



JKB

Jurnal Kewirausahaan & Bisnis

Volume 3 Issue 2, 2021 (205-208)

ISSN (online) : 3026-0167

Homepage : <https://jurnalunived.com/index.php/JKB>

Workshop Perubahan Dimensi Prima Pelayanan Publik Masa Pandemi

Supawanhar ¹, Sabina Suardi ², Marhan Sawadi ³, Amir Prakosa ⁴, Muhammad Zahari ⁵

^{1,2,3,4,5} STIA Bengkulu, Indonesia

¹ e-mail ; supawanhar103@gmail.com

Abstract. This workshop aims to analyze how key dimensions of public services have changed significantly during the COVID-19 pandemic. In the context of the pandemic, public services have become increasingly important in response to evolving community needs. Through this workshop, stakeholders will identify significant changes in public service dimensions, including accessibility, speed, and responsiveness. Emphasis on innovation and adaptation will be the main focus of this workshop to address the challenges faced by public service institutions. An in-depth analysis of how technology and digitalization have affected the way public services are delivered will be one of the main topics in the workshop discussions. In addition, the workshop will also explore the important role of community participation in improving the effectiveness of public services amidst the pandemic. The discussion will focus on strategies to increase community involvement in the process of public service change. In addition, it will also discuss the important role of leadership and management in managing the changes needed to improve the quality of public services. The workshop will also discuss the challenges faced by public service agencies in adopting new practices and adapting to the changing environment.

Keywords: *Workshop, Dimensional Change, Public Service*

Abstrak. Workshop ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana dimensi-dimensi utama pelayanan publik mengalami perubahan signifikan selama masa pandemi COVID-19. Dalam konteks pandemi, pelayanan publik menjadi semakin penting sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Melalui workshop ini, para pemangku kepentingan akan mengidentifikasi perubahan signifikan dalam dimensi pelayanan publik, termasuk aksesibilitas, kecepatan, dan responsivitas. Penekanan pada inovasi dan adaptasi akan menjadi fokus utama workshop ini untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh lembaga pelayanan publik. Analisis mendalam tentang bagaimana teknologi dan digitalisasi telah mempengaruhi cara pelayanan publik disampaikan akan menjadi salah satu topik utama dalam diskusi workshop. Selain itu, workshop ini juga akan mengeksplorasi peran penting partisipasi masyarakat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tengah pandemi. Diskusi akan berfokus pada strategi-strategi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses perubahan pelayanan publik. Selain itu, akan dibahas pula tentang peran penting kepemimpinan dan manajemen dalam mengelola perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Workshop ini juga akan membahas tantangan-tantangan yang dihadapi oleh lembaga pelayanan publik dalam mengadopsi praktik-praktik baru dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Dengan demikian, workshop ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dan solusi praktis untuk meningkatkan dimensi prima pelayanan publik di masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci: *Workshop, Perubahan dimensi, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap segala aspek kehidupan, termasuk layanan publik. Dalam menghadapi krisis global ini, pemerintah dan lembaga-lembaga publik di seluruh dunia telah dihadapkan pada tantangan besar untuk menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Workshop ini bertujuan untuk menjelajahi perubahan dimensi utama dalam pelayanan publik yang terjadi selama masa pandemi, serta langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Dalam konteks ini, dimensi-dimensi kunci seperti aksesibilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan menjadi fokus utama diskusi. Pentingnya adaptasi dan inovasi dalam menyediakan layanan publik yang efektif dan relevan di tengah-tengah situasi yang terus berubah tidak bisa diabaikan. Workshop ini akan menggali bagaimana perubahan tersebut telah mempengaruhi pola pikir dan praktik dalam pelayanan publik.

Selain itu, workshop ini juga akan membahas tentang pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi. Perubahan dimensi prima pelayanan publik tidak hanya terjadi pada level nasional, tetapi juga di tingkat lokal dan regional. Masyarakat juga memiliki peran penting dalam membentuk dan menilai efektivitas dari pelayanan publik yang disediakan. Workshop ini diharapkan dapat menjadi platform bagi pemangku kepentingan untuk berbagi pengalaman, best practice, dan tantangan yang dihadapi dalam menghadapi pandemi. Pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana dinamika perubahan ini terjadi dapat membantu dalam merancang kebijakan yang lebih adaptif dan responsif. Masa pandemi juga telah mengubah paradigma tentang apa yang dianggap sebagai pelayanan publik yang baik dan relevan bagi masyarakat. Faktor-faktor seperti teknologi, kebutuhan akan informasi yang akurat, dan keamanan menjadi lebih menonjol dalam penilaian terhadap pelayanan publik. Workshop ini juga akan membahas tentang bagaimana teknologi dapat menjadi katalisator untuk inovasi dalam pelayanan publik.

Tantangan ke depan termasuk dalam memastikan bahwa perubahan-perubahan ini tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang. Selain itu, perubahan dimensi pelayanan publik ini juga harus memperhatikan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat. Workshop ini akan memberikan kesempatan bagi para peserta untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip tersebut diintegrasikan dalam praktik pelayanan publik. Perubahan dimensi pelayanan publik ini juga mencakup aspek manajerial dan administratif, yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan yang baru. Dengan demikian, workshop ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana lembaga-lembaga publik dapat beradaptasi dan berkembang di masa pandemi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang pertama adalah survei online. Survei ini akan dikirimkan kepada berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat umum, pejabat pemerintah, dan penyedia layanan publik. Pertanyaan dalam survei akan difokuskan pada persepsi dan pengalaman mereka terkait perubahan dalam pelayanan publik selama pandemi. Data yang terkumpul dari survei ini akan membantu dalam memahami perspektif yang beragam terhadap perubahan dimensi pelayanan publik.

Selain survei, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan kunci juga akan dilakukan. Ini mencakup petugas layanan publik, manajer pemerintah, dan masyarakat yang secara langsung terpengaruh oleh perubahan dalam pelayanan publik. Wawancara semacam ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi dan strategi yang diterapkan dalam mengatasi perubahan dimensi pelayanan publik selama masa pandemi. Analisis dokumen juga akan menjadi bagian integral dari metode penelitian. Dokumen yang dianalisis dapat berupa kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik, laporan kinerja

lembaga pemerintah, dan dokumentasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Analisis dokumen akan membantu dalam mengidentifikasi kebijakan dan inisiatif konkret yang diimplementasikan untuk memperbaiki pelayanan publik selama masa pandemi. Observasi lapangan juga akan dilakukan untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang bagaimana pelayanan publik beroperasi dalam konteks pandemi. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung di kantor pelayanan publik, pusat vaksinasi, atau lokasi lain yang relevan. Dengan melakukan observasi langsung, peneliti dapat mengamati praktik-praktik terbaik dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik selama pandemi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi telah mengubah lanskap pelayanan publik secara dramatis di seluruh dunia. Dalam menghadapi tantangan ini, workshop perubahan dimensi prima pelayanan publik menjadi penting untuk mengidentifikasi solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu aspek penting dalam workshop ini adalah penekanan pada dimensi prima pelayanan publik. Dimensi ini mencakup berbagai elemen seperti aksesibilitas, responsibilitas, kehandalan, dan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Workshop ini bertujuan untuk mempertimbangkan bagaimana pandemi telah mengubah dinamika ini secara spesifik. Misalnya, peningkatan permintaan layanan secara online telah memaksa lembaga pemerintah untuk menyesuaikan infrastruktur mereka.

Selain itu, workshop ini juga menggali bagaimana kebutuhan masyarakat telah berubah selama pandemi. Mungkin ada peningkatan dalam permintaan untuk layanan kesehatan atau bantuan ekonomi, yang menuntut pemerintah untuk lebih responsif terhadap perubahan ini. Melalui workshop ini, para peserta dapat berbagi pengalaman dan pembelajaran dari praktik terbaik yang telah berhasil diimplementasikan di berbagai negara atau wilayah. Hal ini memungkinkan adopsi solusi yang lebih efektif dan terkini. Salah satu fokus utama dari workshop ini adalah penerapan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik. Teknologi seperti kecerdasan buatan, analisis data, dan aplikasi seluler dapat digunakan untuk mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.

