

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mempermudah pengurusan dokumen seperti elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga, perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), akta kelahiran dan kematian hingga pengurusan paspor. Namun, dampak yang terjadi akibat Covid-19 telah melumpuhkan seluruh aktivitas sosial, ekonomi dan pemerintahan. Hal seperti yang diberitakan *Kompas* (2020) Pelayanan Publik tanpa tatap muka di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi, Jawa Barat diperpanjang. Pelayanan tanpa tatap muka dilakukan guna mencegah potensi penularan Covid-19. Pelayanan publik secara langsung atau tatap muka dihentikan sementara baik itu kelurahan, Mal Pelayanan Publik (MPP), Gerai Pelayanan Publik (GPP) dan instansi perizinan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam intruksi Walikota Bekasi Nomor 067/613/DPMPPTSP bertanggal 13 Mei 2020.

*Republika* (2020) dalam pemberitaan tersebut Covid-19 memiliki dampak besar terhadap ekonomi Republik Indonesia (RI), dampak pertama adalah membuat konsumsi rumah tangga atau daya beli yang merupakan penopang 60% terhadap ekonomi menurun begitu cepat. Hal ini dibuktikan dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang mencatat bahwa konsumsi rumah tangga turun dari 5,02% pada kuartal I 2019 ke 2,84% pada kuartal I tahun 2020. Dampak kedua yaitu pandemi menimbulkan ketidakpastian yang berkepanjangan sehingga investasi ikut turun dan berimplikasi pada terhentinya usaha. Dampak ketiga seluruh dunia mengalami penurunan ekonomi sehingga menyebabkan harga komoditas turun dan ekspor Indonesia ke beberapa negara juga terhenti.

Pandemi *Coronavirus Disease* (Covid-19) merupakan bencana wabah virus yang dialami oleh seluruh belahan dunia tidak terkecuali Indonesia. Dalam hal ini pemerintah mengupayakan berbagai cara untuk menghadapi bencana yang terjadi. Pemerintah membuat terobosan baru terkait dengan pemutusan penularan

virus Covid-19 dengan menetapkan peraturan pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Chuzairi, 2020). Saat PSBB pelayanan tatap muka ditiadakan sementara seperti yang diberitakan *Bekasikota* (2020) pemerintah Kota Bekasi melakukan pemberhentian secara tatap muka sementara layanan publik, terhitung dari 15 April sampai dengan 28 April 2020. Hal tersebut merujuk pada Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor:067/457/DPMPTSP tentang pemberlakuan pelaksanaan PSBB dalam penanganan wabah Covid 19. Adapun pelayanan tatap muka yang dihentikan sementara, yaitu:

1. Layanan perijinan dan non perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Mal Pelayanan Publik (MPP), dan Gerai Pelayanan Publik (GPP)
2. Layanan kependudukan atau Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di seluruh Kecamatan Kota Bekasi
3. Layanan Publik di seluruh Kecamatan se Kota Bekasi

Namun layanan publik seperti layanan kesehatan dan layanan yang berkaitan dengan fiskal dan keuangan tetap berjalan.

*Pneumonia Coronavirus Disease* 2019 atau Covid-19 adalah penyakit peradangan paru yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Gejala klinis yang muncul beragam, mulai dari seperti gejala flu biasa (batuk, pilek, nyeri tenggorok, nyeri otot, nyeri kepala) sampai yang berkomplikasi berat seperti pneumonia atau sepsis (Bekasikota, 2020). Covid-19 merupakan virus yang dapat menular secara cepat pada saat terjadi kontak fisik sehingga menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat dan ditetapkan sebagai bencana nasional. Dampak diberlakukannya berbagai aturan pemerintah maka perlu adanya penyesuaian tatanan administrasi pelayanan publik terhadap aktivitas, kegiatan dan sistem kerja dengan tetap memperhatikan prinsip *Physical Distancing* (Aulia, dikutip dari Chuzairi 2020). *Physical Distancing* yang dimaksud yaitu merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengurangi penularan virus Covid-19 dengan menjaga jarak fisik antar sesama (PSBB) dan mengurangi aktivitas keluar rumah serta menghindari tempat-tempat ramai (Margareth, dikutip dari Chuzairi 2020). Oleh karena itu, melalui PSBB ini

setidaknya telah diatur beberapa hal seperti kegiatan pembelajaran sekolah dan aktivitas tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan di tempat ibadah dan aktivitas di tempat umum dibatasi (Syamsir, Ichšana, Wahidah & Alia, 2020).

