

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DI MASA PANDEMI COVID-19

I Wayan Sutrisna

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta
sutrisna76@yahoo.co.id

Abstrak - Pandemi yang diakibatkan oleh wabah Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) telah memberikan dampak yang sangat signifikan pada kehidupan manusia. Wabah ini tidak hanya menyebabkan krisis kesehatan namun juga berdampak pada perekonomian serta pola kehidupan manusia. Kebijakan tentang *social distancing* di Indonesia telah mengubah pola pelayanan publik menjadi pelayanan dengan sistem *online*. Model pelayanan *online* membuat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan infrastruktur internet mengalami hambatan dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Perubahan model pelayanan akibat dari wabah Covid-19 mengharuskan masyarakat dan pemerintah dapat beradaptasi dengan pola kehidupan yang baru atau *new normal*. Pada masa *new normal* penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui pembatasan interaksi sosial dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19. Birokrasi harus mampu menghasilkan inovasi dan kreatifitas untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga wabah Covid-19 bukan menjadi penghalang bagi birokrasi dalam melaksanakan fungsi utamanya sebagai pelayan publik. Inovasi layanan berbasis *online* yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pandemi Covid-19 bukan merupakan halangan dalam memperoleh pelayanan publik. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengkaji Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan pendekatan studi literasi.

Kata kunci: pelayanan publik, inovasi, pandemi

Abstract - The pandemic caused by the Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) outbreak has had a very significant impact on human life. This epidemic not only caused a health crisis but also had an impact on the economy and the pattern of human life. The policy on social distancing in Indonesia has changed the pattern of public services into services with an online system. The online service model makes people who are not accustomed to using internet infrastructure experience obstacles in accessing the services they need. Changes in service models as a result of the Covid-19 outbreak require the community and government to be able to adapt to a new life pattern or new normal. During the new normal period, the implementation of public services is carried out through restrictions on social interaction by implementing health protocols to prevent the transmission of Covid-19. The bureaucracy must be able to produce innovation and creativity to make it easier for the community to obtain services so that the Covid-19 outbreak does not become a barrier for the bureaucracy in carrying out its main function as a public servant. Online-based service innovations that

are easily accessible and easily understood by the public will be able to give confidence to the public that the Covid-19 pandemic is not an obstacle in obtaining public services. The purpose of this paper is to examine the implementation of innovative public services during the Covid-19 pandemic using a literacy study approach.

Keywords: *pandemic; public service, innovation, pandemic.*

PENDAHULUAN

Wabah Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) yang melanda dunia telah memberikan dampak terhadap berbagai sendi kehidupan masyarakat di muka bumi ini. Covid-19 mulai terdeteksi menjangkiti manusia di daerah Wuhan Cina pada akhir tahun 2019. Wabah Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan manusia, namun juga mempengaruhi seluruh sisi kehidupan manusia. Pada masa pandemi ini masyarakat dunia tidak lagi bisa melakukan pergerakan antar Negara dengan leluasa karena banyak sekali terjadi pembatasan terhadap aktivitas masyarakat khusunya dalam perjalanan antar Negara dan daerah. Seluruh dunia mengalami kemerosotan ekonomi akibat sektor perekonomian yang tidak dapat bergerak secara wajar karena kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam membatasi aktivitas manusia.

Krisis kesehatan yang menyebabkan krisis ekonomi dunia ini membuat pemerintahan di seluruh dunia harus bekerja ekstra untuk menanggulangi pandemi Covid-19. Pada awal bulan Maret 2020, Pemerintah Indonesia mengumumkan bahwa wabah Covid-19 telah ditemukan di wilayah Indonesia. Sejak saat itu pemerintah Indonesia terus berupaya mengeluarkan kebijakan untuk mengantisipasi makin merebaknya penularan wabah Covid-19. Pada tanggal 31 Maret 2020 Pemerintah Indonesia

Mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Aturan *social distancing* sebagai implemetasi dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) mulai diberlakukan kepada masyarakat. Kebijakan ini membuat aktivitas sehari-hari masyarakat mulai dibatasi dan bahkan diancam dengan berbagai sanksi. Banyak terjadi penolakan oleh berbagai komponen masyarakat atas pemberlakuan kebijakan ini, namun pemerintah tetap menganggap kebijakan ini akan mampu menekan penyebaran wabah Covid-19.