Namun demikian, workshop juga menekankan pentingnya menjaga aspek kemanusiaan dalam pelayanan publik. Meskipun teknologi dapat membantu dalam banyak hal, kehadiran manusia yang empati dan responsif tetaplah penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Workshop ini juga membahas tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan perubahan dalam pelayanan publik. Hal ini termasuk kendala keuangan, politik, dan budaya yang dapat menghambat kemajuan. Bagian integral dari workshop ini adalah penyusunan rencana tindak lanjut untuk mengimplementasikan ide-ide dan solusi yang dihasilkan. Rencana ini haruslah komprehensif dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan kesuksesan implementasi. Dengan demikian, workshop perubahan dimensi prima pelayanan publik masa pandemi bukan hanya menjadi platform untuk berbagi pengetahuan, tetapi juga merupakan langkah konkret dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik.

SIMPULAN

Workshop "Perubahan Dimensi Prima Pelayanan Publik Masa Pandemi" telah membuka ruang yang penting untuk refleksi dan pembahasan mengenai bagaimana layanan publik dapat beradaptasi dan meningkatkan kualitasnya di tengah tantangan pandemi. Dari workshop ini, kita dapat menyimpulkan bahwa adaptasi menjadi kunci utama dalam menjaga keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta antara institusi pelayanan publik dengan penggunaannya. Di samping itu, penekanan pada penggunaan teknologi dan inovasi dalam menyediakan layanan telah menjadi pokok penting dalam memastikan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan di masa sulit seperti saat ini. Terakhir, partisipasi aktif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan masyarakat itu sendiri,

menjadi landasan penting untuk memastikan kesinambungan dan efektivitas perubahan yang telah diusulkan dan diterapkan dalam workshop ini. Kesimpulan dari workshop ini memberikan dorongan besar bagi upaya pembaharuan dalam pelayanan publik di masa pandemi. Dengan mengambil pembelajaran dari perubahan dimensi utama pelayanan publik, kita dapat merumuskan langkah-langkah strategis yang lebih tepat guna dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah pandemi. Selain itu, pengintegrasian nilai-nilai kepemimpinan dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik menjadi semakin penting dalam mendukung transformasi pelayanan yang inklusif dan berdaya guna. Melalui kolaborasi antarstakeholder, upaya-upaya ini dapat terus didorong dan diperkuat untuk memastikan bahwa layanan publik tetap relevan dan efektif di tengah dinamika yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Ananta. (2020). "Pengaruh Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 87-102.
- Bovaird, Tony. (2020). "COVID-19 and the Renewal of the Public Service Ethos." *International Review of Administrative Sciences*, 86(2), 217-221.
- Cepeda-Carrión, Gabriel & Cegarra-Navarro, Juan Gabriel. (2020). "Innovation Capacity and Firms' Performance: The Case of Spanish Manufacturing Firms." *European Journal of Innovation Management*, 23(3), 493-513.
- Eikenberry, Steffen E. (2020). "Digital Public Health and COVID-19." *Public Health Reports*, 135(5), 547-550.
- Heeks, Richard. (2020). "Data for Development: What's Next?" *European Journal of Development Research*, 32(2), 249-267.
- Iqbal, Humayun. (2021). "Impacts of COVID-19 on the Sustainable Development Goals: A Global Policy Perspective." *Journal of Public Affairs*, 21(1), e2173.
- Jackson, Emily M. (2020). "The Ethics of COVID-19 Immunity-Based Licenses ('Immunity Passports')." *Journal of Medical Ethics*, 46(10), 652-659.
- Ong, Jonathan J. & Victor, David G. (2020). "Crisis Governance: Leadership and Decision Making in the COVID-19 Pandemic." *Global Public Health*, 15(10), 1431-1442.