Instansi pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia memiliki upaya menyukseskan pelaksanaan *E-Government* di Indonesia, bahkan ke tingkat pendidikan di daerah (Chuzairi, 2020). Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) juga mendukung implementasi *E-Government* untuk meningkatkan transaksi pelayanan publik. Perlunya komunikasi dari birokrasi publik dalam penyampaian perubahan pelayanan kepada masyarakat di era pandemi.

Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Kurniawan, 2016).

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu peraturan Menteri no 81 tahun 1993 tentang Pedoman

Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu ditaati oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi Jawa Barat. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat 2010-2018 jumlah penduduk kota Bekasi sampai dengan tahun 2018 dengan *update* terakhir pada tanggal 21 April 2019 berjumlah 2,9 juta jiwa. Besarnya jumlah penduduk kota Bekasi menjadi latar belakang diperlukannya salah satu pelayanan yang terpadu untuk mempermudah pengurusan dokumen serta masyarakat tidak harus jauh jauh ke Dinas, keberadaan MPP sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu, serta peningkatan pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka memberikan pelayanan yang nyata bagi masyarakat Kota Bekasi.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan program unggulan Wali Kota Bekasi dan Wakil Wali Kota Bekasi Rahmat Effendi dan Tri Adhianto yang dalam naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi yang bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mempermudah pengurusan dokumen diantaranya kependudukan, perizinan usaha, pembuatan sertifikat tanah, pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta pelayanan lainnya. Kota Bekasi membentuk MPP pada beberapa tempat salah satunya di Bekasi *Trade Center* (BTC), penelitian peneliti pada Bekasi *Trade Center* karena peneliti terbatas oleh akomodasi. Dengan adanya MPP diharapkan dapat memperbaiki birokrasi menjadi lebih efisien, masyarakat merasakan kemudahan, dan kecepatan dalam berbagai jenis layanan atau perizinan.

Pada tahun 2014 ditetapkan sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga/pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi. Menurut Damandpour

sebagaimana dikutip Suwarno, (2008, h. 9) bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa, teknologi, teknologi proses produksi, sistem struktur dan administrasi yang baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi isu sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya. Berhubungan pada otonomi daerah, urusan pelayanan menjadi kewenangan pemerintah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani (Novesti, 2017).

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang, yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut juga pidato, ceramah, atau kuliah. 29 Komunikasi publik juga dapat diartikan dengan pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau diluar organisasi secara tatap muka atau melalui media (Widajanto, 2017, h. 23).

Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para aparat dalam melayani masyarakat. Adanya kerja sama yang harmonis ini diharapkan dapat meningkatkan kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi (Mingkid dan Harilama, 2018, h. 60).

Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan utama kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam setiap penyelenggaraan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang

dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas serta mengingat pentingnya pelayanan publik, maka perlu dilakukan penelitian berkaitan dengan pelayanan publik lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk hasil penelitian dengan judul **“Diseminasi Informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi Di Era Pandemi Covid-19”**.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah peneliti adalah bagaimana diseminasi informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di era pandemi Covid-19.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui diseminasi informasi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di era pandemi Covid-19.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, penulis berharap dapat bermanfaat antara lain:

##### **1. Manfaat akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam teori komunikasi publik yang peneliti peroleh dan pengantar ilmu komunikasi selama perkuliahan di Universitas Islam “45” Bekasi Fakultas Ilmu Komunikasi, Sastra dan Bahasa program studi Ilmu Komunikasi dan bagi pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya, khususnya mengenai komunikasi publik Pemerintah Kota Bekasi dalam penyampaian informasi pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di era pandemi Covid-19.

##### **2. Manfaat praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi Pemerintah Kota Bekasi khususnya mengenai Pelayanan Mal Pelayanan Publik kota Bekasi di era pandemi Covid-19 dalam melayani masyarakat prespektif komunikasi publik serta dapat memperoleh pengalaman dari yang peneliti lakukan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan referensi dalam mengawal proses implementasi pelayanan publik. Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi apa yang dihasilkan peneliti komunikasi publik Pemerintah Kota Bekasi dalam penyampaian informasi pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi di era pandemi Covid-19.