

NILAI-NILAI DEMOKRASI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMIK COVID-19 DI KOTA SAMARINDA

Enos Paselle¹, Chatas Teguh Prakoso², Tri Susilowati³

Universitas Mulawarman, Samarinda Indonesia^{1,2,3}
E-mail: enos.paselle@fisip.unmul.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini di latarbelakangi meluasnya persebaran Virus Covid-19 di Kota Samarinda berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintah terkhusus pada pelayanan publik yang idealnya mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Pelaksanaan pelayanan publik pada saat pandemi Covid-19 ini mengalami perubahan dengan maksud mencegah persebaran Covid-19 di Kota Samarinda. Pada saat ini beberapa instansi yang ada di Samarinda membatasi proses pelayanan kepada masyarakat Kota Samarinda. Pelayanan publik pada masa Pandemi saat ini mengalami penurunan dalam proses penyelenggaraannya. Beberapa Kantor seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Kecamatan Samarinda Utara, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pelayanan lainnya mengurangi aktifitas dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik analisis menggunakan langkah-langkah seperti pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan. Sedangkan teknik pemeriksaan kredibilitas/derajat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa selama masa pandemik Covid 19 di Kota Samarinda, pelaksanaan pelayanan publik di Kota Samarinda masih secara konsisten memperhatikan nilai-nilai demokrasi bagi warga masyarakatnya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan. Pemaknaan dari nilai-nilai demokratis tersebut dapat diamati pada aspek akuntabilitas, responsibilitas dan kesetaraan dalam pelayanan oleh instansi-intansi pemerintah di Kota Samarinda.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, demokrasi, Covid 19.*

ABSTRACT

This research is motivated by the widespread spread of the Covid-19 Virus in Samarinda City which has an impact on the government administration process, especially in public services which are ideally able to adapt to environmental changes. The implementation of public services during the Covid-19 pandemic underwent changes with the aim of preventing the spread of Covid-19 in the City of Samarinda. At this time several institutions in Samarinda limit the service process to the people of Samarinda City. Public services during the current Pandemi period

experienced a decline in the implementation process. Several offices, such as the Office of Population and Civil Registration, the North Samarinda District Office, and the Office of Investment and One-Stop Integrated Services and other services reduce activities in public services. This study uses a descriptive qualitative research method. The analysis technique uses steps such as data collection, data reduction, data display, verification and confirmation of conclusions. Meanwhile, the credibility check technique used in this research is source triangulation technique. The results of the study show that during the Covid 19 pandemic in Samarinda City, the implementation of public services in Samarinda City still consistently pays attention to democratic values for its citizens so that people get services. The meaning of these democratic values can be observed in the aspects of accountability, responsibility and equality in services by government agencies in Samarinda City.

Keywords: *Public service, democracy, Covid 19.*

PENDAHULUAN

Masa pandemik Covid 19, di Samarinda yang dimulai sekitar bulan Maret 2020 secara nyata telah mempengaruhi sendi-sendi pemerintahan terutama dalam pelayanan publik. Masyarakat pada masa ini dibatasi aktivitasnya dengan alasan untuk mencegah penularan Covid-19, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat mengalami perubahan-perubahan. Fokus pemerintah pada saat itu ada pada usaha-usaha pencegahan pandemik pada masyarakat Kota Samarinda.

Pada masa ini, kantor-kantor pemerintah di perintahkan untuk menutup dan membatasi pelayanan masyarakat. Tentunya pelayanan publik secara kualitas dan kuantitas menurun dari kondisi normal. Jumlah pegawai dan fasilitas pelayanan publik sebagian telah diliburkan demi pencegahan penyebaran virus Covid 19. Kantor Samsat, Kantor Pajak, Mall Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan dan

pelayanan lainnya mengurangi aktifitas dalam pelayanan publik. Kondisi ini terjadi pada hampir seluruh layanan publik di Kota Samarinda.

Studi teoritis tentang nilai-nilai demokratis dalam pelayanan publik pada umumnya diukur dan berlangsung dalam kondisi normal, namun bagaimana dengan kondisi tidak normal? Termasuk bagaimana penerapan nilai-nilai demokratis dalam pelayanan publik disaat kondisi pandemik Covid-19 berlangsung. Kondisi ini menarik untuk dicermati dan diteliti.

Secara akar teori perubahan paradigma pemerintahan dari *government to governance* telah membawa implikasi dalam mengelola urusan masyarakat. Pemerintah yang menganut “*government*” memiliki kecenderungan bersifat sentralistis dalam pengambilan kebijakan sedangkan pemerintah yang “*governance*” lebih mengedepankan penerapan nilai-nilai demokrasi karena

berbagai urusan masyarakat menjadi tugas bersama, bukan milik pemerintah semata.

Saat ini, secara tidak sadar dalam pengelola urusan masyarakat, pemerintah daerah dibanyak wilayah telah menjalankan dengan model *governance* dengan intensitas yang berbeda-beda. Pada pemerintahan model *governance*, telah ada hubungan yang dinamis antara pemerintah dan masyarakat dalam menyelesaikan urusan-urusan publik dalam banyak urusan masyarakat seperti ekonomi, pembangunan, sosial kemasyarakatan, keamanan dan sebagainya.

Aktivitas pemerintah dalam mengelola atau melayani masyarakat tidak hanya menjelaskan bagaimana upaya pemerintah dalam menghantarkan berbagai kebutuhan masyarakat, sebagai provider pelayanan, namun dalam konteks politik, terdapat pula penerapan nilai-nilai demokrasi dari pemerintahan model *governance* tersebut. Fenomena tersebut menurut Dwiyanto telah dibawa oleh model penerapan *New Public Service* (NPS) yang dasarnya tidak jauh berbeda dengan tuntutan perlunya diwujudkan *participatory governance* atau *democratif governance* yang terus menguat dan telah menjadi paradigma baru administrasi publik di masyarakat global dewasa ini.