Penyebaran wabah Covid-19 yang semakin mengkawatirkan membuat Pemerintah Indonesia menjadikan wabah ini sebagai bencana nasional. Untuk memperkuat penanganannya maka dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai Bencana Nasional. Pemerintah menganggap Covid-19 sebagai bencana nonalam yang telah berdampak pada meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah yang terkena bencana serta menimbulkan implikasi pada aspek sosial ekonomi yang luas di Indonesia. Kebijakan penangan

wabah corona terus dikeluarkan oleh pemerintah dengan harapan wabah ini segera dapat diatasi. Pada dasarnya kebijakan publik harus mampu memberikan harapan kepada seluruh warga bahwa mereka dapat memasuki hari esok lebih baik dari hari ini (Nugroho, 2006).

Persoalan sosial ekonomi yang menjadi dampak dari pandemi Covid-19 telah memaksa pemerintah baik pusat dan daerah untuk melakukan rasionalisasi anggaran serta melakukan koreksi terhadap rencana pembangunan yang telah ditetapkan. *Refocusing* anggaran untuk menangani pandemi membuat pembangunan fisik mulai disesuaikan. Penyesuaian yang tepat dan kebijakan yang terukur dalam menangani wabah Covid-19 akan menjadi titik awal untuk pemulihan (Muhyiddin, 2020). Fokus pengelolaan pemerintahan diarahkan pada penanganan wabah corona. Segala sumber daya yang ada diarahkan dan dikerahkan untuk membantu penanggulangan wabah yang telah membuat pertumbuhan ekonomi menjadi minus. BPS (2020), merilis bahwa pertumbuhan ekonomi sepanjang tahun 2020 mengalami kontraksi yang cukup dalam hingga mencapai minus 2,07 persen.

Kondisi pandemi Covid-19 mengharuskan pemerintah berfikir ekstra untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pembatasan aktivitas kehidupan normal, membuat pemerintahan harus mampu memberikan terobosan layanan agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang prima. Perubahan organisasi pemerintahan merupakan proses di mana organisasi berpindah dari keadaan sekarang ke keadaan masa depan yang dipengaruhi oleh perubahan lingkungan organisasi dan

kondisi lingkungan yang tidak dapat diprediksi (Taufik dan Warsono, 2020). Perubahan yang terjadi pada masa pandemi telah membuat pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara interaksi antara masyarakat dan petugas, saat ini tidak bisa dilakukan lagi karena mayoritas petugas pelayan publik melakukan pekerjaannya dari rumah masing-masing.

Pelaksanaan kerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) membuat pelayanan kepada masyarakat lebih banyak menggunakan sistem *online* sehingga antara aparatur pemerintah sebagai pelayan dengan masyarakat yang dilayani bisa berinteraksi melalui media internet dengan pelayanan daring. Hal ini menjadi tantangan baru bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) dan juga masyarakat umum khususnya yang kurang pasif tentang teknologi. Dalam kondisi yang seperti ini, pemerintah dituntut untuk dapat membuat inovasi pelayanan sehingga pelayanan publik sebagai tugas utama dari pemerintah dapat tetap optimal meski terjadinya pembatasan aktivitas. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengkaji Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan pendekatan studi literasi.

PEMBAHASAN

Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pelayanan Publik di Indonesia

Pandemi Covid-19 yang merebak di Indonesia sejak awal tahun 2020 telah merubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Berbagai kebijakan dikeluarkan pemerintah agar dapat menekan penyebaran wabah yang diakibatkan oleh virus corona ini. Pembatasan aktivitas berinteraksi dengan sesama menjadi pilihan

yang tidak terelakkan karena penyebaran virus ini akibat interaksi antar manusia. Pembatasan ini mengakibatkan berbagai fasilitas umum seperti, sekolah, pasar, serta obyek wisata ditutup serta pembatasan terhadap transportasi umum dan juga meniadakan aktivitas yang menimbulkan kerumunan. Pandemi ini telah memberikan pelajaran yang sangat berharga kepada manusia untuk selalu harmonis dengan lingkungan. Berbagai perubahan dilakukan oleh pemerintah untuk bisa menyesuaikan dengan kondisi pandemi yang terjadi.

