

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENDUKUNG ADAPTASI KEBIASAAN BARU DITINAJU DARI UU NO. 25 TAHUN 2009

Wesley Liano Hutasoit
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
wesleyuntag45@gmail.com

Naskah diterima: 22 April 2021; revisi: 20 Mei 2021; disetujui: 9 Juni 2021



ABSTRACT

Public services are provided by public service providers. Public service providers, hereinafter referred to as State Administrators. The essence of the implementation of public services is to provide public welfare services. The research objective was to see the public service strategy in supporting New Habit Adaptation (AKB) in terms of Law No.25 of 2009. The study used a qualitative approach with descriptive analysis methods of library research type. Library research using library data learning methods, reading, and taking notes and processing research materials. Discussion of research results, articles, news obtained through the literature, and official government agency source websites and sources relevant to the research. How to work in the Covid-19 era gave birth to new disciplines while the process of getting used to it in public services was needed. The new disciplinary process tends to access technology online. Directly based on a new adaptation pattern which becomes an obligation. Social phenomena seem irrational when isolating themselves at home, the government gathers, the streets are closed, the industry stops operating, schools use bold media, and public services are carried out online. In reality, this condition occurs in all countries. The transition period is a moment to transform and reset old public services to new ones. Regeneration of service updates is important to do considering the era of information technology today.

Keywords: *public services, New Habit Adaptation, Law no. 25 of 2009*

✉ Alamat korespondensi:
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
E-mail: wesleyuntag45@gmail.com

PENDAHULUAN

Kita tidak dapat lepas dari kebijakan publik. Kebijakan – kebijakan dapat ditemukan dalam bidang kepariwisataan, kesejahteraan social (*social welfare*), di bidang kesehatan, perumahan rakyat, pertanian, pembanguna ekonomi, hubungan luar negeri, dan pendidikan nasional yang semuanya berhubungan dengan kebijakan publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.[11]

Hakekat penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu bahwa pelayanan tidak boleh berhenti, ditutup atau dihilangkan aksesnya walaupun adanya kebijakan *WFH*. Karena ini hanyalah merupakan pengalihan (perubahan) metode atau cara kerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan, namun esensinya adalah tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. [11]

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari perspektif masyarakat, hal penting dari pelayanan public adalah adanya suatu standar pelayanan publik yang jelas yaitu pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, dan bagaimana bentuk pelayanan itu. [2]

Upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat yang perlu diketahui melalui UU Nomor 25 Tahun 2009, adalah :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan

- apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - f. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Administrasi publik dan kebijakan publik seringkali digunakan sebagai dua term yang saling menggantikan. Bila ditinjau dengan seksama, kedua term tersebut tidak hanya saling menggantikan tetapi lebih pada saling menunjuk. Artinya, keberadaan administrasi bisa dilihat sebagai induk dan kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan sikap yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

Hari ini dimana masalah Covid 19 yang belum terselesaikan menjadi hal baru yang diadaptasikan dalam pemerintahan melalui kebijakan publik bahwa persoalan – persoalan yang dihadapi pemerintah sedemikian kompleks akibat krisis multidimensional. Keadaan ini membutuhkan perhatian besar dan penanganan dari pemerintah melalui tindakan pelayanan juga akurat agar masalah – masalah yang begitu kompleks yang dihadapi oleh pemerintah segera dapat diatasi.

Kebijakan publik merupakan tindakan yang saling terhubung yang disusun oleh sebuah instansi atau pejabat pemerintah antara lain dalam sebuah bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, pengendalian kriminalitas, dan sebuah pembangunan perkotaan. Terdapat kegiatan pemerintah dalam memecahkan suatu masalah dalam masyarakat, baik secara langsung ataupun melalui berbagai suatu lembaga yang dipengaruhi sebuah kehidupan masyarakat.

Kebijakan dalam bentuk pelayanan publik juga merupakan tindakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang berorientasi pada suatu tujuan dalam kepentingan semua masyarakat. Kebijakan dalam pelayanan publik dibuat benar-benar untuk mengatasi masalah sehingga tidak menciptakan permasalahan baru yang diakibatkan oleh Covid-19.

