

STRATEGI PALANG MERAH INDONESIA KOTA MALANG DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SITUASI PANDEMI COVID-19

Denis Wijayanto¹, Slamet Muchsin², Khoiron³

Jurusan Administrai Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam

Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: yantodenis997@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan. Di era reformasi ini penyelenggaraan pelayanan publik sering dihadapkan pada tantangan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan baik itu dalam perubahan kehidupan dibidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. Ditambah lagi adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lainnya. Manajemen strategi merupakan langkah awal dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang mengalami penurunan diberbagai unit pelayanan public yang disediakan oleh PMI. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi, langkah-langkah serta faktor pendorong dan penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19. metode penelitian yang dilakukan menggunakan metoide kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah 1) strategi yang dilakukan dengan memperbanyak titik pelayanan, mengembangkan pelayanan berbasis online, Memperbanyak Kerja Sama Dengan Berbagai Macam Instansi. 2) langkah-langkah yang dilakukan Identifikasi Lingkungan meliputi dimensi empati PMI melakukan peninjauan ulang ke seluruh titik yang ada di seluruh Kota Malang serta Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal. 3) faktor pendorong meliputi fasilitas teknologi yang sudah memadai, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PMI Kota Malang sudah tinggi, dan letak geografis PMI Kota Malang yang berada di Sentral Kota Malang dapat mudah dijangkau oleh masyarakat ingin ke PMI Kota Malang. sedangkan untuk faktor penghambat meliputi pelaksanaan kerjasama yang masih kurang efektif saat terjadi pandemi COVID-19, fungsi media kurang efektif dalam penggunaan media sosial.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Langkah-langkah, faktor pendorong dan penghambat, Covid-19.

Pendahuluan

Pelayanan pada umumnya merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan (customer) (Stella, 2019:2). Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat, dalam persaingan saat ini. Pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu: Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan Maklumat pelayanan dengan

memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dari hal tersebut dapat diukur melalui lima dimensi pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:46-47) yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat kualitas pelayanan PMI Kota Malang memang sedang menurun secara drastis. Penurunan ini tidak terkendala pada profesionalitas pelayanan, namun lebih kepada akibat serangan pandemi COVID-19 yang secara mendadak menukik tajam. Kualitas pelayanan PMI Kota Malang yang menurun sampai 40% dalam paparan Kepala UTD PMI Kota Malang Dr. Enny Sekar Rengganingati juga dibenarkan. Maka yang menjadi inti permasalahan disini jika peneliti

analisis dari hasil wawancara diatas, yaitu tentang strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik di era pandemi COVID-19.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19 ?
2. Bagaimana langkah-langkah strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19?
3. Apa saja faktor-faktor pendorong dan penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19.
2. Untuk mengetahui Langkah-langkah strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik Efri (2019:2). Menurut Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud),
2. *Reability* (kehandalan),
3. *Responsiveness* (ketanggapan),
4. *Assurance* (Jaminan),
5. *Empathy* (Empati).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran secara jelas atau secara nyata apa yang terjadi di lapangan secara detail dan menyeluruh kemudian menerangkan secara deskriptif tentang strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19.

Fokus Penelitian

1. Strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19 dengan menggunakan teori Hardiyansyah dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Dimensi *Tangible* (berwujud),
 - b. Dimensi *Reability* (kehandalan),
 - c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan),
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan),
 - e. Dimensi *Empathy* (Empati)
2. Langkah-langkah strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19.
 - a. Mengidentifikasi lingkungan
 - b. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal
 - c. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19, yaitu :
 - a. Faktor-faktor pendorong PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19
 - b. Faktor-faktor penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19

Setting dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada Kantor PMI Kota Malang yang beralamat di Jl. Buring No. 10. Oro-oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

Sumber Data

1. Data Primer
Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan yang bersumber dari informan di lokasi penelitian.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian seperti jumlah pegawai, struktur organisasi dan sejarah singkat lokasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data

2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

PEMBAHASAN

Strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi pandemi COVID-19

- a. Memperbanyak Titik Pelayanan
Tujuan dari mendirikan posko-posko ini adalah untuk mempermudah jangkauan pelayanan terhadap masyarakat yang akan keluar dan masuk Kota Malang.
- b. Mengembangkan pelayanan berbasis *online*
Tujuan pelayanan yang akan diberikan dapat berjalan tanpa menimbulkan kerumunan dan dapat berjalan pada situasi pandemi COVID-19 seperti saat ini.
- c. Memperbanyak Kerja Sama Dengan Berbagai Macam Instansi
Tujuan kerjasama ini agar kepercayaan terhadap PMI tidak hanya dari masyarakat, pemerintah Kota Malang pun juga percaya bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PMI Kota Malang berkualitas.

Langkah-langkah strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19

- a. Identifikasi Lingkungan
PMI dalam mengetahui kebutuhan masyarakat perlu melakukan identifikasi lingkungan untuk mencapai relevansi dalam memecahkan permasalahan di lapangan. Identifikasi lingkungan ini juga berfungsi untuk mengenal perbedaan yang ada di masyarakat.
- b. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal
bertujuan untuk mengetahui titik kelemahan dan kekuatan yang dimiliki PMI Kota Malang sebagai persiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki perbedaan jauh pada saat sebelum merebahnya COVID-19.
- c. Formulasi Faktor-Faktor ukuran keberhasilan
PMI Kota Malang dalam menyusun formulasi ukuran keberhasilan ialah dengan mengkomparasikan kualitas pelayanan pada sebelum dan setelah merebahnya COVID-19.

Faktor-faktor pendorong dan penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19

- a. Faktor Pendorong
 1. Fasilitas Teknologi yang Sudah Memadai
Dengan adanya fasilitas ini mempermudah PMI menyelaraskan bentuk pelayanan pada situasi pandemi COVID-19 yang menuntut lebih banyak berbasis *online*.

2. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap PMI Kota Malang Sudah Tinggi

PMI melakukan kerja sama dengan berbagai instansi baik negeri maupun swasta. kerja sama ini menjadi tolok ukur masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PMI Kota Malang. Kerja sama yang dilakukan oleh PMI meliputi kegiatan Donor darah, pertolongan pertama pada kecelakaan dan penanganan COVID-19.

3. Letak Geografis PMI Kota Malang yang berada di Sentral Kota Malang
Letak kantor PMI berada di sentral Kota Malang sehingga Masyarakat yang berada pada sisi Utara, Selatan, Timur dan Barat yang ingin mendapatkan pelayanan dapat dengan mudah menemukan letak PMI Kota Malang, hal ini menjadi salah satu faktor pendorong dalam melaksanakan pelayanan.

b. Faktor Penghambat

1. Pelaksanaan Kerjasama yang Masih Kurang Efektif
pada masa pandemi COVID-19 pelaksanaan kerja sama yang dilakukan PMI Kota Malang pelaksanaannya kurang efektif. beberapa kerja sama ada yang tertunda dan ada juga yang dibatalkan
2. Fungsi Media Kurang Efektif
Dalam menyebarkan informasi kegiatan yang dilakukan oleh PMI Kota Malang masih belum maksimal. Hal ini PMI Kota Malang hanya menyebarkan informasi melalui media sosial seperti Instagram, Twitter dan Facebook

Kesimpulan

1. Strategi yang dilakukan oleh PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi pandemi COVID-19 dengan memperbanyak titik pelayanan agar PMI Kota Malang dapat melakukan pengawasan ketat terhadap masyarakat yang masuk maupun keluar Kota Malang, mengembangkan pelayanan berbasis *online* agar kualitas pelayanan tidak menurun sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PMI Kota Malang semakin bertambah dan dapat membantu atau mempercepat pelayanan serta menghemat waktu pelayanan, Memperbanyak Kerja Sama Dengan Berbagai Macam Instansi Pendidikan seperti Kampus-Kampus yang ada di Kota Malang, pihak Ojek Online (Grab),

2. Langkah-langkah strategi PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada situasi Pandemi COVID-19 adalah Identifikasi Lingkungan meliputi dimensi empati PMI melakukan peninjauan ulang ke seluruh titik yang ada di seluruh Kota Malang untuk mempersiapkan pelayanan pada situasi pandemi, Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal meliputi Dimensi responsible : PMI melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal guna mengetahui kondisi didalam ruangan dan dilapangan (masyarakat) yang memiliki perbandingan jauh pada sebelum dan selama pandemi berlangsung. Formulasi dari faktor-faktor keberhasilan meliputi Dimensi asurance dengan mengkomperasikan kualitas pelayanan pada sebelum dan setelah merebahnya covid-19
3. Faktor-Faktor Pendrong dan Penghambat PMI Kota Malang dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik pada Situasi Pandemi COVID-19.
 - a) Faktor pendorong meliputi fasilitas teknologi yang sudah memadai, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PMI Kota Malang sudah tinggi, dan letak geografis PMI Kota Malang yang berada di Sentral Kota Malang dapat mudah dijangkau oleh masyarakat ingin ke PMI Kota Malang.
 - b) Faktor penghambat meliputi pelaksanaan kerjasama yang masih kurang efektif saat terjadi pandemi COVID-19 karena ada beberapa kerja sama yang dilakukan oleh PMI Kota Malang masih belum maksimal, fungsi media kurang efektif dalam penggunaan media sosial karena PMI Kota Malang hanya menggunakan beberapa media sosial untuk menyebarkan kegiatan maupun informasi terbaru.

Saran

1. Untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan di PMI Kota Malang agar masyarakat tetap menggunakan pelayanan yang diberikan.
2. Peningkatan media sosial untuk penyebaran informasi mengenai PMI Kota Malang, bukan hanya di media sosial Instagram, Facebook, dan Twitter tetapi peningkatan ke media website.

Daftar Pustaka

- Argha, Neil. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung. Sulawesi
- Bayu Sukma Wibawa, Denis. 2016. Evaluasi Penyusunan Data Calon Pemilih Pilkada di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Jember
- Esa, Ratna. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Yogyakarta
- E. A. Siahaan, Ingrid. Nanang Yudi Setiawan, Aditya Rachmadi. 2018. Evaluasi Pada Variasi Proses Bisnis Layanan Donor Darah (Studi Kasus : UTD PMI Kota Malang). Malang
- Fachruddin, I. (2019). Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>
- Friandoni, V. (2017). Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Administratif Reform*, 5(1), 15–21.
- Gita, Ones. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta
- Hayat. 2017. Buku Manajemen Pelayanan Publik
- Isbandono, Prasetyo dan Dhiyah Ayu P. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Surabaya
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA CLUB Arena Yogyakarta. Yogyakarta
- Larasati, Endang. 2013. Demokrasi dan Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia.
- Najmi, Fahlin. 2017. Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. Kalimantan
- Noris, Efri. 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Kalimantan
- Nur Haida, Achmad. Choirul Saleh, Romula Adiono. 2013. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Penguatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri). Kediri
- PMI, <https://www.pmi.or.id>. Aktivitas pelayanan Manajemen Bencana, Diakses 2020
- PMI, 2020 <https://www.pmi.or.id>. Aktivitas pelayanan Kesehatan, Diakses 2020
- PMI, 2020 <https://www.pmi.or.id>. Aktivitas pelayanan Donor Darah, Diakses 2020
- Prarastono, Ndaru dan Sri Yulianto. 2012. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken, Semarang Candi.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90–98.

Rri.co.id. 2020

(<https://rri.co.id/malang/kabar-malang-raya/815468/di-tengah-pandemi-COVID-19-warga-malang-masih-antusias-donor-darah#>)

Selviana A. Wahid. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ampara Kota.

Shopian S. 2017. Sistem Informasi Palang Merah Indonesia (PMI) Dengan Menggunakan Visual Basic.Net. Padang

Susanto, Joko dan Zepa Anggraini. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Jambi

Wulandari, Herlina. 2020. Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-government. Gresik

Zamroni. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Malang