Perubahan tata administrasi dan dimensi kerja organisasi pemerintahan sebagai implementasi *physical distancing* mengakibatkan pola kerja yang sebelumnya bekerja di kantor bergeser menjadi bekerja dari rumah. Demikian pula dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik juga dibatasi oleh kebijakan yang berlaku terkait pembatasan sosial. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terhambatnya pelayanan publik akibat pembatasan aktivitas masyarakat termasuk instansi pemerintah sangat dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang prima. Optimalisasi pelayanan terus dilakukan oleh pemerintah dengan tetap melakukan protokol kesehatan yang ketat yakni, menjaga jarak, memakai masker dan sering-sering mencuci tangan dengan sabun. Hambatan yang dihadapi

masyarakat dalam pelayanan dengan sistem *online*, utamanya adalah bagi masyarakat yang belum fasih menggunakan sistem teknologi yang disediakan oleh instansi pemberi layanan.

Pembatasan layanan tatap muka oleh instansi pemerintah yang dilakukan pada masa pandemi memberikan kebiasaan baru dalam sistem birokrasi Indonesia. Pembatasan yang dilakukan mulai dari pembelajaran murid sekolah dari rumah hingga pembatasan kerja ASN yang mayoritas dilakukan dari rumah. Kebijakan WFH ini membuat masyarakat merasakan dampak dari pelayanan publik di masa pandemi. Berbagai kesulitan dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Urusan layanan berbagai keperluan dengan sistem *online* mewajibkan masyarakat harus mampu beradaptasi dengan berbagai perkembangan teknologi terbaru. Sebagian masyarakat harus menunda memperoleh layanan pemerintah akibat kurang pahamnya dengan aplikasi pengajuan layanan yang tersedia. Fenomena ini mengharuskan pemerintah wajib memberikan sistem layanan yang inovatif sehingga mudah dimengerti dan diakses oleh masyarakat secara umum.

Pandemi ini tidak akan menghalangi tugas dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta solusi menuju kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam

situasi apapun para aparatur pemerintah atau eksekutif harus tetap melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik agar tercapai kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan masyarakat (Keban, 2004).

Adaptasi Birokrasi di era *New Normal*

Wabah Covid-19 membuat tatanan organisasi pemerintahan atau birokrasi di Indonesia harus mampu beradaptasi dalam suasana pandemi. Menurut Fritz Morstein Marx dalam Santosa (2017) birokrasi merupakan tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi oleh aparatur pemerintah. Birokrasi harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan yang sering tidak dapat diprediksi. Di masa pandemi Covid-19, pemerintah mencanangkan tata kehidupan yang baru (*new normal*), yakni perubahan perilaku untuk tetap melaksanakan aktivitas dengan melaksanakan protokol kesehatan yang ketat untuk menghindari penularan Covid-19. Aktivitas masyarakat harus tetap berjalan meski wabah corona masih ada. Para birokrat harus tetap melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat guna menemukan solusi-solusi dari permasalahan yang ada menuju kehidupan yang lebih baik.

Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi yakni dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja yang baru. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan model birokrasi yang dijalankan semula dengan normal, kemudian adanya wabah Covid-19 menuntut birokrasi untuk melakukan penyesuaian ke *new normal*,

sedangkan pada dimensi sistem kerja terdapat dua pilihan, yakni bekerja di rumah atau tetap bekerja di kantor namun dengan melaksanakan protokol kesehatan yang ketat (Taufik dan Warsono, 2020). Organisasi pemerintah (birokrasi) yang baik akan mampu menyesuaikan kebijakan yang dikeluarkan dengan kebutuhan masyarakat dalam menghadapi perubahan lingkungan di masa pandemi. Keberhasilan adaptasi birokrasi akan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur yang baik.