Dari uraian singkat, menarik diungkapkan bagaimana penerapan nilai-nilai demokrasi termuat dalam pelayanan publik Kota Samarinda. Penting untuk dikaji, pasalnya sejauh ini

pemerintah Kota Samarinda memiliki prestasi yang cukup gemilang di beberapa bidang pelayanan masyarakat. seperti pada tahun 2018, meraih anugerah Predikat Kepatuhan Tertinggi dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Masih terkait pelayanan publik juga meraih penghargaan Pelayanan Publik Sangat Baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Discapilduk) dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Demikian pula dengan keberhasilan Bidang Pengelolaan *e-government*, Bidang Pelayanan Satu Pintu, Bidang Ketenaga Kerjaan, Bidang Keolahragaan, Bidang Program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga dan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kategori Kota.

Pada tahun 2019 pemerintah Kota Samarinda kembali mendapat penghargaan sebagai Terbaik II dalam Kategori Keberhasilan dan Pembangunan yang meliputi Bidang Pembangunan Hukum dan HAM, Bidang Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kategori Kota, Bidang Hortikultura, Bidang Perdagangan, Bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan Peredaran Gelap Narkoba, Bidang Perhubungan, Bidang Kebudayaan Kota, Bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kategori Kota, Bidang Pariwisata Kategori Kota serta menjadi Pemenang II Adibahasa Provinsi Kaltim

yang diterima langsung oleh Walikota Samarinda.

Tentunya pretasi tersebut akan menjadi lebih berbobot apabila dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah Kota Samarinda menerapkan nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan. Di samping apakah pada masa pandemik Covid-19 berbagai macam peayanan publik tersebut tetap terselenggara dengan prima dengan tidak mengkesampingkan prinsip deokratis. Guna menelisik kondisi tersebut dapat dianalisa dengan beberapa indikator utama kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek demokratis seperti akuntabilitas, resposivitas dan inklusifitas atau kesetaraan layanan (Molina dan McKeown, 2009). Berdasarkan beberapa aspek dan kondisi di atas maka pertanyaan penelitian ini penting untuk dijawab.

KAJIAN PUSTAKA

Istilah *governance* merupakan konsepsi lama yang dilahirkan kembali dalam upaya mereformasi pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah. *Governance* menawarkan solusi yang dianggap lebih baik dalam penyelenggarakan proses pemerintahan yang lebih terbuka (*openness*), transparan (*transparency*), ada pertanggung jawaban (*accountability*), serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi dari masyarakat dan dunia bisnis (*partisipation*) dalam pembangunan dan pemerintahan (Darwin, 2002)

Konsep *governance* dalam *Webster's Third New International Dictionary* (Ferderickson, 1997:83) diartikan sebagai "*function of governing*", "*the state of being governed*", "*the manner or method of governing*", "*a sistem of gorverning*". Pengertian *governance* mangacu pada suatu metode, cara, strategi, sistem yang digunakan untuk melakukan proses pemerintahan, proses mengatur dalam suatu kantor (*office*). Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, *Office* tidak hanya dipandang sempit secara harafiah. Namun dipandang secara luas yakni masyarakat dimana pemerintahan berada di situlah *office* berada, sehingga *governance* dapat di terapkan dalam konteks internasional (*intertanational governance*), nasional (*national governance*), korporasi (*corpotional governace*), ataupun di tingkat lokal (*local governance*). *Office* dari masing-masing *governance* tersebut menyesuaikan konteks yang melengkapi pelaksanaan *governace* (Mulyadi, 2017).

World Bank mendefinisikan *governance* sebagai "*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*". Definisi ini mengarah pada penggunaan kekuasaan (lebih tepat sebagai *distribution of power*) di antara elemen-elemen pemeritahan dalam mengelola sumber daya alam daerah yang digunakan demi kemajuan dan pembangunan di daerah, bukannya untuk menciptakan hegemoni atas

masyarakat atau untuk mengeruk keuntungan pribadi ataupun kelompok.

UNESCAP (*United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific*) mendefinis *governance* sebagai *the process of decision making and the process by which are implemented (or not implemented)*.

Governance didefinisikan sebagai suatu proses dimana keputusan dan implementasi suatu keputusan melibatkan domain utama dari *Governance*, yaitu negara atau pemerintah (*state*), Dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat madani (*civil society*).

Urusan dan masalah publik atau masyarakat, dari waktu ke waktu selalu berubah dan bertambah sesuai dinamika perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Perubahan yang terjadi dipicu dan dipacu berbagai permasalahan dalam masyarakat. Tentu menjadi kewajiban negara atau pemerintah sebagai manifestasi negara, Untuk melakukan intervensi melalui berbagai bentuk kebijakan dalam mengatasi berbagai masalah publik tersebut. Sekaligus keharusan mengimplementasikan dan melakukan evaluasi terhadap berbagai kebijakan yang ditelah diformulasikan.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang berubah menuju arah yang lebih baik, nampak bahwa banyak urusan dan masalah publik tidak saja diatur dan dikelola oleh pemerintah. Namun masyarakat juga sudah mulai terlibat secara aktif, spontan, dan bersama-sama dengan pemerintah

mengatasi berbagai permasalahan publik yang muncul. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik sebagaimana tergambar dalam beragam *literature* menunjukkan berbagai dimana urusan dan masalah publik mulai ditangani secara bersama-sama oleh masyarakat dan pemerintah.

Keterlibatan masyarakat dalam mengurus dan mengatasi berbagai persoalan publik, sebetulnya jika menelisik secara konseptual-teoritis dalam berbagai referensi Administrasi publik, sudah mulai nyata terlihat dalam perkembangan konsep dan teori *Governance*, yang sederhana diilustrasikan bahwa masyarakat (*civil society*) menjadi salah satu aktor penting untuk terlibat dalam pengaturan dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik itu sendiri, selain aktor pemerintah dan pihak swasta. Itu berarti bahwa harapan keterlibatan masyarakat secara aktif dalam mengatur dan mengurus urusan dan kepentingan publik, sudah menjadi keniscayaan untuk dilaksanakan oleh masyarakat itu sendiri, karena itu dalam perkembangan konsep dan teori administrasi publik, nampak bahwa konsep dan teori *Governance* menjadi dasar pijak perkembangan konsep dalam Ilmu Administrasi Publik, di mana masyarakat terlibat dalam mengatur dan mengurus urusan dan kepentingannya.

