

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID 19

Dharnita Chandra

Institut Maritim Prasetya Mandiri Bandar Lampung

dharnitachan65@gmail.com

Abstract - For almost two years, the Indonesian state has been hit by the Covid-19 pandemic and various aspects of life have been affected, whether political, social, economic, cultural, or educational. The pandemic period is the most difficult period for bureaucrats to deliver various programs, however bureaucrats must have the necessary competencies in proper service management to the public so that the public understands various policies, is adaptive and is able to overcome the impact of the Covid 19 pandemic. Implementation of public service management tasks from bureaucrats Public services are carried out with various strategies by processing, creating and transforming, collaborating and implementing programs and policies digitally to the public. For Indonesia to be resilient and recover, to achieve the goal of a prosperous society, it is necessary to carry out public service management other than digital-based in the new normal era, it is very appropriate that the pandemic period is a necessity that must be faced.

Keyword: Management, Service, Public, Pandemic, Covid 19.

Abstrak - Hampir dua tahun lebih negara Indonesia mendapat musibah pandemi Covid 19 dan berbagai aspek kehidupan mengalami dampaknya, baik politik, sosial, ekonomi, budaya, maupun pendidikan. Masa pandemi merupakan masa yang tersulit bagi birokrat untuk menyampaikan berbagai program, meskipun demikian birokrat harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam manajemen pelayanan yang tepat kepada publik sehingga masyarakat memahami berbagai kebijakan, adaptif dan mampu mengatasi dampak pandemic Covid 19. Pelaksanaan tugas manajemen pelayanan publik dari birokrat dalam pelayanan publik dijalankan dengan berbagai strategi dengan mengolah, membuat dan mentransformasikan, kolaborasi dan mengimplementasikan program dan kebijakan secara digital kepada masyarakat. Bagi Indonesia bisa Tangguh dan pulih Kembali untuk mencapai tujuan masyarakat yang sejahtera perlu menjalankan manajemen pelayanan publik selain berbasis digital di era new normal sangat tepat masa pandemi merupakan sebuah keniscayaan yang harus dihadapi.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Publik, Masa Pandemi, Covid 19.

1. PENDAHULUAN

Indonesia masih fokus memerangi virus Corona dan bermitra dengan negara lain untuk mengatasinya, khususnya dalam hal vaksin untuk membangun herd immunity. Vaksinasi COVID 19 harus diberikan kepada setidaknya 70% penduduk Indonesia atau 182 juta orang. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menggunakan berbagai strategi untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri, khususnya tiga (tiga). Pertama, memproduksi vaksin COVID-19 merah putih di dalam negeri, kemudian mendapatkan vaksin dari negara lain,

dan kemudian bekerja sama dengan organisasi internasional.

Virus Corona tampaknya menjadi kasus kuno, benih kuman misterius yang menghancurkan kota Wuhan di Cina. Tragedi reaksi perian 2019 terus berlanjut, Virus Corona sudah gila dan menjadi pandemi, kemudian menyebar ke berbagai negara, bahkan seluruh dunia, dan juga telah menggunakan mutasi berbagai virus Delta, bahkan di Reaksi perian 2021 menggunakan bakteri Omicron baru yang telah

diperkenalkan ke Afrika (22 Desember di dalam Metro). TELEVISI).

Berbagai kebijakan pemerintahan dari berbagai negara sudah dilakukan dan dijalankan guna menekankan penyebaran Covid 19 juga penangannya sehingga seluruh masyarakat dunia berdiskusi, kolaborasi bahkan bahu membahu untuk melawan dan menyadarkan seluruh lapisan masyarakatnya untuk mengerti dan menjalankan berbagai kebijakan negara masing-masing guna melawan virus Covid 19 dengan berbagai variannya di setiap negara berbeda cara bermutasi ke berbagai negara.

Pesatnya penyebaran virus Covid 19 ke berbagai negara dan variasinya mengharuskan pemerintah masing-masing negara menerapkan berbagai kebijakan yang komprehensif, berkelanjutan, dan pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dalam upaya pemenuhan kebutuhan, baik yang dilakukan oleh individu maupun organisasi, karena salah satu jenis pelayanan mencerminkan kualitas individu dan organisasi yang menyediakan layanan ini.