Pada era *new normal*, birokrasi dituntut mampu cepat tanggap terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungan masyarakat. Salah satu dimensi kinerja birokrasi adalah responsibilitas yang merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto *et al*, 2006). Respon yang cepat terhadap situasi lingkungan yang tidak menentu membuat kepercayaan masyarakat kepada organisasi pemerintah akan tetap terjaga. Masa *new normal* membuat masyarakat harus menyesuaikan lagi berbagai aktivitasnya kearah kebiasaan baru khususnya penerapan protokol kesehatan yang ketat. Lumbanraja (2020), mengemukakan bahwa pada saat *New Normal*, sinergitas dan koordinasi antar lembaga pemerintah sangatlah dibutuhkan. Akses masyarakat ke institusi pemerintah akan dibatasi dan mempersulit mereka dalam mengakses pelayanan publik. Apabila pelayanan secara konvensional tidak dialihkan kepada pelayanan berbasis

elektronik secara terpadu, maka hal tersebut akan merugikan masyarakat.

Adaptasi sikap dari birokrasi akan menghasilkan birokrasi yang semakin tanggap dalam menghadapi tantangan dan lebih tangkas dalam memanfaatkan peluang dan mengatasi masalah (Hakim, 2011). Lingkungan yang selalu berubah membuat organisasi dan individu didalamnya harus mampu menyesuaikan diri agar mampu bertahan dan bahkan dapat mengendalikan situasi. *New normal* merupakan hasil perubahan akibat dari wabah Covid-19 yang mengharuskan masyarakat dan pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan pola kehidupan yang baru. Proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dilaksanakan dengan pembatasan interaksi antar manusia dan juga menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19.

Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Berbagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 terus dilakukan untuk menyesuaikan kondisi yang terjadi agar pelayanan yang diberikan tetap optimal serta tidak menjadi klaster baru penularan wabah corona. Dalam situasi pandemi ini pemerintah harus tetap menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat, namun pelayanan yang diberikan harus dapat menghindari peningkatan jumlah kasus COVID-19 (Dewi dan Tobing, 2021). Inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar kebijakan pembatasan interaksi manusia yang diberlakukan tidak menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Organisasi pemerintah harus membuat terobosan-

terobosan yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga wabah Covid-19 bukan menjadi penghalang bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan fungsi utamanya sebagai pelayan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di masa pandemi harus diimbangi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan saat pandemi. Selain itu kualitas sumber daya manusianya juga harus ditingkatkan khususnya terkait dengan penguasaan teknologi informasi yang terbaru agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu (Kurdi, 2020). Penguasaan teknologi mutlak diperlukan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan publik dimasa pandemi karena pelayanan publik lebih banyak menggunakan sistem *online* untuk mengurangi interaksi secara fisik. Untuk mengurangi tingkat interaksi fisik juga diberlakukan kebijakan bekerja dari rumah bagi ASN yang menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan WFH diberlakukan untuk mengurangi resiko penularan Covid-19. Kebijakan ini mengharuskan ASN tetap bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga kesehatan dan keselamatan ASN tetap harus dijaga (Darmawan dan Atmojo, 2020).

Pandemi Covid-19 mengharuskan organisasi pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang kreatif dan inovatif. Berbagai layanan berbasis *online* semakin masif dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimasa pandemi (Warsono dan Taufik, 2020). Inovasi-inovasi layanan berbasis *online* yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat umum akan

mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pandemi Covid-19 bukan merupakan halangan dalam memperoleh pelayanan publik. Untuk daerah-daerah yang memiliki keterbatasan sarana-prasarana layanan *online* khususnya jaringan internet harus dilayani dengan layanan secara langsung, namun tetap mengikuti protokol kesehatan agar terhindar dari penyebaran wabah Covid-19.

PENUTUP

Simpulan

Covid-19 telah memberikan dampak bagi proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kebijakan tentang pembatasan aktivitas sosial membuat layanan pemerintah terkait pelayanan publik bergeser dari yang awalnya dengan layanan langsung ke kantor-kantor pemerintah menjadi layanan *online* yang membutuhkan sentuhan teknologi informasi dalam penyelenggaranya. Model pelayanan *online* membuat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan infrastruktur internet mengalami hambatan dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Situasi ini mengharuskan pemerintah mampu menyediakan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang mampu mendukung pelayanan publik dalam masa pandemi Covid-19.