Namun, bila kita melihat sedikit ke belakang terkait perkembangan paradigma dalam studi Ilmu Administrasi publik, sesungguhnya,

sebelum berkembang konsep dan teori *Governance*, telah berkembang juga teori new public service (NPS) yang digagas oleh Denhart & Denhardt (2003). Dalam bukunya "*The New Public Service : Serving Not Steering*," Denhart dan Denhardt memperhatikan bagaimana masyarakat mulai diberi ruang untuk terlibat dalam konteks pelayanan publik yang sesungguhnya menjadi peran pemerintah. Denhart dan Denhardt (2003) kemudian menegaskan kembali bahwa *government shouldn't run busineses, It should be run like a democracy*. Itu berarti bahwa pemerintahan seharusnya tidak dijalankan lebih banyak seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi harus dijalankan lebih banyak untuk melayani masyarakat secara demokrasi.

Orientasi pemikiran Denhart dan Denhardt tertuju pada penciptaan administrasi publik yang partisipatif dan demokratis, yang lebih dikenal sebagai NPS tersebut adalah sesuatu yang logis terjadi karena bila mencermati landasan teori yang mendasari terbangunnya paradigma NPS merupakan teori-teori yang menekankan nilai-nilai demokratis dan partisipasi warga negara. Teori yang dimaksud adalah pertama, *theories of democratif citizenship*; kedua, *Models of community and civil society*; ketiga, *organizational humanisme and the new public administrasion*; dan keempat, *post-modern public administration*. (Denhart dan Denhardt dalam Mulyadi, 2017)

Dalam bingkai *theories of democratic citizenship*, warga negara tidak hanya dipandang dari status legalnya, yakni hak dan kewajiban. Namun juga dari aspek *responsibility*-nya terhadap berbagai persoalan terkait dinamika kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara karena masyarakat merupakan bagian bahkan unsur fundamental dalam sebuah negara atau komunitas politik. Melalui posisi demikian maka sudah menjadi keharusan bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Bukan memenangkan kepentingan diri dan/atau golongan, Tetapi demi kepentingan masyarakat banyak. Tugas pemerintah dan birokrasilah untuk memberdayakan masyarakat sehingga mereka dapat menjalankan perannya secara optimal dalam mendukung keseluruhan proses pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara dalam kerangka *teori models of community and civil society* dijelaskan bahwa berbagai fenomena yang muncul dalam masyarakat menunjukkan adanya kemerosotan nilai-nilai sosial. Bahkan termarginalisasinya masyarakat sebagai dampak munculnya berbagai paham seperti individualisme dan kapitalisme. Selain itu, kemajuan teknologi dan keinginan masyarakat untuk menjadi masyarakat yang lebih *human*, maka teori ini menekankan perlu adanya visi "kebaikan bersama" (*pro bono publico*) yang menjadi sistem sosial lebih hidup

dan berperan lebih baik. Dalam kerangka tersebut, nilai-nilai yang perlu dikembangkan dalam komunitas masyarakat adalah kepedulian, rasa percaya, kerjasama yang terikat kuat oleh sebuah sistem yang efektif, dimana dikhendaki agar pemerintah dan birokrasinya berperan penting dalam membangun komunitas dan civil society yang kuat yang mendorong masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Sedangkan terkait dengan *organizational humanisme and the new public administration*, orientasi teori ini sesungguhnya merupakan sebuah bentuk kritik terhadap penerapan pendekatan hirarki tradisional yang membatasi perilaku manusia dengan mengutamakan mekanisme kontrol dan perintah. Untuk menjadi organisasi publik yang efektif dan efisien serta berpihak kepada masyarakat, maka perlu dilakukan pereduksian mekanisme kontrol atau perintah dan memberikan ruang yang besar bagi partisipasi semua pihak, baik yang ada di dalam maupun di luar organisasi publik, yakni: keadilan, persamaan, kejujuran, kepekaan, tanggung jawab dan sebagainya. Nilai-nilai tersebut tersebut dianjurkan untuk diaktualisasikan secara cepat dan tepat dalam organisasi publik, jika menghendaki organisasi publik yang humanistik dan berpihak pada masyarakat.

Selanjutnya, terkait dengan *teori post-modern public administration*, perhatikan NPS terhadap teori ini lebih karena penegasian terhadap

pengaplikasian pendekatan positivistik dalam administrasi publik yang menilai administrasi publik bebas nilai dan hidup dalam fakta-fakta yang tampak di permukaan saja. Kenyataan menunjukkan bahwa administrasi publik tidak sekedar berlandaskan pada fakta-fakta yang tampak di permukaan tampak di permukaan, namun menyertakan nilai-nilai yang sering tidak kasat mata. Artinya bahwa administrasi tidak bebas nilai. Oleh karena itu, perlu dikembangkan pendekatan alternatif dalam administrasi publik yang lebih peka terhadap sistem nilai. Dengan menemukan makna yang sesungguhnya di balik kenyataan faktual, bahkan memanfaatkan emosi dan perasaan dalam hubungan-hubungan antar manusia agar mampu mengembangkan rasa empati sehingga mampu mengambil tindakan atau respons yang efektif. Hal seperti itu semakin penting karena dalam tata kelola pemerintahan (*governance*) akan menuntut lebih banyak dialog (*discourse*) yang tulus dan terbuka dari semua pihak. Oleh karena aneka permasalahan publik akan lebih tepat diatasi melalui pendekatan dialog daripada pendekatan rational atau positivisme.