Masa pandemi Covid-19 yang kita alami bersama telah mengubah kebiasaan masyarakat dan struktur sosial dalam masyarakat menjadi peradaban baru. Kegiatan masyarakat yang sebelumnya dianggap tidak mungkin dilakukan, pada masa pandemi covid 19 justru harus dilakukan anggota masyarakat. Pada awalnya sebelum masa pandemi, anggapan tidak rasional ketika orang-orang mengisolasi diri di rumah, pemerintah melarang orang berkumpul, jalanan ditutup, industri berhenti beroperasi, sekolah menggunakan media daring, hingga pelayanan publik yang secara serentak dilakukan secara online, tetapi secara realitas kondisi ini terjadi di semua Negara. [1]

Terkait tentang pelayanan publik dalam kehidupan kenormalan baru, dinilai banyak kalangan cukup berat karena harus mampu memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, yaitu adanya kepastian pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kejelasan informasi pelayanan. Pelayanan publik dalam kebijakan tidak boleh berakhir hanya pada selesainya pelaksanaan saja tetapi harus ada evaluasi akhir atas dampak yang dihasilkan. [4]

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadidasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) [5]. Penelitian pustaka merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian [7]. Desain penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut: pertama, menelusuri, mencatat, dan membaca berbagai temuan terkait pembahasan pelayanan publik di era Covid-19 secara umum pada setiap pembahasan hasil penelitian, artikel, maupun berita yang didapatkan dalam literatur-literatur, dan sumber *website* lembaga resmi pemerintah, maupun lembaga internasional, serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.[7]

Data yang digunakan merupakan data yang bersumber dari data sekunder berupa dokumen pemerintah, buku, jurnal, laman web dan referensi lainnya yang relevan, sedangkan teknik analisis data digunakan Teknik triangulasi yang mana data dilakukan proses reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan [6]

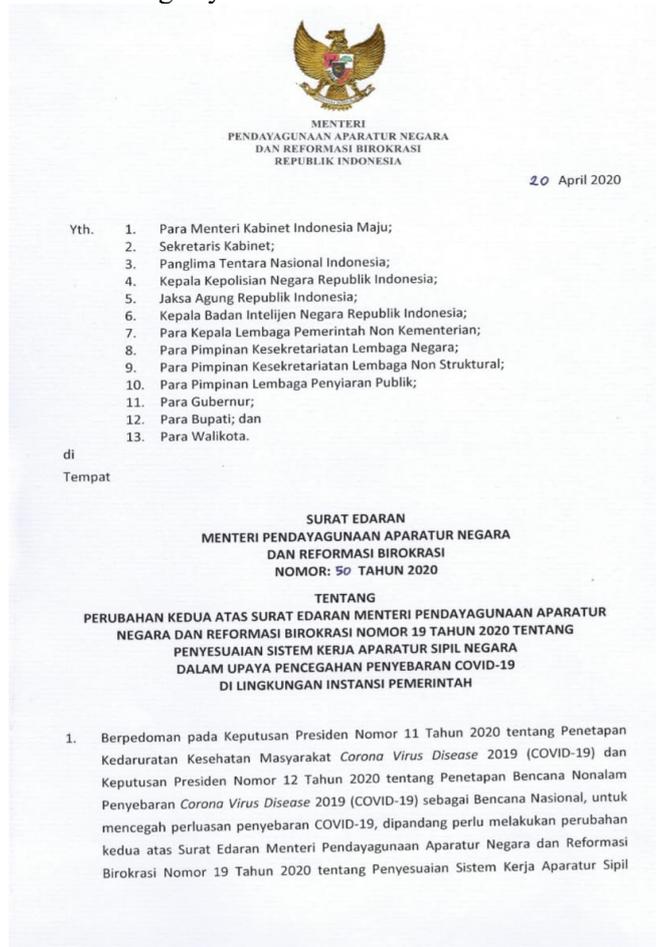
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dalam masa Covid-19 berubah total, khususnya cara aparatur negara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akibat dari virus corona, sejak 17 Maret 2020 seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di pusat dan daerah seluruh kabupaten/kota bekerja dari rumah atau lebih dikenal dengan sebutan *Work From Home* (WFH). Semua instansi penyelenggara pelayanan mengeluarkan edaran yang pada intinya mengatur penyesuaian sistem kerja, pembatasan kegiatan bepergian ke luar daerah, kegiatan mudik dan cuti di lingkungan kerja masing-masing.