Menurut Hardiyansah (2011:11), pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan dalam bentuk barang atau jasa untuk membantu, mempersiapkan, dan mengurus dari satu pihak ke pihak lain. Instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik harus memenuhi tuntutan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar pemberian pelayanan yang optimal akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima yang diinginkan. Pelayanan publik yang belum dilaksanakan secara maksimal oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik didasarkan pada regulasi berorientasi kepatuhan yang telah ditetapkan, bukan pada kepuasan masyarakat pengguna layanan, sehingga diharapkan aparatur

pemerintah memberikan pelayanan publik. masyarakat masih dianggap baik. Menurut Mulyaningsih (2022:3), kedudukan aparatur negara dalam pelayanan publik sangat strategis dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga menentukan capaian negara dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan tepat, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Fenomena birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sarat dengan persoalan seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta ketidakpastian waktu dan harga, sehingga menyulitkan masyarakat umum untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini menimbulkan skeptisisme penyedia layanan dalam arti birokrasi, sehingga mendorong masyarakat untuk mencari cara alternatif dalam memperoleh layanan, salah satunya dengan membebaskan biaya tambahan.

Menurut Maryam (2016), berbagai kesulitan dapat dibagi menjadi dua kategori: sumber daya manusia dan kelembagaan. Profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika adalah kelemahan paling serius dalam sumber daya manusia. Berbagai sudut pandang juga sepakat bahwa sistem kompensasi yang sesuai menjadi salah satu aspek yang harus dikaji. Sedangkan persoalan kelembagaan yang mendasar adalah desain organisasi yang tidak secara khusus dibuat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sangat hierarkis, membuat pelayanan menjadi rumit dan kurang terkoordinasi. Pemerintah terus memiliki kecenderungan kuat untuk menjalankan dua peran sekaligus, yang dapat mengakibatkan pelayanan publik yang tidak efisien dan buruk.

Prodi Ilmu Administrasi mengalami kemajuan yang cukup pesat, karena

diketahui bahwa unit penyelenggara pelayanan publik telah berupaya untuk mengefektifkan kinerja pelayanannya melalui pemanfaatan teknologi, khususnya di bidang pemenuhan sarana dan prasarana. Padahal pihak penyelenggara, menurut Hartati dkk. Layanan berusaha memberikan fasilitas layanan yang dapat diterima, tetapi gagal memahami realitas yang ada saat layanan beroperasi, menunjukkan kualitas layanan yang luar biasa.

Pandemi Covid-19 merupakan fenomena yang luar biasa, memaksa para pengelola menggunakan media digital untuk mengoperasikan layanan publik agar tetap berjalan. WFH mengamankan agar para birokrat bekerja dari rumah. Pandemi Covid-19 telah memicu pergeseran sosial intermiten yang ditentang oleh birokrasi. Kekacauan sosial muncul di semua bidang pekerjaan dan layanan sebagai akibat dari kegagalan pejabat untuk menangani pandemi. Birokrat dituntut untuk menyesuaikan diri dengan berbagai bentuk perubahan sosial yang diakibatkan oleh wabah Covid-19. Berbagai tantangan telah memicu keinginan untuk melakukan perubahan sosial di lingkungan birokrasi. Kenyataannya, bukan tidak mungkin arah dan bentuk perintah kerja akan berubah drastis dari kondisinya saat ini.

Semenjak Pandemic Covid 19 melanda negara-negara, termasuk Indonesia banyak hal yang telah berubah, baik dalam pekerjaan maupun pendidikan dan lain-lain, hal tersebut dikarenakan beberapa factor penyebabnya yakni salah satunya factor kekhawatiran pemerintah dan semua masyarakat di Indonesia terhadap penyebaran virus Covid 19 tersebut. Sebab pada awal-awal masuknya virus Covid 19 ini dianggap cukup serius bahkan semakin hari semakin melonjak, hal demikian membuat pemerintah kewalahan dalam

