

AGILITY PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL OLEH MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

PUBLIC SERVICE AGILITY IN THE NEW NORMAL ERA IN PEKANBARU PUBLIC SERVICE MALL

Citra Dwi Seftia¹, Geovani Meiwanda²

^{1,2} Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email : citradwisf@gmail.com¹, geovani.meiwanda@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak : Kelincahan yang diterapkan dalam pelayanan publik pada masa *new normal* di Mal Layanan Umum Kota Pekanbaru ditujukan pada kelincahan organisasi dalam merespon secara cepat, tepat waktu. Kelincahan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan nilai bagi kepuasan publik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya kelincahan di Mal Layanan Umum Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori John Dowdy dan Kirk Rieckhoff yang terdiri dari beberapa indikator yaitu strategi, struktur, proses dan sumber daya manusia. Hasil dari penelitian ini adalah indikator struktural telah berjalan dengan baik. Sedangkan pada indikator proses dan sumber daya manusia pelaksanaannya belum maksimal, masih kurangnya ketersediaan sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pihak Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Pelayanan dalam bentuk online yaitu kurangnya pemahaman pegawai tentang pelaksanaan pelayanan online, serta kurangnya edukasi bagi masyarakat dalam mengakses layanan online. Sedangkan untuk pelayanan pada masa *new normal* yaitu pembatasan tenaga kerja yang menyebabkan pelayanan yang diperoleh masyarakat kurang optimal. Peneliti juga memberikan saran yaitu pentingnya mensosialisasikan kepada masyarakat tentang cara mengakses layanan secara online. Sebab, layanan ini bisa diakses oleh semua kalangan dari yang muda hingga yang tua..

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Agility, Kota Pekanbaru*

Abstract: Agility that is applied in public services during the new normal period at the Pekanbaru City Public Service Mall is aimed at the agility of the organization to respond quickly, in a timely manner. Agility is an organization's ability to provide value to public satisfaction. This study aims to see whether there is agility in the Pekanbaru City Public Service Mall. The research method used is descriptive qualitative method using the theory of John Dowdy and Kirk Rieckhoff which consists of several indicators, namely strategy, structure, process and human resources. The result of this research is that the structural indicators have been running well. Meanwhile, in the indicators of the process and human resources, the implementation has not been maximized, there is still a lack of availability of human resources in the provision of services carried out by the Pekanbaru City Public Service Mall. Services in online form, namely the lack of understanding of employees about the implementation of online services, as well as the lack of education for the public in accessing online services. Meanwhile, for services in the new normal period, namely the limitation of labor which causes the services obtained by the community to be less than optimal. Researchers also provide suggestions that the importance of socializing to the community about how to access services online. Because, this service can be accessed by all people from the young to the old.

Keywords: *Public Services, Agility, Pekanbaru City:*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan pesat yang mengakibatkan banyaknya instansi pemerintah yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. maka Indonesia sebagai negara yang berdaulat harus

mengikuti perkembangan tersebut dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada tatanan pemerintahannya. Mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat telah terintegrasi dengan sistem *e-government*, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan inovasi dan efisiensi pada pelaksanaan tugas pemerintahan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat beserta pemangku kepentingan yang ada.

Kehidupan normal baru menuntut sikap kita yang *agile (able to move quickly and easily)* dan adaptif meskipun prakondisi itu belum kita bangun bersama sebelumnya. Dosen Politik Universitas Gajah Mada Sigit Pamungkas menerangkan, Normal Baru adalah suatu cara hidup baru atau cara baru dalam menjalankan aktivitas hidup ditengah pandemi covid-19 yang belum selesai. Sigit menerangkan, New Normal dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah kehidupan selama Covid-19. Sigit mencontohkan, Normal Baru ini sebagai alternatif sebagai dasar kebijakan nasional untuk memenuhi kebutuhan konsumsi. Karena, konsumsi masyarakat berhubungan dan kegiatan produksi dan distribusi. Selain itu, dia menjelaskan, kondisi sosial juga membutuhkan interaksi. Juga, kegiatan keagamaan yang tidak mungkin terus-menerus mengurung penganutnya dalam ruang daring (online).

Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru Akhirnya mulai membuka layanan tatap muka. Sejumlah gerai di MPP Pekanbaru pun mulai beroperasi kembali. Setelah mereka menutup operasional layanan secara tatap muka sejak pertengahan April 2020. Gerai tersebut yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, BPJS Kesehatan, BRI, Bapenda Kota Pekanbaru dan Samsat secara tatap muka. “Jadi kita sudah menyurati pengelola gerai bahwa MPP kembali membuka layanan tatap muka”, ujar Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru, Mohammad Noer. Noer menyebut, harus ada terobosan agar pelayanan publik tetap optimal. Pemerintah kota mendorong inovasi dan layanan dalam pandemi Covid-19 (RiauOnline.co.id).

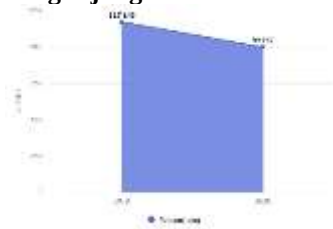
Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta

untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH). Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-El, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung.

Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online. Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jumlah pengunjung kumulatif pada tahun 2019 sebelum adanya new normal dan setelah adanya new normal bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

Diagram 1. Pengunjung Kumulatif Tahun 2019



Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru

Wali Kota Pekanbaru, Firdaus secara resmi memberlakukan new normal atau Perilaku Hidup Baru (PHB) berdasarkan Surat Keputusan (SK) No: 399 tahun 2020 yang terhitung sejak ditandatangani pada 9 Juni 2020. Menetapkan pemberlakuan pelaksanaan Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru nomor 104 tahun 2020 tentang pedoman perilaku hidup baru masyarakat produktif dan aman dalam pencegahan dan pengendalian covid-19 di Kota Pekanbaru terhitung mulai 9 Juni 2020. ada 28 Instansi yang tergabung di MPP kota pekanbaru dan hanya ada 14 Instansi yang ada di MPP Kota Pekanbaru selama *New Normal* dikarenakan sebagian pelayanan masih menunggu arahan dari kantor pusat. Dikarenakan banyaknya pelayanan yang sangat dibutuhkan tetapi tidak aktif selama *new normal* membuat pemerintah membuat terobosan agar pelayanan publik tetap optimal. Pemerintah kota mendorong inovasi dan layanan dalam *new normal*.

Jumlah pelayanan kumulatif yang ada di MPP Kota Pekanbaru selama tahun 2019 sebelum adanya pandemi dan pada tahun 2020 setelah adanya *New Normal* di Kota Pekanbaru adalah sebanyak 117.143 orang sedangkan setelah adanya *New Normal* sebanyak 91.477 orang. Sedangkan jumlah pelayanan publik pada sebelum pandemi dan setelah adanya new normal di sebutkan di tabel di bawah ini:

Tabel 2. Pelayanan Publik New Normal 2020

No	Masa Pelayanan	Jenis Pelayanan	Bulan	Jumlah Pelayanan
1	Sebelum Pandemi	28	Januari	12.217
			Februari	9.597
2	New Normal	18	Juni	11.027
			Juli	10.833
			Agustus	8.845

Sumber: MPP Kota Pekanbaru, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat perbedaan yang signifikan sebelum adanya pandemic dan *new normal* jenis pelayanan yang berkurang sebanyak 50% dikarenakan sebagian pelayanan WFH dan sebagian pegawai dibatasi jam kerjanya oleh MPP itu sendiri. Ada 14 instansi yang baru bergabung di MPP Kota Pekanbaru selama masa *new normal* disebutkan di tabel di bawah ini:

Tabel 3. Instansi Yang Buka Di MPP Masa New Normal

No	Instansi
1	DPMPTSP Kota Pekanbaru
2	BPJS Kesehatan
3	BPJS Ketenagakerjaan
4	Bapenda Kota Pekanbaru
5	BRI
6	BRK
7	BPR
8	SAMSAT
9	SIM
10	Kementrian Agama
11	Apernas Jaya
12	LPSE Kota Pekanbaru
13	BNI
14	Kantor Imigrasi

Sumber: MPP Kota Pekanbaru, 2020

Berdasarkan tabel di atas ada 14 instansi yang bergabung ke MPP kota pekanbaru selama masa new normal, kenapa hanya 14 instansi yang bergabung dikarenakan instansi lain masih menunggu arahan dari kantor pusat. Pada table di bawah akan dijelaskan berapa jumlah pegawai yang melakukan WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) sebagai berikut:

Tabel 4. Data Pegawai WFH (*Work From Home*) Dan WFO (*Work From Office*) Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

No	Pelayanan	Jumlah
1	WFH (<i>Work From Home</i>)	40 Orang
2	WFO (<i>Work From Office</i>)	40 Orang
Jumlah		80 Orang