Layanan publik di semua penyelenggara layanan praktis terganggu. Kebutuhan mendesak layanan publik warga seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), surat-surat tanah, perizinan usaha dan lain-lain otomatis terganggu. Secara bersamaan semua instansi mengeluarkan aturan internal untuk diantaranya: Pertama, seluruh ASN hanya bisa bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) secara total. Dengan demikian tidak ada pelayanan secara langsung; Kedua, *Work From Home* (WFH) dengan sistem piket yang mengkombinasikan layanan langsung dan layanan dalam jaringan atau online. Cara kedua inilah yang paling banyak diterapkan penyelenggara pelayanan publik.

Menjadi keharusan bahwa kedua cara bekerja era Covid-19 melahirkan kedisiplinan baru sementara diperlukan proses membiasakan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik tetap berjalan meskipun masih dalam suasana baru untuk membiasakan pola baru dalam memberikan pelayanan kepada publik. Mengubah cara aparaturnya melayani masyarakat dari pelayanan langsung tatap muka ke pelayanan dalam jaringan atau virtual. Tentu saja kedua jenis layanan ini mengandalkan jaringan internet yang handal. Pada masyarakat, keadaan yang terjadi tentunya mendorong pengeluaran tambahan untuk membeli pulsa atau paket data bagi yang ingin mendapat layanan penyelenggara. Keadaan ini merupakan hal yang tidak pernah kita prediksi sebelumnya. Kondisi ini akan terjadi hingga batas waktu yang belum pasti diketahui.

Suatu hal yang wajar terjadi dan perlu diupayakan agar pelayanan kepada masyarakat tidak ditutup total. Dari pelayanan publik yang sudah diterapkan menunjukkan belum optimalnya kebijakan bekerja dari rumah. Agar pelayanan publik administratif kepada warga tetap berjalan, perlu dilaksanakan. Pertama, penyelenggaraan pelayanan yang urgen agar tetap berjalan normal dengan memperhatikan protokol pencegahan covid 19 berupa pengaturan jarak tempat duduk di loket, tempat cuci tangan dan wajib menggunakan masker bagi pengguna layanan dan penyelenggara layanan. Lalu yang Kedua, penyelenggara pelayanan agar menganggarkan atau memberikan biaya komunikasi bagi yang bekerja dari rumah dalam bentuk pulsa telepon atau paket data internet kepada ASN untuk menunjang penyelenggaraan operasional kantor dan atau pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.



Gambar 1 : Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2020 [12]

Melihat keadaan untuk menuju Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Pemerintah memperpanjang masa bekerja di rumah (*work from home*/WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) selama 14 hari kerja dan dikemudian hari diperlukan juga perlu pembagian kerja terpisah dalam hari kerja karena tidak memungkinkan jika secara total semua bekerja dari rumah. Kebijakan ini tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 50/2020 tentang Perubahan Kedua atas Surat Edaran Menteri PANRB No. 19/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Perpanjangan dengan mempertimbangkan Keputusan Presiden No. 11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) [9] dan Keputusan Presiden No. 12/2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) sebagai Bencana Nasional. [10]

Selain perpanjangan masa WFH, surat edaran juga mengatur keberlangsungan pemerintahan dan pelayanan publik, penyesuaian sistem kerja pada kondisi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yaitu. Pertama, Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) pada instansi pemerintah memastikan agar penyesuaian sistem kerja yang di lingkungan instansinya tidak mengganggu penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Kedua, PPK melakukan penyesuaian sistem kerja pada instansi pemerintah yang berada di wilayah dengan penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sesuai dengan SE Menteri PANRB No. 45/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja bagi ASN pada Instansi Pemerintah yang Berada di Wilayah dengan Penetapan PSBB. Surat Edaran Menteri PANRB No. 19/2020 dan No. 34/2020 masih tetap berlaku karena ada beberapa ketentuan yang tidak tercantum dalam SE yang baru, sehingga menjadi satu kesatuan dengan SE Menteri PANRB No. 50/2020. [8]