menangani virus Covid 19 tersebut. Setelah kejadian tersebut makan Preseiden atau Pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang aturan dalam bersosialisasi maupun dalam bekerja dimana kegiatan banyak dibatasi oleh pemerintah, yang mana kerja itu nyaman sebelum pandemi, tapi setelah pandemi, kerja hanya diwajibkan di rumah, di pendidikan pun selama itu hanya online, bahkan saat ini aktivitas online masih berlaku, meski masih ada sedikit pembatasan dari pemerintah pusat, atau bisa dikatakan “work from home” yang merupakan istilah untuk bekerja dari jarak jauh atau working at home, sehingga karyawan atau karyawan tidak perlu datang ke kantor seperti biasa untuk mempertahankan suatu pekerjaan. Karena ilmu di bidang teknologi, pandemi Covid-19 secara tidak langsung berdampak pada peran birokrasi, dimana pemerintah dituntut untuk lebih paham di bidang

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana pengelolaan pelayanan publik di Indonesia pada masa pandemi Covid 19?” Melalui kajian pustaka, tujuannya adalah untuk dapat menganalisis implementasi manajemen layanan publik pada era pandemi Covid 19 yang terjadi di Indonesia.

2. PEMBAHASAN

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Antara revolusi industri 4.0 dan periode masyarakat 5.0, perkembangan sosial yang mengarah pada penggunaan media dan teknologi sangat mirip. Jika industri 4.0 mempermudah pencarian dan pertukaran informasi di internet, masyarakat 5.0 mengintegrasikan teknologi dengan manusia. Internet berfungsi sebagai hub tidak hanya untuk informasi tetapi juga roda gigi kehidupan

publik. Situasi ini berdampak pada Aparatur Sipil Negara (ASN), mulai dari pemanfaatan teknologi digital, penanganan big data dalam pengambilan keputusan, dan peningkatan profesionalisme tersendiri. Relevansi teknologi informasi dalam peningkatan kualitas ASN di masa wabah Covid 19 memerlukan perhatian terhadap berbagai faktor, antara lain infrastruktur layanan internet yang memadai dan kapasitas ASN untuk beroperasi, sehingga layanan dapat tetap berjalan dalam pola kerja *work from home* (WFH). Kondisi tersebut, serta keahlian dalam menggenggam teknologi digital, ketersediaan jaringan internet, kejelasan tugas dan tanggung jawab, serta kebijakan yang mendukung, menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen ASN dalam menuju digital government. Menurut Bennis (Thoha, 1995), ada beberapa aspek status dan tugas birokrasi yang harus diubah, antara lain: Pertama, masalah kemanusiaan yang semakin marak seiring dengan meningkatnya pendidikan dan tuntutan kehidupan. Kedua, karena ilmu pengetahuan selalu maju, ada perubahan cepat di sekitar kita yang terkadang tidak terduga dan tidak mungkin untuk diprediksi.

Aspek lain dari perilaku birokrasi yang harus dicermati adalah netralitas pemimpin terpilih. Ada kecenderungan birokrasi secara politis bersekutu dengan pemerintah yang berkuasa. Gejala ini berdampak negatif terhadap sportivitas seluruh lapisan pelayanan masyarakat. Alhasil, salah satu pertimbangan kritis, yakni perlunya penguatan netralitas birokrasi, adalah menjaga kemampuan melayani pelanggan baik internal (pemerintah) maupun eksternal (publik) tanpa diskriminasi. Jika tidak demikian, sebenarnya reformasi politik yang sedang dijalankan akan terbentur batu sandungan karena birokrasi belum mampu memposisikan diri dalam

koridor netralitas. Ketika kemampuan untuk tetap netral kurang, reformasi akan mandek. Selanjutnya, pemerintah harus mengupayakan fungsi sektor publik yang optimal.

