

# ANALISIS KEBIJAKAN PEMBATASAN KEGIATAN MASYARAKAT (PPKM) PADA SEKTOR ESENSIAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GLUGUR KOTA KECAMATAN MEDAN BARAT KOTA MEDAN

Mei Tukarman Hulu<sup>1</sup>, Zulkarnain<sup>2</sup>, Junaidi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa, Indonesia

<sup>2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa, Indonesia

<sup>3</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa, Indonesia

E-mail: [meituhulu@gmail.com](mailto:meituhulu@gmail.com)<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Mengetahui pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Glugur Kota Kecamatan Medan Barat Kota Medan selama kebijakan PPKM, (2) Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik dikembangkan di Kelurahan Glugur Kota selama kebijakan PPKM diberlakukan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif Deskriptif. Dengan metode ini peneliti dapat mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dengan panyajiann data yang akurat, sistematis dan sesuai dengan keadaan yang terjadi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik analisis data yang terdiri dari, reduksi data, display data verifikasi dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemberlakuan kebijakan PPKM di Kelurahan Glugur Kota tidak memberikan pengaruh dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan. Karena untuk menyikapi dan mendukung aturan-aturan yang termuat dalam PPKM Pemerintahan Glugur Kota mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis online/digital yang disebut dengan layanan pencet.

**Kata Kunci:** PPKM, Pelayanan Publik, Protokol Kesehatan

## 1. Pendahuluan

Dalam kondisi kasus Covid-19 yang cenderung tidak bisa diprediksi kapan berakhir, kebijakan PPKM menjadi titik krusial dalam pengendalian perkembangan pandemi Covid-19 ke depannya di Indonesia. Jika program ini tidak dilaksanakan dengan ketat dan konsisten, maka perkembangan pandemi Covid-19 dan dampaknya pada berbagai sektor kehidupan masyarakat akan semakin dikhawatirkan.

Dengan diberlakukannya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) terhadap segala bidang kegiatan/aktivitas masyarakat salah satunya dibidang kegiatan pelayanan publik. Maka sektor birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik misalnya Pemerintahan Kelurahan harus bisa menyesuaikan sistem pelayanan yang sejalan dengan aturan-aturan yang termuat dalam kebijakan PPKM.

Pelayanan publik yang diberikan selama pemberlakuan kebijakan PPKM harus berasaskan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sesuai yang diamanahkan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik yang berisikan pemberian pelayanan minimum dan hak masyarakat harus tetap terpenuhi. Karena masyarakat dalam situasi pandemi sekalipun tetap memiliki berbagai urusan administrasi atau pelayanan lainnya yang harus terpenuhi sehingga pelayanan publik harus bisa menyesuaikan terhadap setiap aturan yang sedang berlaku. Masyarakat pada masa pemberlakuan PPKM mengharapkan bisa mengakses berbagai layanan publik baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa. Karena jika sebuah lembaga pemerintahan menghentikan akses terhadap pelayanan publik terhadap masyarakat maka akan terjadi krisis dan kekacauan ditengah-tengah masyarakat. Sehingga dalam hal ini perlu pembaharuan sistem yang berhubungan dengan *e-government* (Syafriada, 2020).

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **A. Landasan Teori**

#### **1) Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)**

Menurut Wikipedia Indonesia, PPKM adalah kebijakan pemerintah Indonesia yang diberlakukan sejak awal 2021 untuk menangani pandemi Covid-19 di Indonesia.

#### **2) Work From Home (WFH)**

Menurut Crosbie dan Moore (2014), bekerja dari rumah adalah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu). Bekerja akan memberikan waktu yang fleksibel bagi pekerja untuk memberikan keseimbangan hidup bagi karyawan. Disisi lain juga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

#### **3) Work From Office (WFO)**

WFO merupakan format pembagian kerja dengan mempertimbangkan protokol kesehatan di era pandemi Covid-19. Sistem ini bertujuan untuk menghindari kerumunan, karyawan/pegawai

diatur jadwal masuk kerjanya. Dalam ketentuan PPKM darurat dan PPKM level pegawai bekerja dari kantor/WFO 25 persen. Pada penerapan WFO para pegawai harus memperhatikan protokol kesehatan mulai dari menggunakan masker, memeriksa suhu badan, mencuci tangan/hand sanitizer, dimeja pelayanan ada sekat (plastic atau kaca pembatas) dan selalu menjaga jarak.