Selain perubahan terkait masa pelaksanaan *work from home*, di dalam Surat Edaran tersebut juga dicantumkan perubahan terkait penyesuaian sistem kerja. Perubahan terkait penyesuaian sistem kerja, yaitu para Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) pada kementerian/lembaga/daerah agar:

1. Melakukan penyesuaian sistem kerja bagi ASN melalui pelaksanaan tugas kedinasan di rumah/tempat tinggal (*work from home*) bagi ASN dengan mempertimbangkan penetapan status darurat bencana pada provinsi/kabupaten/kota dimana instansi pemerintah berlokasi.
2. Memastikan ASN di lingkungan kementerian/lembaga/daerah mencapai sasaran kerja dan memenuhi target kinerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai disiplin pegawai.

Surat Edaran Menteri PANRB No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah masih tetap berlaku dan merupakan satu kesatuan dengan Surat Edaran No. 50 Tahun 2020, sampai dengan ditetapkannya kebijakan baru.

Pelayanan harus terus diberikan sebagai kebutuhan akan pelayanan publik. Artinya, masa transisi adalah momen melakukan transformasi dan *me-reset* pelayanan publik lama menuju yang baru. Regenerasi pembaruan dalam pelayanan penting untuk dilakukan mengingat era teknologi dan informasi yang sangat cepat sekarang ini. Dalam kondisi seperti ini, transformasi harus dilakukan dengan benar dan hati-hati, sehingga jalan satu-satunya adalah dengan menjalankan pelayanan publik berbasis masalah (*problem base*). Itu artinya, tidak boleh lagi ada alasan bahwa kebutuhan perbaikan dan kebaruan dalam pelayanan publik akan menyita waktu. Justru menuju *new normal*, harus melampaui tahap yang lazim terjadi di masa normal lama. Proses yang lazim terjadi di masa normal lama, dalam menyusun standar pelayanan adalah dengan menggunakan dua pendekatan, yakni berbasis pada aturan atau berbasis pada kebutuhan masyarakat (*basic needs*). [1]

Mengubah cara pandang masyarakat atas situasi dan kondisi yang terjadi saat ini, harus terus dilakukan. Transisi *new normal* tentu akan ada *cultural shock* di masyarakat. Sebab kehidupan yang tidak biasa dilakukan, harus dilakukan sebagai cara hidup baru.

Standar pelayanan sangat dinamis dan bisa menyesuaikan dengan kondisi semua masalah yang muncul saat masyarakat mengakses layanan tersebut. Pola dari *problem base* menunjuk pada penemuan pola, sementara proses pembentukan pola dilakukan dengan cara menginventarisir daftar inventarisasi masalah dan sesegera mungkin memperbaikinya. Penyelenggaraan pelayanan publik pada akhirnya benar-benar melampaui performa (*performance base*). Dalam kondisi adaptasi kebiasaan baru dalam pelayanan publik, penyelenggara perlu meningkatkan sarana pengaduan dan kemampuan mengelola pengaduan. Penerapan *problem base* pada akhirnya akan mengakomodasi dua level harapan, baik yang *desired* maupun yang *adequate service*. Sehingga, pelayanan publik baru yang ideal di era *new normal* fokus menekankan akan pentingnya penerapan protokol kesehatan, adalah yang benar-benar segera memperbaikinya, melampaui perfoma metode lama seperti standar pelayanan publik lama sebelum terpaan covid 19 [1]. Kondisi adaptasi kebiasaan baru dalam era *new normal* saat ini memang merugikan negara tetapi didalam pelayanan publik dapat dipakai untuk memperbaiki dan menyempurnakan agar dapat seiring sejalan dengan perkembangan era teknologi informasi saat ini.