Pengelolaan pelayanan publik lebih bersifat direktif, memperhatikan atau mengutamakan kepentingan pimpinan atau organisasi, dan hal ini perlu diubah. Pelayanan publik harus dikelola dengan paradigma yang suportif dimana penekanannya lebih pada kepentingan masyarakat, dan manajemen pelayanan harus mampu berperan sebagai pelayan yang sadar melayani daripada dilayani. Dalam konteks desentralisasi, pelayanan publik harus lebih responsif terhadap kepentingan publik, seiring dengan pergeseran paradigma pelayanan publik dari sentralisasi menjadi manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menuju terwujudnya birokrasi yang berwawasan atau berorientasi pada pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Mohamad (Bappenas: 2004), antara lain; pertama, lebih menitikberatkan pada fungsi regulasi melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kedua, menekankan pada pemberdayaan masyarakat agar masyarakat merasakan rasa memiliki yang kuat terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun secara kolaboratif. Ketiga, menerapkan sistem kompetisi untuk memberikan pelayanan publik yang spesifik agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Keempat, adanya pertumbuhan yang tidak didukung oleh kapasitas organisasi pemerintah. Kelima, kecanggihan teknologi modern mengharuskan adanya spesialisasi dan integrasi aktivitas organisasi dan masyarakatnya dalam seluruh aktivitas

pemerintahan, salah satunya mengubah pola kerja para birokrat yang mulai menggunakan media dan teknologi untuk mendukung WFH agar pelayanan dapat terus berjalan disediakan.

Komentar para ahli menegaskan kembali isu-isu berikut tentang status dan peran birokrasi, yang harus diubah: Di era Covid 19, layanan publik, terutama cara mesin negara mendukung penduduknya, telah berubah secara dramatis. Seluruh ASN di tingkat pusat dan daerah telah menerapkan work from home atau lebih dikenal dengan work from home sejak 17 Maret 2020. (WFH). Semua penyedia layanan menerbitkan surat edaran yang mengatur penyesuaian sistem kerja, batas perjalanan regional, dan aktivitas kepulungan dan kepulungan dalam pengaturan kerja khusus mereka. Hampir semua layanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan telah terpengaruh. Pelayanan publik warga dengan permintaan tinggi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), sertifikat tanah, izin usaha, dan lain-lain, otomatis terganggu. Karena semua instansi memiliki peraturan internal yang mewajibkan semua ASN untuk bekerja dari rumah atau WFH, hal ini terjadi.

Akibatnya, tidak ada pelayanan langsung di loket instansi, dan WFH merupakan kebijakan baru yang diperkenalkan oleh birokrasi di masa pandemi, dengan sistem piket yang memadukan antara layanan langsung dan layanan online atau online. Birokrasi adalah jenis organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Birokrasi ini diartikan sebagai suatu sistem kewenangan yang secara rasional ditentukan oleh berbagai jenis peraturan dalam rangka menyelenggarakan pekerjaan orang banyak (Weber). Kebijakan WFH berdampak pada berbagai perubahan, khususnya perubahan sosial. Penggunaan istilah

seperti perubahan, perkembangan, kemajuan, dan evolusi terkait erat dengan perubahan sosial. Hakikat pembangunan sebagai negara berkembang dan berkembang adalah perubahan menuju kehidupan yang lebih baik dan maju, dimana masyarakat juga dapat menikmatinya dengan perasaan senang. Sebaliknya, jika pembangunan tidak diarahkan dan tidak didasarkan pada kepentingan rakyat, maka pembangunan bangsa secara keseluruhan dapat gagal.

Menurut Darwin (2015), ada dua (dua) faktor penting dalam pembangunan bangsa: nasionalisme dan pemerintahan. Suatu bangsa dapat tegak dan kuat jika anak-anaknya membangun kesamaan visi kebangsaan yang dapat mempersatukan mereka meskipun ada perbedaan. Karena pembangunan identik dengan kemajuan (progress), maka pembangunan yang gagal atau bahkan mundur merupakan perubahan yang tidak terduga.

Menurut Kasnawi (2000) menjelaskan bahwa, perubahan sosial yang terjadi dalam suatu masyarakat ada yang cepat dan ada yang lambat, hal tersebut tergantung dari seberapa jauh masyarakat itu mau menerima perubahan. Perubahan sosial yang berlangsung lambat (evolusi) memerlukan waktu yang cukup lama, di mana terjadi suatu rangkaian atau rentetan perubahan yang terjadi dengan sendirinya tanpa suatu rencana atau suatu kehendak tertentu, berupa rentetan perubahan kecil atau parsial (bagian-bagian) yang saling mengikuti secara relative lambat. Untuk menggambarkan terjadinya proses perubahan sosial dalam masyarakat yang memerlukan waktu relative lama sebagai contohnya dapat melihat pada bidang pemerintahan.