Sumber: MPP Kota Pekanbaru, 2020

Pada table di atas disebutkan bahwa ada 40 orang pegawai yang melakukan WFH di MPP Kota Pekanbaru dan 40 orang yang melakukan WFO, dengan adanya new normal perlu dilakukan penyesuaian sistem kerja bagi pegawai dengan cara menjalankan protokol kesehatan. Penyesuaian sistem kerja dilaksanakan untuk mewujudkan budaya kerja

yang adaptif dan berintegritas guna meningkatkan kinerja pegawai. Penyesuaian sistem kerja dilaksanakan melalui fleksibilitas dalam pengaturan, diantaranya pelaksanaan tugas kedinasan di rumah atau *Work From Home* (WFH). Khusus WFH bagi pegawai yang sakit, ibu hamil, ibu menyusui dan umur di atas 55 tahun. Penyesuaian sistem kerja ini dipastikan tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik.

Sedangkan bagi yang melakukan pelayanan langsung diutamakan untuk memperhatikan jarak atau *physical distancing*, kesehatan dan keselamatan pegawai sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Bagi PNS dan Non PNS bertanggung jawab untuk menaati penugasan yang telah ditetapkan, melakukan presensi sesuai jam kerja dan tata cara presensi yang berlaku, menyusun rencana kerja dalam melaksanakan kerja kedinasan, dan melaporkan secara berskala setiap akhir bulan pelaksanaan tugas dinas serta melaporkan kondisi kesehatan selama melaksanakan tugas kedinasan di kantor maupun di rumah.

Demi menjamin kelancaran pelayanan publik, perangkat daerah memastikan untuk melakukan penyederhanaan proses bisnis dan standar operasional prosedur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi. Serta menggunakan media informasi untuk penyampaian standar pelayanan baru melalui media publikasi dan membuka media komunikasi online sebagai wadah konsultasi maupun pengaduan. Dengan melihat Latar Belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyusun penelitian dengan judul “***Agility Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Oleh Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru***”

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru dengan lokasi di Mall Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang menerapkan *new normal*. Dikarenakan *new normal* terjadi pada

pertengahan tahun 2020, peneliti membataskan batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Lingkup penelitian hanya terjadi di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- b. Informasi yang disajikan yaitu : *agility* pelayanan publik dan masa *new normal*.

Menurut Siagian (2002) mengatakan bahwa sampling adalah pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi dimaksud, Menurut (Sugiyono, 2010) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang sedang diteliti. informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Konsultan Helpdesk dan Informasi, dan Pengunjung MPP Kota Pekanbaru.

Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk melakukan analisis atas fakta-fakta yang ditemukan dilapangan, dilakukan langkah-langkah dengan menggunakan teori Miles and Huberman, dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Agility* Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Oleh Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Agility merupakan kemampuan kelincahan menjadi kebutuhan yang tak terelakan dalam era digitalisasi yang begitu dinamis dan cepat dalam merespon perubahan tatanan, percepatan reformasi birokrasi, struktur, regulasi yang terintegrasi, penyederhanaan alur, sampai perampingan eselonisasi. Arief, Januari (2018) melakukan kajian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan Dengan Sistem SMS Gateway Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan transparan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan Teknik pengumpulann

data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Agility juga ditunjukkan apakah pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah menerapkan fleksibilitas dan adaptabilitas. *Agility* yang diterapkan didalam pelayanan publik pada masa *new normal* di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ditujukan sebagai kelincahan organisasi untuk merespon secara cepat, bersamaan dengan tepat waktu. *Agility* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan nilai kepuasan publik (Teece,2007).

Adapun tujuan dilaksanakannya *agility* pelayanan publik pada masa *new normal* yaitu :

1. Untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi (aplikasi) ditengah keterbatasan interaksi sesuai dengan instruksi pemerintah serta keterbatasan jumlah pelayanan pada masa *new normal* yang diberikan Mall Pelayanan Publik.
2. Meningkatkan faktor pengendalian pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, dan fleksibilitas. Pelayanan yang baik akan mengatasi kesulitan yang ada. Dengan diterapkannya *agility* akan menghasilkan pelayanan yang prima dari suatu organisasi.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional. Pembahasan yang disajikan merupakan hasil dari pengolahan data dan penemuan lapangan yang peneliti jalankan dengan penggunaan teori menurut John Dowdy, Kirk Rieckhoff, J.R, Maxwell (2017). Dalam teori tersebut terdapat 4 indikator yang di anggap memenuhi kriteria sesuai dengan fakta yang terdapat di lapangan di antaranya yaitu strategi, struktur, proses dan sumber daya manusia. Berikut penjabaran analisisnya:

1. Strategi

Pada indikitor strategi ini, peneliti menganalisis berbagai macam unsur yang berhubungan didalamnya yakni proses strategi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat didalam pemberian pelayanan pada New Normal : *Agility* Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh

Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan :

“Strategi yang digunakan didalam new normal Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan mengedepankan pelayanan digital. Pelayanan digital yang dimaksud yaitu masyarakat bisa mengakses layanan yang mereka inginkan dimana saja dan kapan saja. Bisa melalui smartphone maupun komputer. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 dan mengikuti aturan pemerintah dengan menerapkan menghindari kerumunan. Selain itu kami juga menerapkan agility (ketangkasan) untuk melihat apakah pelayanan digital ini sudah bisa dibilang agility atau tidak”. (Wawancara dengan Querto Rudianto, SH Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, 2 November 2021).

strategi yang digunakan dalam menghadapi *Agility Pelayanan Publik Pada Masa New Normal* Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yaitu dengan menggunakan strategi pelayanan online. Strategi tersebut diterapkan agar terjadinya *agility* dalam pelayanan publik Kota Pekanbaru. Karena, pelayanan online ini merupakan salah satu konsep e-government yang diupayakan pemerintah untuk memiliki kinerja serta menjalin hubungan baik dengan publik maupun dengan pihak swasta.

Analisis terkait indikator strategi, peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan didalam *Agility Pelayanan Publik Pada Masa New Normal* di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru belum maksimal, karena dapat dilihat bahwa strategi yang diberikan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan menerapkan pelayanan online bisa diterima kalangan masyarakat. Apalagi strategi pelayanan online ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan karena bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Kemudahan ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat dilihat bahwa strategi yang digunakan yaitu mengandalkan pelayanan digital. Pelayanan digital merupakan layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia

digital. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berupaya memberikan pelayanan online kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk bisa mengakses pelayanan online. Karena, pelayanan online merupakan bagian dari revolusi digital yang dilakukan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi khususnya internet, secara intensif dan masif.

2. Struktur

Didalam indikator struktur mengenai *Agility Pelayanan Publik Pada Masa New Normal* di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, beliau mengatakan : “Memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru harus sesuai tugas dan fungsinya masing masing. Untuk struktur organisasinya sendiri menggunakan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (dpmpstp) Kota Pekanbaru. Dinas ini yang melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan. Struktur didalam pelayanan sangat penting. Karena ini sebagai acuan tugas dan fungsi siapa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru”. (Wawancara dengan Querto Rudianto, SH Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, 2 November 2021).

Analisis terkait indikator struktur, peneliti menyimpulkan dapat dilihat dari penjelasan informan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru bahwa tidak dijelaskan bagian struktur dalam pembagian pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sementara informan Kepala Seksi dan Pelaporan Pelayanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa struktur organisasi diberikan kepada masing masing instansi yang memberikan pelayanan dengan menetapkan tugas yang akan dibagi dan kepada siapa penganggungjawab pemberian pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat bahwa belum terjadinya koordinasi yang baik antar instansi didalam Mall Pelayanan Publik, serta indikator struktur dalam *Agility Pelayanan Publik Pada Masa New Normal* di Mall

Pelayanan Publik Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik.

3. Proses

Proses didalam Pelayanan publik yaitu 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Didalam indikator proses yang terdapat pada agility pelayanan publik pada masa new normal di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, beliau mengatakan :

"Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Proses standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur ; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana".(Wawancara dengan Querto Rudianto, SH Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, 2 November 2021).

Proses pelayanan tersebut dibuat agar memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, dapat dilihat bahwa proses yang terjadi didalam pelayanan publik Kota Pekanbaru sudah efektif. Hal ini dikarenakan sudah adanya proses pelayanan yang dijelaskan oleh Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru kepada masyarakat.

Analisis terkait indikator proses, peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan publik secara online yang terjadi di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yaitu masyarakat bisa mengakses menu 'SIAP'. SIAP merupakan Sistem Informasi dan Pengaduan, yang merupakan aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pengambilan nomor antrian dan penyampaian kritik, saran dan pengaduan secara online pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru melalui mobile. Untuk mengakses layanan online tersebut masyarakat bisa melakukannya dirumah ataupun dimana saja. Untuk masyarakat yang terkendala tidak memiliki smartphone, komputer/laptop, Mall Pelayanan Publik juga menyediakan berbagai kemudahan online tersebut dengan dinamakan Layanan Mandiri.