Semangat yang dibawa oleh NPS sebagaimana dielaborasi di atas, Pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan tumbuhan dengan tuntunan perlunya diwujudkan *participatory governance* atau *democratif governance* yang terus menguat dan telah menjadi paradigma baru administrasi publik di masyarakat

global dewasa ini (Dwiyanto, 2004) Perubahan itu sebetulnya diawali dari adanya pergeseran-pergeseran pemikiran dalam memandang peran pemerintah dan biokrasinya dalam proses penyelenggaraan negara. Pemerintah telah dipandang bukan sebagai aktor dominan dan mendominasi keseluruhan aktivitas penyelenggaraan negara dalam mengatur dan mengurus urusan dan kepentingan publik. Aktor lain, lain seperti pihak swasta, komunitas dan bahkan masyarakat itu sendiri, sudah terlibat secara sadar dan aktif dalam mengatur dan mengurus urusan dan kepentingan publik, dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi berbagai kebijakan, pelaksanaan program kegiatan pembangunan serta urusan terkait pelayanan publik.

Dapat pertegasakan bahwa kedudukan masyarakat dalam tata kelola pemerintah, khususnya dalam proses mengatur dan mengurus urusan dan kepentingan publik menjadi hal yang penting dalam studi Ilmu Administrasi publik, sehingga penting kiranya dalam konteks ini, dicermati bagaimana konsep dan teori *governance*, mendudukan pokok pembahasan terkait dengan proses penyelenggaraan negara, dimana masyarakat menjadi bagian yang tak terpisahkan dan menjadi aktor yang penting serta menentukan dalam penyelesaian berbagai masalah atau urusan publik yang ada dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat.

Lebih dalam pada realitas praktik, sebagai basis analisis dalam penelitian ini Molina dan McKeown (2009) mengemukakan bahwa seorang administrator publik harus memastikan bahwa nilai-nilai demokrasi seperti inklusivitas, integritas, transparansi, dan akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan publiknya sebagai alat utama untuk mendorong orang untuk (a) percaya pada organisasi publik; dan (b) memperoleh keterlibatan pemangku kepentingan untuk kebijakan dan proyek. Molina dan McKeown mengusulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia perlu memperhatikan kerangka nilai-nilai demokratis seperti akuntabilitas (*accountability*), kejujuran (*honesty*), pelibatan (*inclusiveness*), integritas (*integrity*), keadilan sosial (*social justice*), dan transparansi (*transperancy*). Nilai-nilai demokrasi tersebut perlu diperhatikan dan menjadi yang utama dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Penulis menilai bahwa definisi dan aspek kerangka nilai-nilai demokratis yang dikemukakan Molina dan McKeown dipilih sebagai basis analisis karena relevan dengan kondisi empiris di samping memiliki kelengkapan aspeknya meskipun dalam tulisan ini terdapat fokus tertentu.

Hal di atas senada dengan Rahmawati (2015) juga menjelaskan sebuah tulisan tentang penerapan nilai demokrasi dalam organisasi publik menggunakan nilai-nilai demokrasi yaitu (1) sikap inklusif; (2) integritas; (3) transparansi; (4) akuntabilitas.

Namun untuk nilai demokrasi yang digunakan adalah nilai integritas. Paradigma dalam administrasi publik yang terbaru yaitu Paradigma *New Public Services* menekankan pentingnya organisasi publik dalam konteks negara demokrasi untuk melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan.

METODE

Penelitian ini bertujuan mencermati dan menelaah lebih jauh tentang penerapan nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan publik di Kota Samarinda. Beberapa lokasi penelitian ditentukan berdasarkan kebutuhan data. Karena obyek yang diukur adalah pelayanan publik, maka lokasi penelitian adalah lembaga/badan/dinas, termasuk Kecamatan dan Kelurahan dibawah pemerintah Kota Samarinda, yaitu:

Dinas Pelayanan Terpadu (Mall Pelayanan Publik Samarinda),

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil,

Kecamatan Samarinda Utara

Kantor Kelurahan Sungai Siring

Untuk itu, dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, Creswell (2009:258) menjelaskan penelitian kualitatif memiliki asumsi-asumsi filosofis, strategi-strategi penelitian, dan metode-metode pengumpulan, analisis dan interpretasi data yang beragam. Artinya dengan menggunakan metode kualitatif penulis dapat menelisik dan

menjelaskan secara mendalam makna dari fenomena tersebut.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa interaktif yang dikembangkan oleh Milles, Huberman dan Saldana. Sedangkan teknik pemeriksaan kredibilitas/derajat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *triangulasi* sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Nilai-nilai Demokrasi Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid 19

Dalam menganalisis penerapan nilai-nilai demokratis dalam pelayanan publik tentunya ada beberapa tolak ukur acuan yang dapat menjadi indikator menilai apakah layanan publik tersebut telah sesuai dengan nilai-nilai demokrasi atau tidak.

Menurut Molina dan McKeown (2009), seorang administrator publik harus memastikan bahwa nilai-nilai demokrasi seperti inklusivitas, integritas, transparansi, dan akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan publiknya sebagai alat utama untuk mendorong orang untuk (a) percaya pada organisasi publik; dan (b) memperoleh keterlibatan pemangku kepentingan untuk kebijakan dan proyek. Molina dan McKeown mengusulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia perlu memperhatikan kerangka nilai-nilai demokratis seperti akuntabilitas (*accountability*), kejujuran (*honesty*), pelibatan (*inclusiveness*), integritas (*integrity*), keadilan sosial

(social justice), dan transparansi (transperancy). Nilai-nilai demokrasi tersebut perlu diperhatikan dan menjadi yang utama dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Rahmawati (2015) juga menjelaskan sebuah tulisan tentang penerapan nilai demokrasi dalam organisasi publik menggunakan nilai-nilai demokrasi yaitu (1) sikap inklusif; (2) integritas; (3) transparansi; (4) akuntabilitas. Namun untuk nilai demokrasi yang digunakan adalah nilai integritas. Paradigma dalam administrasi publik yang terbaru yaitu Paradigma New Public Services menekankan pentingnya organisasi publik dalam konteks negara demokrasi untuk melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Artinya masyarakat memiliki hak untuk memengaruhi pemerintah termasuk di dalamnya sistem pelayanan publik (Denhardt dan Denhardt, 2007). Keandalan menilai sejauh mana pelayanan pemerintah yang diberikan benar dan tepat dalam *New Public Service* juga merupakan nilai yang senada dengan nilai demokrasi yaitu integritas dalam kerangka nilai Molina dan McKeown.