#### **4) Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasalong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun didalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

### **B. Kerangka Konsep**

Variabel Bebas (Variabel X) pada penelitian ini adalah kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Sedangkan Variabel terikat (Variabel Y) adalah pelayanan publik.

### **3. Metode Penelitian**

#### **1) Bentuk Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

#### **2) Lokasi dan Waktu Penelitian.**

Lokasi penelitian berada di Lorong kelompok Kamboja Kelurahan Glugur Kota. Tempat penelitian yakni kantor kelurahan Glugur Kota. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2022.

#### **3) Informan Penelitian**

- a. Informan Kunci: Lurah, sekretaris lurah dan kasih pemerintahan di Kelurahan Glugur Kota.
  - b. Informan Pendukung: 2 orang Masyarakat di Kelurahan Glugur Kota.
- penggunaan metode observasi dan wawancara.”

#### **4)Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Suharmisi Arikanto (2003: 42) mengatakan metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

- a) Wawancara
- b) Observasi
- c) Dokumentasi

#### **4) Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu:

1. Reduksi Data
2. Display Data
3. Verifikasi dan kesimpulan

#### **4. Pembahasan**

##### **Pelaksanaan Kebijakan PPKM**

Pelaksanaan kebijakan PPKM di Kelurahan Glugur Kota dilaksanakan sesuai Surat edaran Pemerintahan Kota Medan yang dikeluarkan secara berlaka disesuaikan dengan

Implementasi kebijakan PPKM yang memuat aturan penerapan protokol kesehatan yang dikenal dengan istilah 5M (mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas) sudah terlaksana dengan optimal. Pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data dalam bentuk observasi dan dokumentasi peneliti menemukan dan melihat disekitar lingkungan kantor kelurahan Glugur Kota dibuat berbagai himbauan dan larangan yang mendukung terlaksananya penerapan protokol kesehatan serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kebijakan 5M seperti wastafel tempat mencuci tangan, hand sanitizer, pengukur suhu badan dan sebagainya juga tersedia.

##### **Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Kelurahan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayan publik yang melayani kepentingan dan hak-hak dasar masyarakat, tentu harus menyesuaikan terhadap setiap kebijakan

yang sedang berlaku seperti halnya pada pemberlakuan kebijakan Pembatasan Pemberlakuan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Para pegawai/staf harus bisa memberikan pelayanan sesuai dengan dengan azas-azas pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang berlaku. Kerena masyarakat pada masa pemberlakuan PPKM mengharapkan bisa mengakses berbagai layanan publik baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa. Karena jika sebuah lembaga pemerintahan menghentikan akses terhadap pelayanan publik terhadap masyarakat maka akan terjadi krisis dan kekacauan ditengah-tengah masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Glugur Kota selama kebijakan PPKM diberlakukan berjalan seperti biasanya. Hal ini bisa dilihat dari segala jenis pelayanan tetap diberikan kepada masyarakat walaupun dalam pemberlakuan PPKM seperti pada tabel dibawah ini.