Layanan mandiri merupakan fasilitas yang disediakan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang dimana masyarakat dapat menggunakan perangkat komputer yang disediakan untuk mengakses atau melakukan permohonan perizinan secara online. Dengan menerapkan proses pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

4. Sumber Daya Manusia

SDM sendiri dapat dilihat dari dua aspek, yaitu SDM dari segi kualitas dan kuantitas. Kualitas SDM terkait dengan angka, yaitu seberapa banyak SDM yang tersedia untuk berkontribusi mengerahkan daya fikir dan fisiknya untuk suatu organisasi. Sedangkan

SDM dilihat dari segi kualitas yaitu terkait mutu dan daya saing secara fisik dan fikir dalam suatu organisasi.

Menurut Kasmir (2006:34) Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah yang memiliki unsur-unsur sebagai berikut: Tersedianya karyawan yang baik. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu berkomunikasi. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Dan Mampu membeikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Untuk mengetahui sumber daya manusia yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, beliau mengatakan :

“Sumber daya manusia yang tersedia di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk bagian pelayanan masih terbatas. Apalagi disaat pandemic ini layanan yang diberikan merupakan layanan online. Masih ada beberapa pegawai yang sudah berumur kurang paham dalam menggunakan layanan online. Disitu yang meyebabkan terjadinya kendala”. (Wawancara dengan Querto Rudianto, SH Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, 2 November 2021).

Analisis terkait indikator sumber daya manusia, peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Keterbatasan sumber daya manusia itu dapat dilihat dari kurangnya pemahaman pegawai dalam mengakses pelayanan online dikarenakan beberapa pegawai yang sudah berumur dan kurang update terhadap mengakses internet maupun menggunakan komputer dan laptop. Kurang maksimalnya kinerja aparatur di Mall Pelayanan Publik merupakan salah satu dampak buruk sistem pelayanan. Kualitas sumber daya manusia

merupakan komponen penting dalam setiap gerak pelayanan.

Hanya dari sumber daya manusia yang berkualitas tinggilah yang dapat memberikan pelayanan dengan sangat baik. Kualitas sumber daya manusia dengan kategori rendah disebabkan oleh rendahnya kualitas pendidikan. Oleh karena itu, keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal. Adaptasi Pelayanan Publik Oleh Mall Pelayanan Publik Pada Masa New Normal

1. Perubahan Hanya Boleh Dilaksanakan Untuk Alasan Yang Baik

Pada indikator ini, peneliti menganalisis bahwa adaptasi pelayanan publik oleh Mall Pelayanan Publik pada masa new normal ini yaitu perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, beliau mengatakan :

“Agar pelayanan publik masa new normal ini bisa beradaptasi dengan baik, tentu perubahan kebijakan menyesuaikan kondisi pandemi covid-19. Jadi dilaksanakan untuk alasan yang baik, meskipun ada mal kita tetap menyesuaikan kondisi pandemic”. (Wawancara dengan Querto Rudianto, SH Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, 2 November 2021).

Analisis terkait indikator perubahan hanya boleh dilakukan untuk hal yang baik saja, yaitu peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat Kota Pekanbaru sudah mampu beradaptasi dengan adanya masa *new normal*. Perubahan ini dilakukan dari masa *pandemic covid -19* hingga terjadinya *masa new normal* diharapkan memberikan dampak yang baik ditengah masyarakat. Dengan adanya model perubahan pelayanan ini, diharapkan masyarakat bisa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

2. Perubahan Harus Secara Bertahap

Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru melakukan perubahan sistem pelayanan menjadi online dalam rangka mengatasi adaptasi pandemi dilakukan bertahap. Hal ini dikarenakan sistem online sudah dilakukan sejak awal sehingga ketika ada pandemi covid-

19 pelayanan online sudah dapat terus diterapkan. Sedangkan perubahan sistem pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan melalui tahapan dari penyiapan sarana prasarana dengan pengaturan jaga jarak dan pengaturan pengunjung bisa masuk, serta sosialisasi ke pengunjung sudah diterapkan dan dilakukan secara bertahap.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat bisa beradaptasi dengan baik dengan pelayanan masa *new normal*. Hal itu disebabkan karena pemerintah melakukan perubahan kebijakan secara bertahap sehingga masyarakat pun bisa menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