Berdasarkan Nilai-nilai demokratis terdiri dari nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas Paradigma dalam administrasi publik yang terbaru yaitu Paradigma *New Public Services* menekankan pentingnya organisasi publik dalam konteks negara demokrasi untuk

melibatkan secara aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Artinya masyarakat memiliki hak untuk memengaruhi pemerintah termasuk di dalamnya sistem pelayanan publik (Denhardt dan Denhardt, 2007). Keandalan menilai sejauh mana pelayanan pemerintah yang diberikan benar dan tepat dalam *New Public Service* juga merupakan nilai yang senada dengan nilai demokrasi yaitu integritas dalam kerangka nilai Molina dan McKeown.

Sedangkan pada penelitian ini, berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang masalah penerapan nilai-nilai demokrasi yang dilaksanakan pada keempat instansi yakni Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara dan Kelurahan Sungai Siring tersebut maka penelitian diarahkan pada ketiga penerapan nilai-nilai demokrasi yakni pelaksanaan akuntabilitas layanan, resposibilitas, serta kesamaan hak dalam setiap layanan yang diberikan birokrasi pemerintah tersebut kepada masyarakat dengan penjelasan sebagai berikut:

2. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal. (Dwiyanto, 2006: 57). Berdasarkan definisi tersebut, dalam pelaksanaanya

pelayanan publik harus mampu mengejawantahkan nilai akuntabilitas sebagai nilai demokrasi dalam pelayanan publik dan bentuk konsekuensi penyelenggara terhadap masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Kemudian lebih lanjut, Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana (Ghartey, dalam Sedarmayanti, 2009: 105). Sedangkan Carin (Sedarmayanti, 2009: 105). Akuntabilitas merupakan evolusi kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang petugas baik masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada jauh di luar tanggung jawab dan kewenangannya.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban dan kesesuaian pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal serta merupakan evolusi kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan baik masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah berada jauh di luar tanggung jawab dan kewenangannya.

Dalam pelayanan publik di Indonesia pelaksanaan nilai-nilai demokrasi secara umum dan nilai akuntabilitas secara khusus dalam Pelayanan publik mengacu kepada Kemenpan No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang teknik transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan

pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit layanan instansi pemerintah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan konteks akuntabilitas dalam pelayanan publik itu memuat indikator akuntabilitas kinerja, akuntabilitas biaya, dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

Pada kondisi saat ini pemerintah Indonesia dihadapkan pada wabah pandemi Covid 19 yang menjadikan segala lini kehidupan masyarakat dan pemerintahan harus menerapkan konsep pembatasan sosial serta terbatas ruang dan waktu dalam pelaksanaan kegiatan Luring (Luar Jaringan). Hal tersebut juga kemudian berimplikasi pada terbatasnya pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara Luring dan merespon kondisi tersebut mengharuskan pemerintah untuk berinovasi dengan pelaksanaan pelayanan publik secara daring (dalam jaringan) atau secara elektronik (online). Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara atau masyarakat yang dimana harus terus di penuhi dan dilaksanakan oleh pemerintah pada situasi apapun serta ketidakpastian perubahan lingkungan. Lebih lanjut kemudian pada kondisi pandemi Covid 19 saat ini bagaimana pelaksanaan nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan publik terkhusus nilai akuntabilitas dalam pelayanan publik di era Covid 19.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara dan Kelurahan Sungai Siring diperoleh hasil serta pembahasan sebagai berikut :

Berkaitan dengan Nilai Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Satu Pint (DPMPTP) Kota Samarinda, terus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pada era Covid-19 dengan melaksanakan pelayanan elektronik atau secara daring sebagai bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah untuk terus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik setiap saat.

Lebih lanjut DPMPTSP Kota Samarinda Terus melakukan peningkatan efektivitas birokrasi khususnya di masa pandemi meningkatkan digital birokrasi, birokrasi efektif, profesionalisme para aparatur sebagai bentuk akuntabilitas Kinerja yang menjejewantahkan nilai demokrasi dalam pelayanannya. Berkaitan dengan akuntabilitas kinerja tersebut DPMPTSP Kota Samarinda berorientasi pada Aparatur penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kinerja secara terukur, adil dan tidak diskriminatif, daring dan luring, responsif, adaptif, dan produktif, menjadi pelopor dalam menerapkan protokol kesehatan.

Dalam membuat pelayanan publik maka pemerintah perlu melihat,

aktualiasi diri, harga diri sosial, keamanan dan keselamatan produk pelayanan publik. Dengan teknologi dapat memberikan pelayanan secara efektif sebagai langkah pemerintah untuk menyederhanakan birokrasi, informasi disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, standar pelayanan tidak boleh diabaikan, serta transparansi pelayanan sebagai bentuk akuntabilitas produk layanan publik.

Inovasi produk pelayanan publik bertujuan untuk menurunkan biaya pelayanan, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi pelayanan publik haruslah pelayanan yang inovatif, kreatif dan terdapat unsur kebaruan dalam pelayanannya. Respon pemerintah daerah terhadap penciptaan pemerintahan berbasis teknologi bisa cepat atau biasa saja tergantung pada kesediaan anggaran, infrastruktur penunjang, sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas, dan partisipasi masyarakat.

Selanjutnya berbicara nilai Akuntabilitas dalam pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda masih memperlihatkan pemberian pelayanan di masa pandemi dan ada penurunan hasil kerja sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid-19.

Lebih lanjut berkaitan dengan akuntabilitas kinerja dimana bentuk pertanggungjawaban para aparatur penyelenggara pelayanan publik di disdukcapil dalam pelaksanaannya masih

memperlihatkan penurunan pada masa pandemi Covid-19. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam sektor pencatatan sipil dan kependudukan yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam pelayanan secara online yang dilakukan Disdukcapil ini ada beberapa perubahan yang terjadi seperti kurangnya jumlah pelayanan yang diberikan dengan perkiraan sebelum pandemi dapat melayani 400-500 orang perhari tetapi pada saat pandemi ini hanya 200-300 saja. Untuk dokumen – dokumen yang keluar juga berpengaruh yang sebelum pandemi dokumen yang keluar biasanya bisa 250 dokumen perharinya tetapi pada saat Pandemi ini hanya 100-150 saja setiap harinya.