PPKM (April-Juni 2021)

No	Jenis Pelayanan Publik	Jumlah Masyarakat Yang Menerima Pelayan Publik		
		April	Mei	Juni
1	Surat keterangan pengurusan KK	9	13	29
2	Surat keterangan pengurusan KTP	22	33	29
3	Surat keterangan akte lahir	2	8	9
4	Surat keterangan akte kematian	7	5	7
5	Surat domisili	10	2	9
6	Surat keterangan usaha	12	15	8
7	Surat izin menggunakan fasilitas umum	5	3	7
8	Pelayanan lainnya	36	23	31
Total pelayanan yang diberikan		103	102	128

Sumber: Data Sekretaris Kelurahan Glugur Kota

Tabel 4.3 Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada saat kebijakan PPKM diberlakukan (Juli-September 2021)

No	Jenis Pelayanan Publik	Jumlah Masyarakat Yang Menerima Pelayanan Publik		
		Juli	Agustus	September
1	Surat keterangan pengurusan KK	18	25	17
2	Surat keterangan pengurusan KTP	25	15	22
3	Surat keterangan akte lahir	15	10	2
4	Surat keterangan akte kematian	6	5	3
5	Surat domisili	8	7	11
6	Surat keterangan usaha	21	11	14
7	Surat izin menggunakan fasilitas	-	-	5
8	Pelayanan lainnya	32	40	29
Total pelayanan yang diberikan		117	113	103

Sumber: Data Sekretaris Kelurahan Glugur Kota

Pada masa pemberlakuan kebijakan PPKM Pemerintahan Glugur Kota mengembangkan sebuah Sistem pelayanan berupa peluncuran nomor whatshap khusus yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat Kelurahan Glugur Kota. Layanan ini disebut dengan Layanan Pencet, melalui layanan ini masyarakat bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan melakukan permohonan pengurusan berbagai surat keterangan misalnya surat keterangan pengurusan KTP, KK, surat domisili dan surat-surat lainnya. Dalam penerapan layanan pencet misalnya ada masyarakat yang mengurus surat domisi, maka masyarakat yang bersangkutan tinggal mengirimkan permohonan melauai nomor whatshap yang telah dibagikan, kemudian melengkapi prasarat yang diperlukan dengan mengirim secara online dan setelah suratnya selesai, maka kepala lingkungan akan ditugaskan untuk mengantarkan kepada masyarakat yang bersangkutan.

Pelayanan publik yang berbasis online yang dikembangkan oleh Pemerintah Kelurahan Glugur Kota merupakan solusi dalam menjawab tantangan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat selama kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) diberlakukan.

## 5. Kesimpulan

Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan di Kelurahan Glugur Kota tidak memberikan pengaruh atau hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan. Pelayanan publik tetap diselenggarakan sesuai dengan azas-azas dan prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Kelurahan Glugur dalam menjawab dan memenuhi hak masyarakat dalam pelayanan publik selama kebijakan PPKM diberlakukan mengembangkan sistem pelayanan berbasis online yang disebut Layanan Pencet. Sehingga dengan ada layanan ini masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik tanpa harus ke kantor kelurahan. Pemerintah Kelurahan Glugur Kota dalam menggunakan pelayanan publik berbasis online/digital.

## 6. Daftar Pustaka

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Development Planning*, 4(2), 126-150. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi Edisi Keduam*. Yogyakarta. Gava Media.
- Intruksi Menteri Dalam Negeri No. 47 tentang *PPKM Level 4,3,2 dan 1 Covid-19* di Jawa Bali.
- Intruksi Menteri Dalam Negeri No.15 Tahun 2021 Tentang *Aturan Pemberlakuan PPKM Darurat wilayah Jawa dan Bali*.
- Intruksi Menteri Dalam Negeri No.20 Tahun 2021 tentang *PPKM Darurat* untuk wilayah luar Jawa-Bali.
- Kurniawan, R.C. 2016. Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Lan. 2003. *Penyusunan Standart Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Maleong, Lexi J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Muhyiddin. 2020. Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal Of DevelopmentPlanning*, 4(2), 240-252. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.118>.
- Mungkasa, O. 2020. Bekerja dari rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal Of*
- Nuriyanto, N. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkan Berdasarkan Konsep “Welfare State”* Jurnal Konstitusi, 11(3), 428-453
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukarjo: Tahta Media Group.
- Rahmadana, M.F., Mawati, A.T., Siagiaan, Nurhayati., Perangin-angin, M.A. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. 380.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.