Dalam mendukung Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dalam pelayanan publik pada keadaan *new normal*, masyarakat perlu melakukan hal-hal sebagai berikut [13]:

1. Cuci tangan
2. Hindari menyentuh wajah
3. Menerapkan etika batuk dan bersin
4. Gunakan masker
5. Isolasi mandiri
6. Menjaga kesehatan
7. Swab Antigen bila ingin bepergian ke luar kota.

SIMPULAN

Akibat dari virus corona, sejak 17 Maret 2020 seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di pusat dan daerah seluruh kabupaten/kota bekerja dari rumah atau lebih dikenal dengan sebutan *Work From Home* (WFH). Akibat Virus Corona, pada awalnya tidak ada pelayanan secara langsung.

Cara bekerja era Covid-19 melahirkan kedisiplinan baru dan sementara perlu proses membiasakan dalam pelayanan publik. Proses kedisiplinan baru untuk membiasakan instansi atau lembaga dalam mengakses teknologi yang bersifat online.

Pada awalnya sebelum masa pandemi, anggapan tidak rasional ketika orang-orang mengisolasi diri di rumah, pemerintah melarang orang berkumpul, jalanan ditutup, industri berhenti beroperasi, sekolah menggunakan media daring, hingga pelayanan publik yang secara serentak dilakukan secara online, tetapi secara realitas kondisi ini terjadi di semua Negara.

Suatu hal yang wajar terjadi dan perlu diupayakan agar pelayanan kepada masyarakat tidak ditutup total. Dari pelayanan publik yang sudah diterapkan menunjukkan belum optimalnya kebijakan bekerja dari rumah. Agar pelayanan publik administratif kepada warga tetap berjalan, perlu dilaksanakan. Pertama, penyelenggaraan pelayanan yang urgen agar tetap berjalan normal dengan memperhatikan protokol pencegahan covid 19 berupa pengaturan jarak tempat duduk di loket, tempat cuci tangan dan wajib menggunakan masker bagi pengguna layanan dan penyelenggara layanan. Lalu yang Kedua, penyelenggara pelayanan agar menganggarkan atau memberikan biaya komunikasi bagi yang bekerja dari rumah dalam bentuk pulsa telepon atau paket data internet kepada ASN untuk menunjang penyelenggaraan operasional kantor dan atau pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Penyelenggaraan pelayanan yang urgen agar tetap berjalan normal dengan memperhatikan protokol pencegahan covid 19 berupa pengaturan jarak tempat duduk di loket, tempat cuci tangan dan wajib menggunakan masker bagi pengguna layanan dan penyelenggara layanan. Lalu yang Kedua, penyelenggara pelayanan agar menganggarkan atau memberikan biaya komunikasi bagi yang bekerja dari rumah dalam bentuk pulsa telepon atau paket data internet kepada ASN untuk menunjang penyelenggaraan operasional kantor dan atau

pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pada simpulan ini diperlukan tindakan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan publik setelah kenormalan era baru atau Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Covid-19.

REFERENSI

- [1] Munawar Noor, Transformasi dan Tantangan Dalam Urusan Publik di Era New Normal, Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang, Volume 1 No. 21 Oktober 2020 Vol 1, No 21 (2020)
- [2] Muhammad Irwan Nur Hamiddin, SE., MM Dr. Patta Rapanna, SE., M.Si, Kebijakan Publik dan Tantangan Pembangunan Ekonomi, Yayasan Barcode, 2020
- [3] Dr. Arifin Tahir, M.Si., Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Alfabeta, Bandung, 2014
- [4] Kridawati Sadhana, Realitas Kebijakan Publik, Universitas Negeri Malang Press, 2011
- [5] Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Reseach and Development. Bandung: Alfabeta.
- [6] Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Reseach Design: Choosing Among Five Approaches. Thousand Oaks: Sage Publications.*
- [7] Zed, M. 2004. Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- [8] <https://menpan.go.id/>
- [9] Keputusan Presiden No. 11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19)
- [10] Keputusan Presiden No. 12/2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19) sebagai Bencana Nasional.
- [11] www.ombudsman.go.id
- [12] Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2020