Pada persyaratan yang terpampang pada sistem mekanisme prosedur dan waktu penyelesaian yang ada pada website resmi Disdukcapil Kota Samarinda dapat dilihat bahwa waktu penyelesaian dalam pembuatan KTP 1-3 hari namun dari survey melalui media sosial yang kami lakukan di lapangan seperti di facebook ada keluhan masyarakat yang memang sudah mengajukan berkas online untuk pembaruan data di KTP sampai dengan 2 tahun belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang di targetkan.

Akuntabilitas produk layanan di disdukcapil Kota Samarinda, dalam hal ini berkaitan dengan sistem pelayanan online ini ada beberapa kendala memang yang terjadi dan ada beberapa evaluasi yang memang menjadi catatan – catatan untuk di perbaiki. Seperti dalam hal pelayanan melalui whatsapp itu di nilai masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan juga masih lambat dalam merepson pelayanan nya. Kemudian juga adanya keluhan keluhan masyarakat yang memang beberapa ada yang tidak tahu bagaimana cara membuat KTP Online dan keluhan mengenai pembuatan akta kelahiran yang menyebutkan bahwa apabila pembuatan online lama selesai nya, dan juga keluhan bahwa perbaikan data KTP sampai 2 tahun belum ada selesai pembaruannya.

Berasarkan hal tersebut maka akuntabilitas pelayanan publik di masa Covid 19 memperlihatkan kurang informatif, kurang akomodatif terhadap seluruh masyarakat dalam mengakses layanan tersebut yang kemudian tidak menjamin adanya kepastian hukum, waktu dan biaya kepada masyarakat.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi : tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan-perundang-undangan) dan kedisiplinan.

Kecamatan Samarinda utara tidak melakukan inovasi terhadap pelayanan

public yang dilakukan hanya saya membatasi kontak fisik di masa pademi ini. Selain menjaga kontak fisik kecamatan Samarinda Utara ini saat awal – awal adanya pendemik menerapkan piket, kemudian setelah ada nya pemberlakuan new normal kecamatan samarinda utara kembali aktivitas seperti biasa nya, hanya saja untuk mengurangi penyebaran Covid-19 ini kecamatan Samarinda Utara menerapkan pengurangan jam kerja yang biasa nya pelayanan mulai dari pukul 08.00-15.00 WITA menjadi 08.30-12.00 WITA, tekercuali di hari jumat sampai jam 11.00 WITA.

Berdasarkan hal tersebut kemudian berimplikasi pada akuntabilitas kinerja aparatur di kantor kecamatan samarinda utara dimana kemudian yang sebelumnya standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dimasa pandemi Covid 19 ini standar pelayanan di kantor kecamatan samarinda utara pada prosesnya terdapat perubahan pada segi waktu layanan yang berkurang di masa pandemi Covid- 19. Karena kantor kecamatan Samarinda utara tidak menerapkan pelayanan publik secara daring dan pada pelaksanaanya tetap dengan standar pelayanan biasa tetapi memperhatikan protokol kesehatan di masa pandemi juga berdampak pada hasil kinerja pelayanan publik.

Hasil kinerja pelayanan publik kantor Kecamatan Samarinda Utara

mengalami penurunan yang dimana biasa dalam keperluan urusan KTP sebelum masa pandemi Covid-19 kami melayani hingga ribuan pemohon dari masyarakat tetapi setelah adanya pengurangan jam layanan di masa pandemi Covid-19 ini hanya melayani 100-200 orang dalam mengurus keperluan KTP.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas produk pelayanan publik dalam hal ini mekanisme dan pelaksanaanya dilaksanakan kurang tepat waktu. Pelayanan public yang ada di Kecamatan Kota Samarinda selama pendemik Covid-19 selain pengurangan jam kerja juga adanya penuruanan berkas yang dapat di selesaikan. Karena akibat adanya pendemik ini banyak antrian pembuatan dokumen sehingga pengurusan dokumen dari masyarakat tersebut tidak lah cepat terselesaikan.

Berdasarkan akuntabilitas kinerja yang dalam hal ini dilihat berdasarkan proses yang meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik juga harus sesuai dengan standar atau janji pelayanan publik yang telah ditetapkan dan standar pelayanan publik tersebut harus di pertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

Berkaitan dengan akuntabilitas kinerja tersebut, Pelayanan public di

Kelurahan Sungai siring ini semenjak New Normal sudah kembali berjalan namun pengurangan jam kerja. Untuk dari pukul 08.00 -14.00 WITA masyarakat bisa bertatap muka setelah itu pelayanan dilakukan dengan cara online .Kekurangan yang dirasakan adalah dalam hal fasilitas yang dimana RT masih ada belum punya Printer sehingga warga yang mengurus memang harus print di luar dari RT hanya mengirimkan online.

Untuk pengantaran surat – menyurat ini sebenar memiliki layanan express namun belum dapat berjalan. Yang berjalan sekarang begitu menghubungi pak RT dan Rt langsung menghubungi pihak kelurahan dan dari pihak kelurahan langsung membuat berkas keperluan pengurusan masyarakat, berkaitan dengan hal ini juga pihak kelurahan belum mempunyai metode yang mengantarkan ke rumah warga masing – masing dan dalam hal ini warga harus mengambil ke kantor kelurahan atau pak RT yang harus datang mengambil. Proses pelayanan kelurahan sunga siring tersebut yang kemudian terus di tingkatkan setiap saat tidak terbatas jam kerja dengan menggunakan unsur elektronik.

Berkaitan dengan pelayanan elektronik harapan dari kelurahan sungai siring untuk pelayanan bisa berjalan tidak terbatas waktu sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan dan program elektronik tersebut kemudian kedepan mengambil peran ke kantor kelurahan sungai siring.

Dalam hal akuntabilitas biaya pelayanan publik biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah di tetapkan. Dalam pelayanan publik di Kelurahan Sungai Siring sendiri untuk biaya pelayanan itu gratis tanpa di pungut biaya apapun.

