungan kerja ditutup, latihan ketat di tempat kasih sayang dan latihan di tempat terbuka dibatasi. (Syamsir et al., 2019)

Sifat pelayanan publik adalah semacam sikap yang diidentifikasi dengan pemenuhan klien berakar dari kesimpulan pribadi mereka serta kontras terhadap sesuatu yang diberi kepada otoritas publik kepada mereka. Untuk sementara Rowley (1998) berpikir tentang kualitas itu di pusat penulisan bantuan publik di sekitar kualitas yang tampak. Kualitas yang tampak ini diciirikan sebagai penilaian klien atas dominasi elemen otoritas publik yang menawarkan bantuan secara keseluruhan. Juga, itu tidak sama dengan kualitas target, yang mencakup bagian dari artikel atau atribut tertentu dari hal atau kesempatan tertentu. Seen quality adalah jenis disposisi yang terhubung namun tidak setara dengan pemenuhan dan hasil dari korelasi antara asumsi dan pandangan sebuah pameran. Memahami sifat administrasi publik sebagai tingkat atau tingkat tindakan bantuan baik dan buruk, kantor administrasi, tata cara administrasi yang diberikan seperti yang diperkirakan oleh standar tertentu.

Salah satu konsekuensi besar dari urutan beberapa standar ini adalah bahwa setiap lembaga bukan bagian dari pemerintah serta bagian pemerintah, baik yang berada di tengah hingga di daerah-daerah, mengharuskan untuk mengubah semua jenis latihan, latihan, dan kerangka kerja dengan mempertimbangkan pedoman pemisahan fisik. Aturan penghapusan fisik ini menyimpulkan bahwa untuk melindungi diri dari virus Corona, setiap komponen masyarakat perlu menghindari orang lain sehingga dipercaya dapat mengurangi latihan di luar rumah, bukan secara berkelompok dan berkelompok. Oleh karena itu, melalui PPKM ini, sampai batas tertentu batasan-batasan latihan telah diarahkan. Pelaksanaan PPKM tentunya secara komprehensif berdampak pada perubahan tatanan kehidupan masyarakat setempat, termasuk munculnya istilah WFH merupakan salah satu konsekuensi atas pengaturan yang tercantum di Surat Putaran Pendeta Penguatan Perangkat Negara serta Perubahan Administrasi nomor 19 di tahun 2020 terkait perubahan dalam tata kerja serta peralatan umum negara dan tujuan final dalam pencegahan distribusi COVID-19 dalam organisasi pemerintah. (PDPI et al., 2020)

Pesatnya kemajuan inovasi data yang dipercepat dengan hadirnya web telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk menggunakan inovasi ini seideal mungkin. Pemanfaatan web dalam perspektif otoritas publik mendukung pengakuan e-government, yang diandalkan

untuk memperoleh manfaat yang melibatkan wilayah lokal melalui perluasan akses ke data, pengembangan lebih lanjut organisasi yang didorong oleh pembayar pajak ke wilayah lokal dan pengembangan lebih lanjut pemerintah para eksekutif. yang lebih mahir dan lugas. Pelaksanaan administrasi publik yang bernilai di masa pandemi virus Corona, khususnya manfaat terbuka di bidang sosial, sangat penting karena kehidupan harus terus berlanjut untuk masa depan yang cerah. Dengan demikian, jika persoalan maladministrasi dalam pemerintahan terbuka di wilayah sosial pada masa pandemi virus corona dapat dihentikan, kebutuhan daerah akan segera tercukupi.

METODE PENELITIAN

Dimensi kendalan, reliabel atau keandalan, jaminan, rasa empati, serta pembuktian fisik bersamaan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sumur Bandung. Menurut kerangka pemikiran dapat di lihat bahwa terdapat Variable X berpengaruh terhadap Variable Y. Tipe penelitian yang di pakai adalah penelitian asosiatif. Yang memiliki tujuan untuk analisis kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada penelitian ini akan dibahas seberapa besar pengaruh variabel kebijakan (X) terhadap kepuasan (Y).

For proportions dan diperoleh melalui persamaan Gambar 1 sehingga diperoleh sampel penelitian yang terkoreksi.

$$n = \frac{N}{1 + N - 1/Pop}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel *finite*

N = Jumlah sampel infinite

Pop = Jumlah seluruh populasi sebesar 35.572 jiwa

Berdasarkan perhitungan dengan *gambar 1* diperoleh jumlah sampel *finite* sebesar 176,76 jiwa dan dibulatkan menjadi 176 jiwa. Selanjutnya sampel tersebut akan didistribusikan ke setiap kelurahan dan rukun warga (RW) menggunakan *gambar 2* guna mendapatkan kuota untuk tiap RW.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Sumur Bandung

No	Kelurahan	Penduduk		Jumlah Penduduk
		Laki-laki	Perempuan	
1	Braga	2.950	2.724	5.674
2	Kebon Pisang	5.506	5.627	11.133
3	Merdeka	5.102	4.716	9.818
4	Babakan Ciamis	4.440	4.233	8.673
Jumlah		17.998	17.300	35.298

Sumber: BPS Kota Bandung (2019).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari kelurahan Braga , Kebon Pisang, Merdeka, Babakan Ciamis. Dimana dari kelima kelurahan tersebut penduduk laki-laki berjumlah 17.998, dan perempuan 17.300. Dan total semua penduduk BPS Kota Bandung pada tahun 2019 yaitu 35.298.