Menghadapi situasi kehidupan masyarakat yang mengalami perubahan dalam masa pandemi Covid-19, organisasi pemerintahan (birokrasi) dituntut mampu menyesuaikan diri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adanya kebijakan pembatasan sosial membuat aparatur pemerintah lebih banyak

melakukan tugasnya dari rumah dengan memberikan pelayanan secara *online*. Perubahan model pelayanan akibat dari wabah Covid-19 mengharuskan masyarakat dan pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan pola kehidupan yang baru atau *new normal*. Pada masa *new normal* penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui pembatasan interaksi antar masyarakat dan petugas dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19.

Terobosan dan Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi mutlak diperlukan agar kebijakan pembatasan interaksi sosial yang diberlakukan tidak menghambat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Aparatur pemerintahan harus mampu menghasilkan inovasi dan kreatifitas untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga wabah Covid-19 bukan menjadi penghalang bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan fungsi utamanya sebagai pelayan publik. Inovasi layanan berbasis *online* yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat akan mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pandemi Covid-19 bukan merupakan halangan dalam memperoleh pelayanan publik. Pada wilayah yang memiliki keterbatasan sarana-prasarana layanan *online* khususnya jaringan internet harus dilayani dengan layanan secara langsung, namun tetap mengikuti protokol kesehatan agar terhindar dari penyebaran wabah Covid-19. Layanan jemput bola dengan prokes yang ketat dapat dijadikan alternatif pilihan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan sarana-prasarana teknologi.

Rekomendasi

Pemberlakuan kebijakan pemerintah tentang pembatasan sosial di Indonesia telah mengubah pola pelayanan publik kearah pelayanan dengan sistem *online*. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kontak langsung antara masyarakat dengan aparatur pemerintah agar penyebaran Covid-19 dapat diminimalisir. Pelayanan *online* membutuhkan sarana-prasarana pendukung yakni jaringan internet serta sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi. Pada wilayah yang memiliki keterbatasan sarana-prasarana layanan *online*, mestinya dilayani dengan layanan langsung, namun tetap mengikuti protokol kesehatan agar terhindar dari penyebaran wabah Covid-19. Untuk menghindari kerumunan pada instansi tempat pelayanan, bisa dilakukan dengan sistem jemput bola, namun tetap menerapkan prokes yang ketat agar tidak menjadi klaster baru penyebaran Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, Eki dan Atmojo, Muhammad Eko. 2020. Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *TheJournalish: Social and Governmen*. Vol. 1 No. 3. September 2020. Hal. 92-99.
- Dewi, Diana Setiyo dan Tobing, Tiur Nurlini Wengang. 2021. Optimalisasi Penyelenggaran Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*. Vol. 5 No.1 , Februari 2021. Hal. 210-214.
- Dwiyanto, Agus., Partini., Ratmiko., Wicaksono, Bambang., Tamtiari, Wini., Kusumasari, Bevaola dan Nuh, Muhammad. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hakim, Em Lukman. 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Keban, Yerimias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik; Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta. Gava Media.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* sebagai Bencana Nasional.
- Kurdi, Maslichan. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid-19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*. Edisi 07 No. 04 Oktober-Desember 2020. Hal. 4-9.
- Lumbanraja, Anggita Doramia. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2, June 2020. Hal. 220-231.
- Muhyiddin. 2020. Covid-19, New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *The Indonesian Journal of Development Planning*. Volume IV No. 2 – Juni 2020. Hal. 240-252.
- Nugroho D, Riant. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta. Alex Media Komputindo

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembantasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*.

Santosa, Panji. 2017. *Administrasi Publik; Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama.

Taufik dan Warsono, Hadi. 2020. Birokrasi Baru untuk New Normal : Tinjauan

Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di era Covid19. *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 2. No. 1, Juni 2020. Hal 1-18.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

www.bps.go.id/pressrelease/2021/02/05/1811/ekonomi-indonesia-2020-turun-sebesar-2-07-persen.