Produk layanan publik juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam akuntabilitasnya dimana persyaratan teknis dan adiministratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas produk layanan di Kelurahan Sungai Siring dimasa pandemik tetap diberlakan pelayanan baik offline maupun secara online. Bukan saat pandemik saja di kelurahan sungai siring sudah menerapkan pelayanan online sebelumnya. Hal ini memang di lakukan karena kelurahan mempunyai aplikasi untuk mengakses online tersebut. Kemudian untuk surat – surat tertentu ada aplikasi nya yang di koordinir oleh dinas kominfo langsung bisa melayani masyarakat lewat online dan masyarakat juga bisa menerima surat keputusan secara online. Untuk jenis surat keterangannya ada surat keterangan pindah data ada surat keterangan nikah dan aplikasinya melewati disdukcapil semua surat –

surat keterangan itu bisa lewat online seperti biasa nya harus ada surat pengantarnya untuk sekarang tidak perlu seperti surat kelahiran, tetapi memang lewat kelurahan terlebih dahulu.

Simpulan tentang akuntabilitas layanan saat pandemik Covid-19, bahwa penyampaian layanan publik kepada masyarakat di Kota Samarinda masih tetap dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsinya. Melalui peraturan walikota, jam kerja pegawai dibatasi sehingga mempengaruhi waktu pelayanan yang semakin terbatas. Agar masyarakat tetap terlayani, pada instansi level Dinas, pelayanan dialihkan melalui sistem online, akan tetapi belum pada level pelayanan Kantor Kecamatan dan Kelurahan. Hal ini menyebabkan belum sepenuhnya akuntabilitas sebagai institusi pelayanan publik terselenggara dengan baik selama masa pandemik ini.

3. Responsibilitas (*Responsibility*)

Dalam menganalisis responibilitas layanan dalam pelaksanaan nilai - nilai demokrasi pada layanan Covid-19 tentunya ada beberapa tolak ukur acuan yang dapat menjadi indikator menilai apakah layanan publik tersebut telah sesuai dengan standar standar pelayanan public yang baik dan tepat.

Dwiyanto (2006 : 50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

a. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas

pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

- b. Kualitas Layanan Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
- c. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,

terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

- d. **Responsibilitas** Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e. **Akuntabilitas Publik** Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat

banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006 : 50) Indikator pengukuran kinerja ada lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator di atas penulis memilih untuk menggunakan tiga indikator saja yaitu akuntabilitas, responsivitas, dan responbilitas. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.

Mengenai akuntabilitas, Agus Dwiyanto (2006 : 57) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Acuan pelayanan yang digunakan oleh

organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

Responsivitas yakni kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005: 177). Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Sedangkan pada penelitian ini, berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang masalah Responsibilitas layanan dalam pelaksanaan nilai – nilai demokrasi pada layanan Covid-19 keempat instansi yakni Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda

Utara dan Kelurahan Sungai Siring tersebut maka penelitian menyimpulkan bahwa Respon dari masyarakat terhadap pelayanan online ini belum sepenuhnya baik di ke empat instansi ini.

Dari observasi lapangan yang kami lakukan terdapat seluruh instansi telah memiliki standar pelayanan yang cukup konsisten, namun selama pandemik Covid-19, dua instansi yaitu Kantor Camat Samarinda Utara dan Kelurahan sungai Pinang diharuskan secara offline, karena kedua instansi tersebut tidak menggunakan perangkat online nya selama masa pandemik. Dilihat dari aspek prosedur pelayanan maka dengan tidfak ada pelayanan online, prosedur kurang fleksibel sebagaimana kedua instansi lainnya yang mengembangkan model pelayanan online yaitu DPMTSP dan Disdukcapil.

Temuan lain yang menunjukkan adanya responsibilitas dalam prosedur atau aturan dalam pengaduan secara onlinenya, menunjukkan bahwa ke empat instansi penelitian sudah ada sistem pengadulan layanan publik, namun hanya Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) dan Disdukcapil yang masih berjalan, kedua instansi lain yaitu Kecamatan Samarinda Utara dan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil tidak berjalan. Namun setelah ditelaah lebih lanjut dari kedua instansi tersebut, belum menjalankan mekanisme aduan secara baik, hal ini ditandai dengan tidak adanya jawaban/respon dari mereka kepada aduan masyarakat.

Nilai-nilai demokrasi dalam aspek tanggung jawab ini adalah menyangkut kejelasan prosedur, baik menyangkut struktur organisasi dalam pelayanan, prosedur pelayanan dan manajemen pengaduan memiliki dampak terhadap kepastian, kemudahan dan penjaminan kualitas yang baik dalam hal pelayanan publik selama masa pandemi berlangsung. Simpulan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa nilai-nilai demokrasi pelayanan publik pada masa pandemi hampir tidak mengalami perubahan pada aspek-aspek yang diteliti, hanya pada aspek kemudahan saja dengan melaksanakan sistem online pada pelayanan setara Dinas, sedangkan pada Kantor Kecamatan dan Kelurahan tidak memiliki perubahan yang berarti.

4. Keadilan Sosial (*social justice*)

Keadilan sosial atau kesetaraan dalam pelayanan merupakan nilai-nilai demokrasi yang melihat bahwa setiap orang atau anggota masyarakat memiliki hak yang sama. Dalam menganalisis kesetaraan hak layanan dalam pelaksanaan nilai – nilai demokrasi pada layanan Covid-19 tentunya ada beberapa tolak ukur acuan yang dapat menjadi indikator menilai apakah layanan publik tersebut telah memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh masyarakat tanpa membedakan berdasarkan RAS, Suku, Budaya, dan agama.

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah jelas menunjukkan bahwa tujuan pelayanan

public sebagai kepentingan orang banyak bukan saja untuk kepentingan sekelompok orang saja. Menempatkan sesuatu sesuai dengan proporsinya, dan persamaan hak sesuai dengan kapasitas dan kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan (Abdullah dalam Khoirun, 2017:13), atau memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing, atau memperlakukan hal yang sama kepada sesuatu yang sama dan sebaliknya. (Khoirun, 2017: 11). Dalam hal ini sudah dapat dilihat bahwa pelayanan public yang dilakukan harus memberikan keadilan bagi keseluruhan tanpa adanya membeda-bedakan.