Kaitan antara birokrasi dan perubahan sosial. Dalam masyarakat modern, tidak semua perubahan sosial dilakukan

melalui birokrasi. Kebiasaan baru dapat berkembang tanpa campur tangan birokrasi (Blau dan Meyer: 2000). Suatu inovasi atau penemuan baru dapat dipandang sebagai sumber perubahan sosial yang spontan, namun dalam masyarakat yang besar dan kompleks saat ini, implementasi kebijakan sosial baru masih memerlukan birokrasi. Dalam kasus bom atom, misalnya, produksi bom atom tidak akan mungkin terjadi tanpa dukungan birokrasi yang mapan dan kompleks yang telah disiapkan untuk memproduksi bom atom. Jepang adalah contoh yang sangat baik dari peran birokrasi dalam perubahan sosial. Perubahan sosial suatu negara diharapkan berdampak pada kondisi perubahan sistem ekonomi yang lebih baik dan lebih kuat. Kajian terhadap beberapa negara yang masih mengandalkan birokrasi sedang dilakukan oleh negara-negara maju. Jepang terus mengandalkan birokrasi sebagai pusat perubahan sosial untuk membangun sistem ekonomi yang kuat.

2.2 Masa Pandemi Covid 19

Wabah Covid-19 mengantarkan gelombang pergolakan masyarakat, salah satunya adalah pergeseran pola kerja birokrasi yang pada akhirnya berujung pada pemanfaatan media dan teknologi untuk memfasilitasi *work from home* (WFH) agar layanan tetap dapat beroperasi. Hal-hal yang saling berkaitan dengan status dan peran birokrasi yang harus diubah, menurut Bennis (Thoha: 1995), antara lain: Pertama, tumbuhnya masalah kemanusiaan seiring dengan meningkatnya pendidikan masyarakat. Untuk itu diperlukan respon cepat birokrasi terhadap permasalahan sosial yang muncul, terutama di masa pandemi, karena banyak masyarakat yang terdampak secara sosial akibat pandemi Covid. Akibatnya, birokrasi harus

mengambil keputusan dan menyalurkan bantuan kepada masyarakat dengan cepat agar tidak timbul konflik dan kesejahteraan masyarakat tetap terjaga. Kedua, karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, sering terjadi perubahan.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat, birokrasi diharapkan dapat mengikuti dengan melatih pegawai dan peralatannya untuk dapat menggunakan teknologi sebagai cara kerja dan menampung keluhan dan harapan masyarakat, seperti penerapan kepedulian dan perlindungan selama masa pandemi. Untuk itu perlu dapat memanfaatkan dan memiliki alat pelindung diri, seperti perangkat elektronik dan koneksi jaringan yang kuat.

Dengan adanya WFH, birokrasi harus merespon perubahan yang cepat agar kinerja aparatur negara tetap pada puncaknya, meski dipisahkan oleh jarak dan waktu dalam bekerja. Untuk terus mendapatkan hasil yang terbaik, pedoman dan rencana kerja harus dibuat. Ketiga, pertumbuhan yang belum mampu ditopang oleh organisasi pemerintah, seperti kebutuhan akses jaringan obat dan vaksinasi yang lambat karena kejelian pemerintah dalam memproyeksikan jumlah kasus Covid di Indonesia, memaksa mereka untuk mengandalkan pada negara asing.

Oleh karena itu birokrasi harus merubah anggaran, prosedur sehingga bisa membeli obat-obatan Covid dan peralatan pendukungnya sehingga membantu penyembuhan pasien dan membantu penanganan Covid di Indonesia. *Keempat*, setiap birokrasi harus menyiapkan tenaga ahli di bidangnya karena dengan munculnya teknologi mengharuskan instansi pemerintah dan semua birokrasi berpacu dalam penggunaannya karena membantu memudahkan pekerjaan dan mengontrol

kinerja birokrasi, sehingga bila pemerintah memiliki tenaga profesional bidangnya memudahkan untuk memberikan pelatihan dan bimbingan kepada yang lainnya. Perubahan yang harus dilakukan adalah adanya E-digital dalam bekerja sehingga membantu percepatan pekerjaan dalam pelayanan. Akibatnya, pandemi COVID-19 telah menyebabkan perubahan signifikan dalam banyak aspek kehidupan, termasuk di tempat kerja. Bekerja dari rumah atau dikenal juga dengan WFH merupakan perubahan sistem kerja yang diterapkan pemerintah dalam upaya pencegahan Covid 19. Kebijakan yang baru diterapkan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi ASN dalam pelaksanaannya. Diperlukan sumber daya dan instruktur yang siap mendukung efektivitas implementasi kebijakan ini.