Analisis terkait perubahan harus secara bertahap, peneliti menyimpulkan bahwa Pemerintah dan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru harus melakukan perubahan secara bertahap. Perubahan ini diharapkan menghasilkan pola kehidupan yang baru dimana masyarakat bisa beradaptasi dengan adanya masa *new normal*. Perubahan ini mencakup salah satunya yaitu interkasi sosial. Ditengah *pandemic covid-19* pemerintah menganjurkan untuk *social distancing*. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi penyebaran *covid-19*. Perubahan yang terjadi ini yang mempengaruhi sistem sosialnya, termasuk di dalamnya nilai, sikap dan pola perilaku di antara kelompok-kelompok dalam masyarakat. Maka dari itu perubahan harus dilakukan secara bertahap agar perlahan – lahan masyarakat mulai menerima dan kemudian bisa beradaptasi dengan perubahan tersebut.

3. Semua Perubahan Harus Direncanakan dan Tidak Secara Drastis atau Mendadak

Perubahan kebijakan sistem pelayanan sudah direncanakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan tidak dilakukan secara drastis dan mendadak. Hal ini karena Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru telah menyesuaikan dengan sistem online yang sudah ada dan perencanaan pelaksanaan sistem tatap muka dengan persiapan protokol kesehatan baik sarana yang mendukung maupun budaya serta penampilan petugas dengan mengenakan masker dengan adanya kondisi *pandemic covid-19* terutama di masa *new normal*.

Menurut Ahmad, Ainur Rohman (2010:3). Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat peneliti simpulkan bahwa perubahan kebijakan dilaksanakan untuk alasan yang baik, rencana perubahan dilakukan secara bertahap dan tidak dilakukan perubahan secara drastis. Karena setiap perubahan pelayanan dilakukan sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Perubahan yang terjadi ini dilakukan secara hati hati dan sudah terencana. Mengingat semua pelayanan ini diakses dari semua kalangan masyarakat tua hingga muda. Agar perubahan pelayanan yang terjadi dari sebelum *covid-19* hingga masa *new normal* ini bisa berjalan dengan lancar.

Analisis terkait semua perubahan harus direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak, peneliti menyimpulkan perubahan ini terjadi dalam waktu yang lama secara perlahan dan bertahap dan melalui proses evolusi. Perubahan seperti itu tidak terlalu drastis atau luar biasa. Mereka berjalan secara bertahap seperti proses pengkondisian dan orang-orang belajar menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut secara bertahap. Perubahan tersebut terjadi tanpa ada kehendak tertentu dari masyarakat yang bersangkutan. Penyebab perubahan ini yaitu karena masyarakat menyesuaikan diri terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Contohnya yaitu memakai masker di masa *pandemic covid -19* dan menjaga jarak.

SIMPULAN

Penelitian terkait *Agility* Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Oleh Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat ditarik kesimpulannya, yaitu :

1). Berdasarkan penelitian mengenai *Agility* Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* Oleh Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa belum terjadinya *agility* (ketangkasan) pada pelayanan publik Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat baik pelayanan dalam bentuk

online maupun pelayanan setelah masa *new normal*. Pelayanan dalam bentuk online yaitu masih kurangnya pemahaman pegawai tentang pelaksanaan pelayanan online, serta kurangnya edukasi untuk masyarakat dalam mengakses pelayanan online. Sedangkan untuk pelayanan di masa *new normal* yaitu keterbatasan tenaga kerja yang menyebabkan pelayanan yang didapatkan masyarakat kurang maksimal.

2.) Adaptasi Pelayanan Publik Oleh Mall Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* yaitu adaptasi yang terjadi adalah perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik, perubahan harus secara bertahap dan semua perubahan harus direncanakan tidak secara drastic atau mendadak. Perubahan kebijakan tersebut dilaksanakan untuk alasan yang baik, untuk online dilakukan bertahap dan offline ada tahapan sendiri, perubahan sudah direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak, semua petugas atau pegawai pelayanan yang terkena perubahan dilibatkan dalam perencanaan perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Ainur Rohman, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Dowdy Jhon, Rieckhoff Kirk. (2017). *Agility In US National Security*. Chapter From America's National Security Architecture Rebuilding The Foundation
- Januari, Arief. (2018). Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Kasmir, Etika Costumer Servvice, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.34.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif, terj. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Siagian, Sondang P. 2002. Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara