

WEBINAR “HAK WARGA MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MASA PANDEMI”

Bagas Saputra¹, Selvia Budiarti², dan M Sultan Arnadien³

Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K. H. Ahmad Dahlan, Cirende, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419
Jurusan Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.

H. Ahmad Dahlan, Cirende, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419
Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah
Jakarta, Jl. K. H. Ahmad Dahlan, Cirende, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15419

Dosen Pembimbing Lapangan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl.

K. H. Ahmad Dahlan, Cirende, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Email : belianseptianto@gmail.com, bagasbagas803@gmail.com,
arnadien2000@gmail.com, selviabudiarti02@umj.ac.id.

ABSTRAK

Meningkatnya penyebaran Covid-19 di Indonesia dan laju pandemi kini semakin mengkhawatirkan. Sehingga banyaknya perusahaan dan pegawai yang harus di berhentikan, bekerja terlebih dahulu untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Saat ini pemerintah sudah memberlakukan kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) akibatnya meningkatnya tingkat pengangguran dan pembatasan sosial di Indonesia. Pemerintah telah membuat kebijakan yang berdampak pada pelayan publik bagi warga Negara Indonesia. Dengan berjalannya kebijakan PPKM ini, masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai hak-haknya, oleh karena itu diperlukan peningkatan pemahaman oleh masyarakat dalam menjalankan PPKM. Kegiatan webinar ini diharapkan dapat memberikan edukasi terhadap warga umumnya. Webinar ini dilaksanakan online via *Zoom Meeting* dan dihadiri oleh peserta umum. Kegiatan webinar ini menyampaikan informasi terkait hak apa saja yang dapat diperoleh warga dalam mendapatkan pelayanan publik di masa pandemi seperti sekarang ini. Dapat disimpulkan bahwa kebijakan pemerintah seperti PPKM sangat berdampak khususnya bagi berbagai aspek kegiatan, dan ekonomi masyarakat Indonesia, dengan adanya webinar ini membuat masyarakat memahami mana hak yang perlu diperjuangkan dalam masa pandemi untuk mendapatkan pelayanan public sebagai warga negara.

Kata Kunci : Webinar, Hak Warga, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The increasing spread of Covid-19 in Indonesia and the pace of the pandemic are now increasingly worrying. So that many companies and employees have to be laid off, working first to prevent the spread of the Covid-19 virus. Currently, the government has implemented a PPKM policy (Enforcement of Restrictions on Community Activities) as a result of increasing unemployment and social restrictions in Indonesia. The government has made policies that have an impact on public services for Indonesian citizens. With the implementation of this PPKM policy, there are still many people who do not understand their rights, therefore it is necessary to increase understanding by the community in implementing PPKM. This webinar activity is expected to provide education to the general public. This webinar was held online via *Zoom Meeting* and was attended by general participants. This webinar activity conveys information regarding what rights citizens can get in obtaining public services during the current pandemic. It can be concluded that government policies such as PPKM have an impact, especially on various aspects of activities, and the economy of the Indonesian people, with this webinar making people understand which rights need to be fought for during the pandemic to get public services as citizens.

Keywords: *Webinars, Citizens' Rights, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di daerah tertentu sebagai implementasi dari Tri Darma perguruan tinggi. KKN adalah suatu bentuk kegiatan dalam pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa untuk hidup dan terjun di tengah-tengah masyarakat, secara terstruktur melalui beberapa tahap diantaranya persiapan, pembekalan, observasi sampai pada tahap evaluasi. Persiapan berupa pembekalan terhadap mahasiswa merupakan tahap awal sebelum kegiatan KKN dilaksanakan, persiapan ini juga dilakukan agar kegiatan KKN dapat terlaksana dengan terstruktur dan terarah sesuai rencana. Persiapan dalam kegiatan KKN telah dilakukan baik oleh pihak LPPM selaku koordinator dan mahasiswa sebagai peserta KKN. Dalam pelaksanaan KKN di masyarakat, mahasiswa diharapkan dapat memberikan bantuan pemikiran, tenaga, dan ilmu pengetahuan dalam merencanakan dan melaksanakan program pengembangan Desa (Nugroho et al., 2015).

KKN adalah kegiatan yang wajib diikuti oleh mahasiswa di sejumlah Universitas termasuk di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Para mahasiswa

mengabdikan ke masyarakat, dan mengabdikan dengan ilmu yang didapat di bangku kuliah serta membawa nilai-nilai Al Islam dan Kemuhammadiyah (AIK).

Satu tahun lebih pandemi melanda Indonesia. Kurva penambahan kasus semakin hari, semakin merangkak tinggi jumlah korban yang meninggal akibat Covid-19, sehingga pemerintah mewajibkan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengurangi angka kematian akibat terpapar Virus Covid-19 ini. Akibat PPKM banyak aktivitas yang terganggu dan tidak bisa berjalan seperti biasa. Banyak karyawan yang *Work From Home* (WFH), bahkan tidak sedikit karyawan yang di PHK. Selain itu, sector pendidikan di Indonesia pun terganggu. Tak terkecuali kegiatan KKN yang sudah menjadi rutinitas di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Namun adanya pandemic Covid-19 tidak menghalangi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk mengikuti KKN, karena kegiatan ini dilakukan secara online sehingga para mahasiswa dapat melakukan KKN di lingkungan tempat tinggal perdomisili mahasiswa.

Melihat dari banyaknya problem yang dialami masyarakat, ternyata banyak yang masih awam terhadap hak-hak individu dalam memperoleh pelayanan publik dalam masa pandemi. Kami mengajak mitra (Ketua RT. Terkait hal tersebut penulis membuat program Webinar dimana sasaran dari webinar tersebut adalah

003/03) untuk bersama-sama belajar agar mendapatkan pengetahuan baru dan juga memberikan pemahaman apa yang seharusnya menjadi hak-hak warga.

seluruh warga secara umum, dan secara khusus warga mitra RT. 003/03, lebak bulus, Cilandak, Jakarta Selatan.

2. METODE

Sebelum membuat program Webinar, dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) berbasis online, penulis menggunakan beberapa teknik yaitu :

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung kelapangan, pada metode pengamatan ini, penulis terjun langsung untuk mengamati secara langsung kegiatan warga, dan data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah mengamati secara langsung di lokasi mitra.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui Tanya jawab secara langsung dengan sumber data. Interview merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan

pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan pokok persoalan program, yaitu kerjasama mahasiswa dengan mitra (Ketua RT 003/03) untuk mengajak warganya ikut berpartisipasi dalam Webinar.

Pola kegiatan webinar sebagai berikut:



Metode yang digunakan dalam kegiatan webinar ini menggunakan Metode Online dan Dokumentasi. Metode online yaitu melalui aplikasi dan akun webinar yang telah dibuat oleh panitia dalam *Zoom Meeting*, lalu baik peserta dan panitia berada rumah masing-masing. Lalu Metode

Dokumentasi, sumber data yang berasal dari salah satunya yaitu foto- foto. Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data dalam suatu kegiatan yang paling mudah. Dokumentasi yang diperlukan dalam laporan ini meliputi mitra yaitu rt RT 003/03, dan para pengurus juga anggota dari karang taruna tersebut,

berupa Foto-foto dalam kegiatan webinar ini.

Jenis kegiatan ini ialah Webinar dengan tema “HAK WARGA MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MASA PANDEMI” guna memberikan informasi kepada masyarakat tentang berbagai macam hak warga dalam mendapatkan pelayanan publik dimasa pandemi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan

Pada program kerja KKN, mahasiswa sebagai penyelenggara webinar dan ketua RT.003/03 sebagai mitra yang menyepakati adanya Webinar. Mahasiswa melaksanakan Webinar di Hari Kamis, 22 Juli 2021, Pukul 13.00 s/d 15.30, dengan tema “Hak Warga Mendapatkan Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi”. Dengan melibatkan mitra dan secara khusus mengundang warga mitra untuk bergabung dalam webinar, dimana tujuan webinar ini adalah Memberikan edukasi mengenai Hak apa saja yang dapat diperoleh warga dalam mendapatkan pelayanan publik dalam masa pandemi kepada warga Mitra Rt.003/03 Khususnya dan kepada Mahasiswa pada umumnya. Pada Pelaksanaannya Webinar dihadiri kurang lebih 43 peserta yang diantaranya oleh warga mitra (Ketua RT. 003/03), mitra (Ketua RT.003/03), mahasiswa umum, dan narasumber webinar.

Hasil kegiatan webinar ini untuk memberikan pemahaman dan menambah pengetahuan sehingga menjadikan para peserta mengetahui Hak-hak apa saja yang dapat di peroleh sebagai warga negara dalam masa pandemic seperti sekarang ini

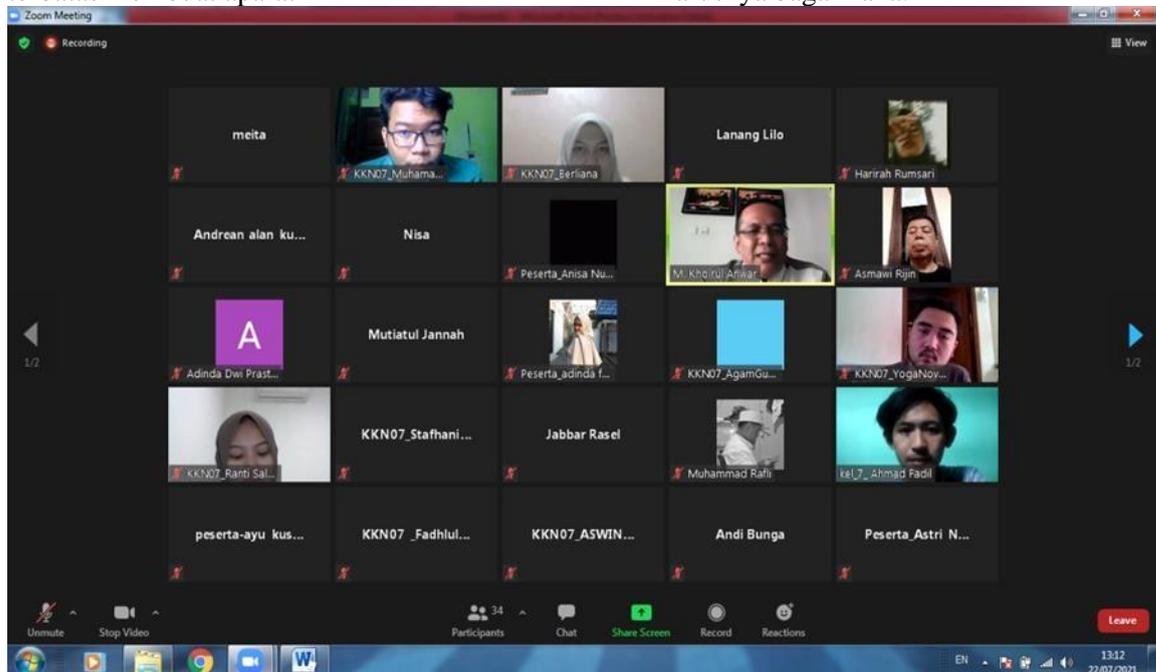
Memberikan pemahaman mengenai pengertian pelayanan publik sebagai rangkaian atau kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Selanjutnya penjelasan mengenai implementasi pelayanan prima. Terdapat juga implementasi hak dan kewajiban bagi penyelenggara layanan publik berdasarkan Ps. 14 dan 15 UU No 24 th 2009. Lalu Implementasi hak dan kewajiban masyarakat yang terdapat dalam Ps. 18 dan 19 UU No 25 th 2009. Lalu dalam webinar ini juga terdapat Penyelesaian pengaduan terhadap lembaga atau badan untuk mengajukan pengaduan. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdapat dalam UU No 25/2009 Pasal 36 dan 37. Terdapat juga manfaat pengelolaan pengaduan sehingga organisasi semakin tahu kelemahan atau kekurangan alam memberikan pelayanan, lalu untuk mempermudah organisasi dalam mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Selanjutnya yang terakhir terdapat Aspek strategi.

Selama kegiatan berlangsung peserta memiliki antusias yang tinggi sehingga ada pertanyaan yang disampaikan, sebagai berikut :

- a. Ada kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial, dalam contoh saat pandemi seperti ini banyak yang membutuhkan rumah sakit, namun keadaan rumah sakit yang terbatas membuat aparat

turun tangan. Rumah sakit susah untuk melayani pasien namun ketika ada oknum orang dalam dia mendapat pelayanan. Apakah ini termasuk pelayanan memihak dan yang adil harusnya bagaimana.



Gambar 1. Pelaksanaan Webinar via Zoom Meeting

4. KESIMPULAN

Setelah melaksanakan KKN bersama Ketua RT. 003/03 sebagai mitra lebak Bulus Cilandak, Jakarta Selatan . Maka penulis dapat menyampaikan kesimpulan bahwa KKN sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah di dapat mahasiswa dari pembelajarannya di Universitas Muhammadiyah Jakarta , hal ini merupakan wujud nyata pengalaman yang bermakna bagi mahasiswa dalam

kehidupan terjun secara langsung ke masyarakat. Mitra KKN sangat mendukung program mahasiswa serta membantu dalam pelaksanaan program- program. Kegiatan webinar ini telah menunjukkan peningkatan pemahaman atau pengetahuan untuk para peserta terkait Hak-haknya dalam mendapatkan pelayanan publik dan apa yang harus dilakukan jika hak-haknya belum dapat terpenuhi dengan baik,

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor UMJ yang telah menyetujui pelaksanaan penelitian sehingga pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik
2. Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing dan membantu sehingga KKN Online ini berjalan dengan lancar
3. Mitra KKN yang telah bersedia bekerja sama dan membantu pelaksanaan program sehingga berjalan dengan lancar
4. Semua pihak yang telah membantu selama melaksanakan kegiatan,

sehingga dapat selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Perdana, Amelia. Holilulloh, Yunisca Nurmalisa. 2013 . *PENGARUH PELAKSANAAN KULIAH KERJA NYATA (KKN) TERHADAP KETERAMPILAN SOSIAL MAHASISWA PROGRAM STUDI PPKN UNIVERSITAS LAMPUNG TAHUN 2013*(hlm. 5).

Nugraha, Andri. 2014. *Kerjasama antara Mahasiswa Ilmu Pemerintahan dalam Memperbaiki Sarana dan Prasarana* (hlm.13)