

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Kota Batam

Abue^{1,2}, Winsherly Tan²

^{1,2}Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam

Jl. Gajah Mada Baloi-Sei. Ladi Batam

Correspondence email : 1951099.abue@uib.edu, winsherly@uib.ac.id

Abstrak. Penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam harus tetap dijalankan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku demi terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kota Batam selama pandemi Covid-19. Metode penelitian dalam penulisan ini adalah yuridis empiris dengan jenis data primer melalui hasil observasi, penyebaran kuesioner kepada 130 orang dan wawancara kepada 3 (tiga) orang masyarakat sebagai penerima pelayanan publik di Kota Batam dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder maka diperoleh hasil penelitian bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam masih belum berjalan secara efektif dan efisien, meskipun pemerintah telah berupaya mengoptimalkan pelayanan secara online untuk mengurangi kerumunan, pada akhirnya masyarakat tetap harus melakukan pelayanan tatap muka.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kota Batam, Covid-19, Standar.

Abstract. *The implementation of public services during the Covid-19 pandemic in Batam City must continue to be carried out in accordance with applicable minimum service standards for the realization of community legal protection and certainty. The purpose of this study is to find out and examine how the implementation of public services in Batam City during the Covid-19 pandemic. The research method in this writing is empirical juridical with primary data types through observations, distributing questionnaires to 130 people and interviews with 3 (three) recipients of public services in Batam City and secondary data consisting of primary legal materials and secondary legal materials the results of the research show that the implementation of public services during the Covid-19 pandemic in Batam City is still not running effectively and efficiently, even though the government has tried to optimize online services to reduce the crowd, in the end, service recipients or the public still have to provide face-to-face services.*

Keywords : *public service, Batam City, Covid-19, standard.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 merupakan wabah penyakit yang saat ini tengah menjadi permasalahan serius yang butuh penanganan cepat karena telah menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia.¹ Sejak adanya pandemi ini, pemerintah terus berupaya untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat mencegah dan meminimalisir penularan Covid-19, seperti kebijakan pembatasan sosial, pemberlakuan bekerja dari rumah saja (*work from home/WFH*) bagi sebagian besar pegawai swasta maupun pemerintah pada kegiatan perkantoran, pemberlakuan pembelajaran jarak jauh pada kegiatan belajar mengajar (PJJ), pembatasan kapasitas pengunjung dalam kegiatan pada sektor kebutuhan sehari-hari, pusat perbelanjaan, rumah ibadah, pelayanan kesehatan pelayanan publik dan area publik lainnya yang dapat menimbulkan kerumunan, yang hingga kini dikenal dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang biasanya disebut dengan PPKM empat level, yang levelnya ditentukan berdasarkan tingkat kasus penyebaran Covid-19 pada tiap-tiap daerah tersebut.²

Kebijakan pemerintah terkait pandemi ini tentu saja sangat mempengaruhi berbagai sektor kehidupan, salah satunya adalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik.³ Menurut Gronroos mengatakan bahwa “pelayanan merupakan kegiatan dalam bentuk interaksi yang terjadi antara pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan untuk mencari solusi atau memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi”, kemudian menurut Saefullah mengatakan bahwa “pelayanan publik merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lembaga-lembaga yang ada, baik itu lembaga swasta maupun pemerintah dengan fungsi yang berbeda-beda namun tetap pada tujuan yang sama, baik itu secara

¹ Sari, A. G. (2020). Kebijakan pemberlakuan karantina wilayah sebagai antisipasi penyebaran corona virus ditinjau dari undang-undang no. 6 tahun 2018 tentang kekarantinaan kesehatan. *Transparansi Hukum*, 3(2). hlm, 2.

² Taufik, T., & Hardi, W. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. hlm, 2.

³ Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36. hlm, 29.

langsung maupun tidak langsung”.⁴ Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan kembali bahwa “pelayanan publik adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku baik itu mengenai pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi”. Dari penjelasan pasal yang telah disebutkan sebelumnya, dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan bagian yang sangat krusial yang harus diperhatikan dalam pemenuhan kebutuhan dan hak bagi masyarakat. Jenis-jenis pelayanan publik yang telah disebutkan tersebut yang pertama, yaitu pelayanan administrasi yang dapat berupa dokumen resmi sebagai produk akhir seperti pelayanan administrasi kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Akta kematian / kelahiran, Kartu Tanda Penduduk; pelayanan perizinan lahan yaitu Sertifikat Hak Atas Tanah, Izin Mendirikan Bangunan; pelayanan kepolisian yaitu Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Lapor, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Kehilangan; pelayanan keimigrasian yaitu Passport, Izin Tinggal Warga Negara Asing, Kartu Perjalanan Pebisnis APEC, Visa dan lain sebagainya. Pelayanan Barang yang dapat berupa benda / jenis barang berwujud seperti pelayanan telepon, aliran listrik, jaringan internet dan lain sebagainya. Pelayanan Jasa dapat berupa seperti jasa transportasi, pendidikan, kesehatan, jasa pengiriman / ekspedisi dan lainnya.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 tentu saja mengalami banyak perubahan di Indonesia, dikarenakan adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dan diberlakukan untuk mencegah penularan di lingkungan instansi pemerintah maupun swasta. Namun, meskipun adanya kebijakan yang dibuat terkait pandemi ini, penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus dijalankan dan diberikan secara maksimal ataupun setidaknya memenuhi standar minimal pelayanan yang ada sesuai dengan peraturan yang berlaku, dikarenakan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.⁶ Pemerintah sebagai salah satu instansi pemberi pelayanan harus mampu untuk membuat suatu inovasi yang berisi terobosan-terobosan baru dengan memanfaatkan teknologi modern untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik secara online.⁷

Saat ini, pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan pelayanan publik secara online yang diharapkan dapat mencegah penularan Covid-19 dan membawa banyak dampak positif dalam mempermudah masyarakat menerima pelayanan yang dibutuhkan, seperti dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun sehingga pelayanan bisa dilakukan secara efektif yaitu sesuai perencanaan; efisien yaitu tepat atau sesuai berdaya guna; dan transparan yaitu keterbukaan serta dapat mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, selain dapat membawa dampak positif yang telah disebutkan sebelumnya, penyelenggaraan pelayanan publik secara online tentu saja mempunyai dampak negatif seperti kurangnya kemampuan sebagian masyarakat baik itu yang disebabkan terbatasnya sarana maupun prasarana, ketidaktahuan dalam menggunakan teknologi untuk mengakses pelayanan publik secara online yang disediakan pemerintah.⁸

Di Kota Batam sendiri, permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 hampir dirasakan oleh seluruh masyarakat, akibat belum maksimalnya penyelenggaraan pelayanan publik secara online, sehingga menyebabkan beberapa pelayanan yang didapatkan masyarakat kurang maksimal dibandingkan dengan standar yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang pada akhirnya dapat menimbulkan penyalahgunaan kewenangan dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat seperti proses administrasi yang lama atau penundaan berlarut contohnya yang terjadi dilapangan pada saat ini adalah penyelesaian administrasi yang seharusnya adalah 7 hari berdasarkan ketentuan yang berlaku tetapi yang terjadi dilapangan adalah 14 hari dengan alasan banyaknya permohonan yang masuk dan terbatasnya penyelenggara pelayanan yang menangani permohonan tersebut karena ada sebagian penyelenggara yang sedang *WFH* atau dapat juga sistem yang digunakan sedang dalam pemeliharaan, sehingga penyelenggara pelayanan tidak dapat mengakses, membaca ataupun memproses permohonan yang diajukan masyarakat atau sistem sedang *down* dikarenakan sedang banyak pengguna yang mengakses pelayanan yang disediakan tersebut dan apabila masyarakat ingin mempercepat proses administrasi tersebut maka akan dibantu oleh yang punya kewenangan dengan imbalan hadiah ataupun uang tunai sebagai timbal baliknya. Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan publik secara online juga menyebabkan masyarakat sebagai penerima pelayanan sulit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti kesulitan menelpon untuk berkonsultasi dikarenakan pelayanan melalui telepon atau *call center* yang disediakan tidak ada yang mengangkat, tidak dapat dihubungi, bahkan tidak aktif dan ada juga ada pelayanan melalui *whatsapp* ataupun *live chat*, namun masyarakat mengalami kejadian

⁴ Sitorus, M. (2009). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1), hlm. 4.

⁵ Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10. hlm, 12.

⁶ Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1-10. hlm. 53.

⁷ Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11-18. hlm, 12.

⁸ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--strategi-pelayanan-publik-pada-masa-pandemi->, diakses 28 Februari 2022, pukul 13.05 WIB.

yang sama yaitu tidak ada yang merespon, terkadang jika ada yang meresponpun hasil yang diterima masyarakat sebagai penerima layanan kurang sesuai dengan kebutuhan, dikarenakan penyelenggara pelayanan publik yang kurang optimal dan kompeten untuk memberikan informasi ataupun melakukan pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, yang pada akhirnya membuat masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus melakukan konsultasi tatap muka di masa pandemi ini. Selain itu, juga terdapat beberapa masyarakat yang lebih menyukai pelayanan secara tatap muka sehingga menyebabkan sistem secara online tidak efektif dipergunakan dan hal ini tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di Kota Batam. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip Hardiansyah (2011:36) mengatakan bahwa “Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan terwujudnya keinginan atau cita-cita masyarakat, yang mana suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai yang diharapkan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhannya”.⁹ Pelayanan publik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang apabila telah memenuhi standar pelayanan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 7 UU Pelayanan Publik menegaskan bahwa “standar pelayanan merupakan patokan atau alat ukur yang digunakan untuk dijadikan panduan penyelenggaraan pelayanan dalam melaksanakan atau memberi pelayanan dan acuan untuk mengukur atau menilai bagaimana kualitas pelayanan yang terjadi dilapangan sebagai janji dan kewajiban penyelenggara untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Menurut Supriyono, pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari standar pelayanan seperti:

1. Tepat yaitu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan masyarakat, seperti apabila masyarakat menginginkan informasi mengenai informasi lahan kosong, yang diberikan haruslah informasi tersebut bukan informasi mengenai lahan yang telah dihuni;
2. Terjangkau yaitu pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap masyarakat bukan hanya golongan tertentu, dikarenakan setiap masyarakat memiliki hak yang sama;
3. Adil yaitu pelayanan yang diberikan harus diperlakukan secara adil, tidak memandang fisik, ras dan agama;
4. Dapat diterima yaitu pelayanan sangat mudah dipahami, mudah dilakukan dan tidak dipersulit;
5. Ekonomis yaitu tarif dalam melakukan pelayanan dapat dijangkau oleh setiap masyarakat;
6. Efektif yaitu pelayanan saling menguntungkan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Penelitian terdahulu mengenai penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 sebelumnya telah banyak dikaji dan diteliti menjadi sebuah artikel penelitian, seperti yang dilakukan oleh Lintang Rahmawati, Nurul Umi Ati, dan Suyeno pada tahun 2021, yang mana mereka mengkaji sebuah penelitian mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan selama pandemi Covid-19.¹⁰ Naufal Raid, Nasrizal dan F. Yasmeari pada tahun 2021, juga telah mengkaji mengenai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.¹¹ Selain itu, Eki Darmawan dan Muhammad Eko Atmojo pada tahun 2020 juga telah mengkaji mengenai kebijakan bekerja dari rumah bagi penyelenggara pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19.¹² Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, yang dimana penelitian ini akan lebih berfokus mengkaji mengenai bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Kota Batam saat ini, khususnya pada kegiatan administrasi, dikarenakan meskipun sedang dihadapkan dengan berbagai kondisi yang tidak dapat diprediksi seperti pandemi ini, penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus dijalankan dengan optimal dan mematuhi standar pelayanan publik sesuai dengan standar minimal pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik meskipun adanya penerapan kebijakan-kebijakan yang tentunya mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan kebutuhan administrasi masyarakat tidak dimungkinkan untuk diberhentikan dan selain itu, apabila rendahnya tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik akan menyebabkan tingginya tindakan maladministrasi, penyalahgunaan wewenang dan tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dapat mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.¹³ Sehingga, berdasarkan pemaparan uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam selama pandemi Covid-19 dengan judul **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Kota Batam”**.

⁹ Wakari, J. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Politico*, 10(1). hlm, 3.

¹⁰ Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Respon Publik*, 15 (9), 14-21. hlm, 14.

¹¹ Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeari, F. Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Publik : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8 (2), 123-130. hlm, 123.

¹² Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *TheJournalish: Social and Government*, 1 (3), 92-99. hlm, 92.

¹³ Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), hlm, 82.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan mengkaji dan menganalisa terkait bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari observasi, penyebaran kuesioner kepada 130 masyarakat sebagai penerima pelayanan publik di Kota Batam dengan pedoman penyusunan survei berdasarkan “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik”, dan wawancara kepada 3 orang narasumber yaitu pekerja di salah satu kantor notaris di Kota Batam, pemilik sekaligus pengurus salah satu Biro Jasa di Kota Batam dan Ibu Rumah Tangga yang pernah dan sering menerima pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam. Wawancara dilakukan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 27 Februari 2022 sampai 2 Maret 2022 melalui *video call* di aplikasi *whatsapp*. Data sekunder yaitu terdiri dari: 1) bahan hukum primer mulai dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik, 2) bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal-jurnal serta laporan data yang diperoleh dari website yang berhubungan dengan topik yang dibahas.¹⁴ Ruang lingkup penelitian ini hanya akan berfokus pada pelayanan administratif di Kota Batam.

Dalam penelitian ini, data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 130 orang responden melalui 9 unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah teknik pengukuran skala rikert dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mendapatkan nilai SKM dari setiap unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mempertimbangkan Unit Pelayanan memiliki karakter yang berbeda, maka masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan atau yang berbeda dari 9 unsur yang dominan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh nilai dari 9 unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai rata-rata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama pandemi Covid-19, penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam tentunya mengalami banyak perubahan, akibat diberlakukannya kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat mencegah dan meminimalisir penularan, seperti pembatasan pelayanan yang dilakukan dengan maksimal pengunjung dan waktu yang terbatas, pelayanan secara online, pemberlakuan *WFH*, bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara waktu yang tentunya

¹⁴ Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, 2 (1), 1-20, hlm, 2.

akan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Berdasarkan ketentuan yang ada, pemberlakuan *WFH* bagi penyelenggara pelayanan publik akan mengikuti status PPKM yang berlaku di masing-masing daerah.

Tabel 2Penyesuaian Sistem Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik Selama PPKM

Layanan Pemerintahan	Level 1 & 2	Level 3	Level 4
Sektor Non-Essensial	1) Kab/Kota Zona Hijau, 75% WFO; 2) Kab/Kota Zona Kuning, 50% WFO; dan 3) Kab/Kota Zona Merah, 25% WFO	1) 50% WFO 2) Jika ditemukan klaster penyebaran Covid-19, dilakukan penutupan 5 hari	1) 25% WFO 2) Jika terdapat klaster penyebaran Covid-19, dilakukan penutupan 5 hari
Sektor Essensial	100% WFO	100% WFO	50% WFO
Sektor Kritis	100% WFO	100% WFO	100% WFO

Sumber: SE Menpan No. 25/2021

Meskipun adanya kebijakan terkait penyesuaian sistem kerja selama pandemi Covid-19 yang mengharuskan sebagian penyelenggara pelayanan publik untuk *WFH* demi keamanan bersama, pelayanan publik tetap harus dilaksanakan berdasarkan standar minimal pelayanan publik seperti yang diatur dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa “pelayanan publik setidaknya harus memenuhi standar minimal pelayanan seperti dasar hukum yaitu peraturan yang digunakan sebagai dasar penyelenggara pelayanan; persyaratan yaitu mengenai syarat yang wajib dipenuhi jika ingin melakukan suatu pelayanan baik itu persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi; sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu mengenai cara pelayanan; jangka waktu penyelesaian yaitu mengenai waktu yang diperlukan pemberi layanan untuk menyelesaikan proses pelayanan; biaya / tarif yaitu mengenai penetapan biaya atau ongkos yang dikenakan kepada masyarakat dalam suatu pelayanan; produk pelayanan yaitu hasil akhir dari pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan; sarana, prasarana dan/atau fasilitas yaitu mengenai peralatan dalam pelayanan; kompetensi pelaksana yaitu kemampuan atau keahlian yang mesti dimiliki oleh pemberi pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing; pengawasan internal yaitu pengendalian kerja yang dilakukan pimpinan kerja; penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu mengenai bagaimana cara menangani dan tindak lanjut terkait permasalahan yang dialami masyarakat; jumlah pelaksana yaitu mengenai tersedianya jumlah pemberi pelayanan yang cukup untuk melayani kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peranan kerja; 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 keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana”.

Di Kota Batam sendiri, penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 khususnya pelayanan administrasi dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu secara tatap muka atau luring dan secara online atau daring. Pelayanan secara tatap muka dilakukan dengan pembatasan jam pelayanan, pembatasan pengunjung, penerapan protokol kesehatan secara ketat, menjaga jarak setidaknya satu meter, melakukan pengecekan suhu tubuh setiap pengunjung serta sebisa mungkin tidak menyebabkan kerumunan yang bisa menyebabkan penularan Covid-19. Namun, apabila ditemukan klaster penyebaran Covid-19 pada instansi pelayanan publik tersebut, maka pelayanan yang bersangkutan harus ditutup beberapa hari sesuai dengan peraturan yang berlaku pada instansi masing-masing dan pelayanan akan dialihkan secara online untuk sementara waktu. Sedangkan pelayanan secara online yaitu pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi modern seperti penggunaan website, aplikasi, surat elektronik / e-mail, whatsapp, telegram, dan lain sebagainya yang disediakan agar pelayanan publik dapat terlaksana meskipun tidak bertatap muka.

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu informan, mengenai pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam mengatakan bahwa, selama pandemi Covid-19 pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik secara online kurang memuaskan, seperti sulitnya mendapatkan informasi melalui media telepon, *whatsapp*, *live chat*, surat elektronik / e-mail dan lain sebagainya yang sediakan penyelenggara pelayanan publik untuk mengurangi keramaian atau kerumunan. Hal tersebut juga ditegaskan oleh informan lainnya yang mengatakan bahwa selain sulitnya mendapatkan informasi secara online seperti sulit dihubungi atau tidak membalas *whatsapp*, *live chat*, surat elektronik / e-mail dan lain sebagainya, informasi yang didapatkan secara online pun terbatas contohnya penyelenggara pelayanan publik hanya bisa memberikan informasi secara umum saja melalui media telepon, *whatsapp*, *live chat*, surat elektronik / e-mail dan lain sebagainya, sehingga jika terjadi suatu kendala atau masalah dalam pelayanan administrasi atau yang lainnya, pada akhirnya masyarakat juga harus bertemu langsung atau bertatap muka dengan penyelenggara pelayanan untuk berkonsultasi atau mencari solusi dan permasalahan lainnya yang timbul selama pandemi Covid-19, seperti sulitnya mendapatkan antrian yang dilakukan secara online untuk melakukan suatu pelayanan dikarenakan kuota yang disediakan sangat terbatas yang menyebabkan terbatasnya juga terpenuhinya

kebutuhan administrasi masyarakat. Selain itu, informasi lainnya yang didapatkan dari para informan adalah kurangnya sosialisasi penyelenggara pelayanan mengenai penerapan beberapa pelayanan secara online sehingga menyebabkan masyarakat masih melakukan pelayanan secara manual yang menyebabkan sistem pelayanan secara online tidak efektif diterapkan atau dipergunakan serta mempengaruhi standar dan kualitas pelayanan publik di Kota Batam. Belum lama ini berdasarkan informasi yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia mengenai Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 yang dilakukan pada bulan Juni sampai Oktober 2021 yang termasuk dalam periode pandemi Covid-19 terhadap Kepatuhan di Pemerintah Kota, Kota Batam berada di zona kuning dengan perolehan nilai kepatuhan yaitu 69.86% yang artinya termasuk dalam kategori Kepatuhan Sedang. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kota Batam selama pandemi Covid-19 masih belum berhasil dilaksanakan dengan baik.

Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kota Batam, merupakan hal penting yang perlu diperhatikan penyelenggara pelayanan publik untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan kedepannya, dikarenakan apabila rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tidak ditingkatkan, hal tersebut tentu akan menyebabkan meningkatnya tindakan maladministrasi seperti yang terjadi saat ini, banyaknya calo atau pemberi jasa baik itu dari lingkungan masyarakat maupun dari instansi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, menawarkan jasanya untuk melakukan suatu pelayanan dengan hanya membayar sejumlah uang yang lebih besar dari pelayanan biasanya tanpa harus melewati beberapa persyaratan administrasi maupun teknis yang ada dan selain itu juga masih banyak terjadi penyelenggara pelayanan publik yang meminta uang atas pelayanan yang diberikan dengan alasan telah membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi persyaratan administrasi dan lain sebagainya. Permasalahan seperti ini sebenarnya terjadi juga dikarenakan kebiasaan buruk beberapa masyarakat seperti sering memberi imbalan yang dapat berupa uang atau dalam bentuk lainnya kepada penyelenggara pelayanan publik atas jasa yang diberikan kepadanya sehingga menyebabkan hal tersebut menjadi sebuah kebiasaan yang hingga saat ini masih terus terjadi. Hal-hal tersebut tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dapat memprovokasimunculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atau apatisme publik. Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 130 orang, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan selama Covid-19 diperoleh hasil, yaitu:

Tabel 3 Hasil SKM Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Kota Batam

No	Unsur SKM	Jumlah	Nilai SKM	Konversi Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
a.	Persyaratan;	247	2.02	50.6	D	Tidak Baik
b.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	239	2.93	73.3	C	Kurang Baik
c.	Waktu Penyelesaian	279	2.28	57.1	D	Tidak Baik
d.	Biaya/ Tarif	337	3.07	76.8	B	Baik
e.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	375	3.07	76.8	B	Baik
f.	Kompetensi Pelaksana	345	2.82	70.6	C	Kurang Baik
g.	Perilaku pelaksana	355	2.91	72.7	C	Kurang Baik
h.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	368	3.01	75.4	C	Kurang Baik
i.	Sarana dan Prasarana;	351	2.87	71.9	C	Kurang Baik

- Persyaratan yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 50,6 dengan kategori tidak baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 pelayanan persyaratan masih dianggap tidak sesuai serta kurang, sehingga membuat beberapa masyarakat harus bolak balik untuk melakukan suatu pelayanan administrasi karena dianggap ada persyaratan yang masih belum dipenuhi. Contohnya, ketika masyarakat melakukan suatu pelayanan administrasi disalah satu pelayanan melalui salah satu *website* ataupun aplikasi yang disediakan dengan semua syarat yang telah dipenuhi sesuai yang tercantum dalam *website* tersebut, namun pada akhirnya tetap saja masih ada persyaratan yang kurang dengan alasan ini merupakan kejadian khusus ataupun dokumen yang di submit tidak terbaca oleh sistem, akan tetapi masih terdapat juga beberapa masyarakat yang mengatakan unsur pelayanan persyaratan di Kota Batam selama pandemi Covid-19 sudah baik dikarenakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan suatu pelayanan administrasi selama pandemi Covid-19 tidak serumit dulu atau mudah dipahami.
- Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 73.3 dengan kategori kurang baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 pelayanan masih dianggap kurang baik, dikarenakan membuat beberapa masyarakat juga harus bolak balik untuk melakukan suatu pelayanan administrasi dikarenakan ada beberapa pelayanan administrasi yang terkadang membutuhkan prosedur tambahan karena merupakan kejadian khusus atau yang lainnya, akan tetapi masih terdapat juga beberapa masyarakat yang mengatakan unsur pelayanan tersebut di Kota Batam selama

pandemi Covid-19 sudah baik dikarenakan semua sistem, mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan untuk melakukan suatu pelayanan tidak serumit dulu.

- c. Waktu penyelesaian yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 57,1 dengan kategori tidak baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 waktu penyelesaian dalam suatu pelayanan sangat lama dan tidak sesuai dengan yang di informasikan atau melebihi waktu yang ditentukan dan bahkan ada juga penyelenggara pelayanan yang tidak bisa memastikan berapa lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian satu jenis pelayanan dengan alasan dikarenakan menumpuknya permohonan, terbatasnya penyelenggara pelayanan dikarenakan WFH, dan lain sebagainya, akan tetapi masih terdapat juga beberapa masyarakat yang mengatakan waktu penyelesaian pelayanan di Kota Batam selama pandemi Covid-19 sudah membaik.
- d. Biaya/Tarif yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 76,8 dengan kategori baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 biaya/tarif yang dikenakan masih wajar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, selain itu biaya yang dikenakan juga transparan karena beberapa pelayanan yang dilakukan secara online melalui website juga mencantumkan biaya/tarif suatu pelayanan.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 76,8 dengan kategori baik, beberapa masyarakat mengatakan selama pandemi Covid-19 produk spesifikasi pelayanan sudah baik hanya saja masih ada beberapa kesalahan seperti salah ketik.
- f. Kompetensi pelayanan yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 70,6 dengan kategori kurang baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa penyelenggara pelayanan dianggap kurang mampu dalam memberikan pelayanan seperti tidak konsistennya informasi yang diberikan kepada masyarakat, tidak mampu untuk memecahkan permasalahan umum yang terjadi dan lain sebagainya akan tetapi masih terdapat juga beberapa masyarakat yang mengatakan kompetensi pelayanan di Kota Batam selama pandemi Covid-19 sudah baik.
- g. Prilaku pelaksana yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 72,7 dengan kategori kurang baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 prilaku pelaksana dianggap kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan bahasa yang digunakan kurang sopan, akan tetapi masih terdapat juga beberapa masyarakat yang mengatakan prilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan di Kota Batam selama pandemi Covid-19 sudah baik.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 75,4 dengan kategori kurang baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 penyelenggara pelayanan kurang bisa memberikan masukan ataupun saran terkait permasalahan yang terjadi dan selain itu juga kurangnya sosialisasi terkait tata cara pengaduan, saran dan masukan.
- i. Sarana dan prasarana yaitu berdasarkan hasil penelitian di Kota Batam selama pandemi Covid-19 (Tabel 3) berada diangka 71,9 dengan kategori kurang baik, beberapa masyarakat mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 masih terdapat beberapa tempat pelayanan yang kurang memadai seperti toilet yang tidak layak pakai, atap yang bocor dan tidak tersedianya tempat cuci tangan, *handsanitizer* dan pengukur suhu, akan tetapi beberapa masyarakat juga mengatakan bahwa unsur sarana dan prasarana di Kota Batam selama pandemi Covid-19 sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang diambil dari penyebaran kuesioner secara online, kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Batam selama pandemi Covid-19 yaitu 68.82 berada pada katagori kurang baik dengan unsur. Namun, ada beberapa dari responden atau masyarakat dengan beberapa unsur, menganggap bahwa pelayanan publik di Kota Batam sudah baik. Sehingga, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan upaya-upaya dengan prioritas perbaikan berdasarkan permasalahan ataupun keluhan masyarakat.

Selain itu, jika diukur dengan Teori Efektivitas oleh Soerjono Seokanto dengan menggunakan 5 (lima) faktor yaitu:

1. Faktor hukum yaitu peraturan yang dibuat secara tertulis yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan suatu penyelenggaraan pelayanan. Di Indonesia telah memiliki yaitu UU Pelayanan Publik yang sudah sangat jelas mengatur mengenai standar minimal pelayanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat. Namun, penyelenggara pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam masih terdapat beberapa pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan.
2. Faktor penegak hukum yaitu menentukan efektif atau tidaknya penegak hukum atau penyelenggara pelayanan dalam melakukan tugasnya sesuai peraturan yang ada, apa saja teladan yang diberikan kepada masyarakat, kebijaksanaan serta sinkronisasi penugasan. Jika dilihat dari data yang ada selama pandemi Covid-19 masih ditemukannya kasus penyalahgunaan wewenang yang dilakukan penyelenggara pelayanan seperti menawarkan diri menjadi calo sebagai jalan pintas masyarakat untuk melakukan suatu jenis pelayanan yang mudah dan cepat.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, berdasarkan data yang ada, fasilitas yang disediakan selama pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan kurang baik seperti masih terdapatnya beberapa pelayanan yang tidak menyediakan tempat cuci tangan, *handsanitizer* dan pengukur suhu.
4. Faktor masyarakat yaitu mengenai kepatuhan dan pemahaman masyarakat terkait peraturan yang berlaku. Jika dilihat dari data yang ada selama pandemi Covid-19 masih ditemukannya beberapa masyarakat yang melanggar peraturan yang ada seperti menggunakan calo untuk melakukan proses administrasi agar lebih cepat dan lebih mudah.
5. Faktor kebudayaan yaitu berdasarkan data yang ada selama pandemi Covid-19 masyarakat mengatakan bahwa mereka lebih menyukai pelayanan yang dilakukan secara tatap muka dibandingkan pelayanan yang dilakukan secara online.

Berdasarkan teori efektivitas hukum, terlihat bahwa 5 (lima) faktor tersebut belum terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19, terutama yang perlu di perhatikan adalah faktor penegak hukum yang kurang optimal dalam melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti mempersulit, menawarkan diri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan untuk melakukan suatu pelayanan administrasi karena tidak mendapatkan antrian online dengan hanya membayar sejumlah uang yang lebih besar dari tarif pelayanan tanpa harus melewati beberapa persyaratan administrasi maupun teknis yang ada. Sehingga, berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh De Vreye (Sugiyanti:1999) terdapat beberapa strategi umum yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti: memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan melalui tindakan; mengajak penerima pelayanan untuk memecahkan permasalahan bersama; tidak mengabaikan keluhan dan saran dari penerima pelayanan untuk perbaikan kedepannya; menggunakan peraturan yang telah ada untuk pedoman; dan lainnya

SIMPULAN

Pemerintah Kota Batam selama pandemi Covid-19 terus berinovasi untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik secara online dengan memanfaatkan teknologi modern. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 di Kota Batam masih dikatakan belum berjalan secara efektif dan efisien, dikarenakan pada akhirnya masyarakat sebagai penerima layanan tetap harus melakukan pelayanan tatap muka, meskipun adanya pelayanan secara online tersebut. Selain itu standar pelayanan publik di Kota Batam juga masih belum berhasil dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dilihat berdasarkan data yang diperoleh dari Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Kota Batam termasuk dalam kategori Kepatuhan Sedang, hasil penelitian yang diambil dari penyebaran kuesioner secara online terkait kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Batam selama pandemi Covid-19 yaitu 68.82 berada pada katagori kurang baik dan berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Seokanto, terlihat bahwa 5 (lima) faktor tersebut belum terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kota Batam merupakan hal penting untuk diperhatikan karena dapat menyebabkan meningkatkan tindakan maladministrasi, terhambatnya pertumbuhan investasi dan tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dapat mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atau apatisme publik. Sehingga, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah perlu melakukan upaya-upaya dengan prioritas perbaikan berdasarkan permasalahan ataupun keluhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3 (2), 10.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *The Journalish: Social and Government*, 1 (3), 92-99.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2).
- Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, 2 (1), 1-20.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3 (1), 28-36.
- Sari, A. G. (2020). Kebijakan pemberlakuan karantina wilayah sebagaiantisipasi penyebaran corona virus ditinjau dari undang-undang no. 6 tahun 2018 tentang kekarantinaan kesehatan. *Transparansi Hukum*, 3 (2).
- Sitorus, M. (2009). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5 (1).

- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeardi, F. Y. (2021). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8 (2), 123-130.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11-18.
- Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno, S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Respon Publik*, 15 (9), 14-21.
- Tan, W. (2020). Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Kota Batam. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 6 (1), 140-160.
- Taufik, T., & Hardi, W. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19.
- Wahyudi, R., Malek, J. A., & Aziz, A. (2014). Faktor Penyebab Perilaku Maladministrasi Birokrasi Di Institusi Pemerintah Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal El-Riyasah*, 5 (2), 1-10.
- Wakari, J. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Politico*, 10 (1).
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14 (1), 1-10.

Peraturan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)
- Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333)

Internet

- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--strategi-pelayanan-publik-pada-masa-pandemi>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--yuk-kenali-bentuk-bentuk-maladministrasi>
- <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-kumolo-serahkan-hasil-evaluasi-pelayanan-publik-2021-bagaimana-hasilnya>