Namun, penerapan WFH dan ASN bukan karena budaya kerja lembaga yang fleksibel, karena karyawan yang bekerja dari rumah atau WFH memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan karyawan yang bekerja dari kantor. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan WFH menghadirkan tantangan dan hambatan yang sulit karena tidak semua sektor pekerjaan bisa dilakukan dari rumah. Banyak faktor, seperti kurangnya alat kerja dan komunikasi, kurangnya koordinasi, gangguan dalam rumah tangga, lingkungan dalam rumah tangga, dan sebagainya, semuanya dapat berdampak pada pelaksanaan WFH.

Upaya mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, murah, dan transparan dengan menetapkan standar pelayanan publik. Hal ini terkait dengan penerapan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif yang berbelit-belit, lambat, dan tidak merespon kepentingan pelanggan, antara lain atribut negatif yang dikenakan pada birokrasi. Hal-hal

yang harus diubah dalam hal ini, seperti pelayanan publik yang dapat dilakukan secara tatap muka dengan masyarakat dalam hal pelayanan, terkait dengan masih banyaknya masyarakat yang buta terhadap dunia modern, yang , tentunya dari segi teknologi menghalangi masyarakat untuk menikmati pelayanan publik sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Sejak 17 Maret 2020, seluruh ASN di tingkat pusat dan daerah telah bekerja dari rumah, dengan berbagai kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk memperlancar jalannya pelayanan di era pandemi Covid 19.

3. PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pada awalnya, pemerintah telah mengadopsi berbagai peraturan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik dan untuk menyelaraskan kondisi di era digital, dan ASN diperlukan dalam setiap pemberian layanan. Badan tersebut mengeluarkan surat edaran yang intinya mengatur tentang penyesuaian sistem kerja, pembatasan bepergian ke luar daerah, kegiatan mudik dan balik di lingkungan kerja masing-masing, cara kerja di era Covid 19, dan cara kerja di masa Covid 19. zaman, mau tidak mau mengubah cara kerja. Koneksi internet yang andal diperlukan untuk kedua jenis layanan tersebut. Meskipun ada biaya tambahan untuk mendapatkan pulsa dan paket data bagi individu yang mencari penyedia layanan. Ini adalah sesuatu yang tidak dapat diprediksi oleh siapa pun. Ketika pandemi menjadi endemik, kondisi ini akan bertahan untuk waktu yang tidak diketahui. Sehingga akses warga terhadap pelayanan pemerintah tidak terhambat. Kedua, dengan penerapan prosedur pencegahan Covid 19 yang meliputi pengaturan jarak antara kursi di konter, tempat cuci tangan, dan

keharusan pengguna jasa dan petugas pelayanan memakai masker, pelayanan mendesak dapat tetap berjalan secara rutin. Ketiga, penyelenggara jasa menganggarkan atau memberikan biaya komunikasi kepada ASN dalam bentuk pulsa atau paket data internet bagi mereka yang bekerja dari rumah, dalam rangka mendukung terselenggaranya operasional kantor atau pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pelayanan publik di seluruh penyedia layanan praktis.

Thoha, Miftah. 2014. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2004. *Rencana Strategis penanggulangan Kemiskinan di Indonesia*. Jakarta: Brata.
- Blau dan Mayer. 2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya.
- Darwin, Charles 2015. *Darwin on Evolution*. London: Cambridge University Press.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartati, S., N. Herawati dan e.I. Listiani. 2013. *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sintang*. Pontianak: Program Studi Ilmu administrasi Negara magister Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
- Kasnawi, M. Tahir. 2000. *Perubahan Sosial dan pembangunan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mulyaningsih. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Di Masa Pandemi*. Bandung: PIAP.