Dalam perjanjian yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL dengan penyandang disabilitas juga sudah tertera jelas bahwa pemberian layanan ini tidaklah memihak kepada siapapun. “A theory of justice” menjelaskan bahwa keadilan adalah sebuah “fairness”. Yakni memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warganya, atau setiap individu mempunyai posisi yang sama, setara dalam potensi dan kesempatan (John Rawls dalam Khoirun, 2017:11).

Jika diamati dalam prosedur pelayanan, atau aturan mengantri dan sistem online, maka ide-ide dari kesetaraan telah tercakup didalamnya. Dalam prosedur pelayanan tidak dibedakan antara orang yang satu dengan yang lain, selama mereka tidak termasuk kaum disable. Demikian pula dengan sistem antrian yang menunjukkan bahwa pelayanan sesuai

dengan urutan kedatangan. Pun dengan sistem online pelayanan yang secara otomatis akan mengurutkan sesuai waktu sign in.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk pelaksanaan nilai-nilai kesetaraan dalam pelayanan administrasi di instansi-instansi yang penulis teliti, telah berupaya menerapkan nilai-nilai kesetaraan, yaitu dengan menjalankan sistem online atau antrian. Mesti demikian diakui oleh informan 2 instansi yang diteliti masih ada warga yang minta diistimewakan dalam pelayanan, sehingga akhirnya petugas memberi beberapa kemudahan atau penyelesaian waktu yang lebih cepat dari warga yang lain. Kondisi ini tidak hanya terjadi pada masa pandemik, namun juga sebelum masa pandemik Covid 19.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesetaraan hak layanan adalah nilai – nilai demokrasi yang penting pada layanan selama pandemik Covid-19, apalagi banyak warga yang mengalami perasaan was-was jika harus mendatangi lokasi penelitian. Akan tetapi dari keempat yakni Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara dan Kelurahan Sungai Siring tersebut pada dasarnya sudah melaksanakan kesetaraan hak dalam hal pelayanan public karena siapapun berhak menerima layanan tdk dibedakan, hanya saja kendala komunikasi virtual itu yg susah dari

keemoat dinas ini membuat ada beberapa miss komunikasi dalam prosesnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat penulis ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Selama masa pandemik Covid 19 melanda Kota Samarinda, pelaksanaan pelayanan publik di Kota Samarinda masih secara konsisten memperhatikan nilai-nilai demokrasi bagi warga masyarakatnya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan. Pemaknaan dari nilai-nilai demokratis tersebut dapat diamati pada aspek akuntabilitas, responsibilitas dan kesetaraan dalam pelayanan oleh instansi-intansi pemerintah di Kota Samarinda.
 - a. Layanan kepada publik di Kota Samarinda saat pandemik Covid-19 masih tetap dilakukan oleh semua instansi pemerintah sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsinya. Namun dengan adanya peraturan walikota, jam kerja pegawai dibatasi sehingga mempengaruhi waktu pelayanan yang semakin terbatas. Agar masyarakat tetap terlayani, pelayanan pada instansi Dinas, dialihkan melalui sistem online. Akan tetapi pelayanan online ini belum diterapkan secara baik pada level pelayanan Kantor

Kecamatan dan Kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa instansi pelayanan publik di Samarinda belum sepenuhnya melaksanakan aspek akuntabilitas pelayanan dengan baik.

- b. Dalam prosedur pelayanan, struktur organisasi pelaksana dan manajemen aduan pelayanan, seluruh instansi telah menerapkannya, sama halnya dengan sebelum masa pandemik. Pada pelayanan sistem online telah terjadi penyesuaian prosedur layanan sistem online yang berbeda dengan sistem pelayanan offline. Akan tetapi khusus pada manajemen aduan pelayanan, seluruh instansi belum mengaplikasikan, baik sebelum dan selama pandemik Covid. Dengan penerapan tanggung jawab dan tanggung jawab ini, maka nilai-nilai demokrasi khususnya sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan kewajiban instansi pelayanan publik masih tetap dijalankan dengan baik.

Kesetaraan hak atas layanan adalah nilai-nilai demokrasi yang penting pada layanan selama pandemik Covid-19, apalagi banyak warga yang mengalami perasaan was-was jika harus mendatangi instansi pelayanan publik. Akan tetapi dari keempat yakni Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Utara dan

Kelurahan Sungai Siring tersebut pada dasarnya sudah melaksanakan kesetaraan hak dalam hal pelayanan public karena siapapun berhak menerima layanan tdk dibedakan, baik melalui sistem offline dan sistem online.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin, Muhajir. (2020). *Bahan Kuliah Teori Administrasi Publik*.
- Denhardt, JV and R.B. Denhardt.(2003). *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: M.E Sphare.
- Dwiyanto, Agus Dkk. (2004). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- _____ (2006). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta; Gama Press
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Khoiron. (2017). *Membangun Pemerintah yang Berkeadilan Sosial. Ilmu Humaniora Sebuah Ontologi Pemikiran*. Tangerang: PT. Nirmana Media
- Mulyadi, Deddy. (2017). *Demokrasi, Governance dan Ruang Publik*. Bandung: Alfa Beta

- Sedarmayanti, M.Pd., APU. (2009),
Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005).
Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana. Indonesia
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and The Pasific (UNESCAP).
<http://www.unescap.org/huset/gg/governance.htm>
- Regulasi**
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik.
- Kemenpan No. KEP/26/M.PAN/2/2004
Tentang teknik transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- Internet**
<https://samarinda.prokal.co/read/news/19231-bertabur-prestasi-koleksi-16-penghargaan-nasional.html>, diakses pada tanggal 2 Juli 2020.
<https://ppid.samarindakota.go.id/berita/berita-membangunan/ini-torehan-prestasi-samarinda-di-hut-kaltim-ke-62>, diakses pada tanggal 2 Juli 2020).