Tabel 2. Data Pelayanan Surat Kecamatan Sumur Bandung

NO	Pelayanan Surat	Kecamatan Sumur Bandung				Jumlah
		Braga	Kebon Pisang	Merdeka	Babakan Ciamis	
1	Pindah-Keluar	94	178	384	204	860
2	Pindah-Datang	69	212	462	246	989
3	Permohonan KTP	146	288	294	182	910
4	Permohonan KK	325	575	532	202	1634
5	NA	68	211	173	19	471
6	Keterangan usaha	104	615	94	40	853
7	Keterangan Domisili Perusahaan	17	89	13	12	131
8	Akta Kelahiran	76	289	136	41	542
9	Akta Kematian	43	132	69	9	253
10	Keterangan Belum Menikah	37	588	184	30	839
11	Keterangan Domisili Kependudukan	20	610	59	40	729
12	Keterangan Domisili Haji	5	32	4	3	44
13	Keterangan tidak mampu	105	587	65	125	882

Sumber: Data Bandung (2019)

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Valiabel	r-hitung	keterangan
X1	-0.429	T
X2	0.829	V
X3	0.668	V
X4	0.791	V
X5	0.747	V
X6	1	V

Sumber: Data diolah Sendiri (2021)

Dari hasil perhitungan SPSS Variabel di uji validasi dapat di katakan bahwa nilai *r-tabel* bernilai 0,552. Jika *r- hitung* > 0,552 jadi indikator dinyatakan **valid**.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	4

Sumber: Data diolah oleh penulis menggunakan SPSS. 2021.

Dari hasil perhitungan SPSS perhitungan nilai 0,624 > 0,4 artinya bahwa Kusioner dikatakan reliabel.

Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.189	4	32.047	4.764	.029 ^b
	Residual	53.811	8	6.726		
	Total	182.000	12			

a. Dependent Variable: NO

b. Predictors: (Constant), Babakan Ciamis, Kebon Pisang, Braga, Merdeka

Sumber: Data di olah penulis menggunakan SPSS.2021

Dari table di atas dapat di katakan nilai F hitung = 4.764 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,029 < 0,05$ sehingga model regresi bisa di gunakan untuk mengetahui variable X berpengaruh kepada variable Y.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.556	2.594

a. Predictors: (Constant), Babakan Ciamis, Kebon Pisang, Braga, Merdeka

Sumber: Data di oleh penulis menggunakan SPSS. 2021.

Berdasarkan tabel tersebut, jelaskan skor korelasi (R) yaitu 0,839 di peroleh koefisien determinasi (R Square) bernilai 0,704 yang berisi pengertian, hingga pengaruh variable x terhadap variable y adalah bernilai 70,4%.

KESIMPULAN

Dari hasil beserta pembahasan tersebut, peneliti memperoleh kesimpulan bahwasannya penerapan dari e-government mampu memberikan kontribusi bernilai positif bagi proses layanan publik. Dalam situasi global pandemic, perlu untuk memberi perhatian terhadap beberapa faktor yang memberi dukungan diantaranya yakni layanan dari sistem yang kolaboratif serta inovatif, memiliki kelengkapan sarana serta prasarana, mempunyai kesediaan dana yang cukup, memperoleh pembaruan dari penggunaan teknologi, serta keterbukaan ruang interaksi. Berdasarkan konsep dari e-government, yakni mampu melakukan koneksi interaksi diantara para individu yang memiliki kepentingan yang lebih efisien, mampu dengan selalu memegang prinsip terhadap pemberian layanan publik yang memiliki kualitas tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021). *Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 : Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam , Indonesia*. 1(1), 364–369.
- PDPI, PERKI, PAPDI, PERDATIN, & IDAI. (2020). Pedoman tatalaksana COVID-19 Edisi 3 Desember 2020. In *Pedoman Tatalaksana COVID-19*. <https://www.papdi.or.id/download/983-pedoman-tatalaksana-covid-19-edisi-3-desember-2020>
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease. *Sosial dan Budaya*, 1(1), 1-12. <http://digilib.uinsgd.ac.id/30678/>