

PERAN MEDIA KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DAN PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI DI JAWA BARAT

Mulyaningsih

Program Pascasarjana Universitas Garut

Email: mullyaningsih@gmail.com

Abstrak

Secara sosiologis kondisi pandemi Covid-19 telah menyebabkan perubahan sosial pada segala aspek kehidupan masyarakat diberbagai sektor kehidupan masyarakat, baik dalam sektor ekonomi, ketenagakerjaan, pendidikan, pariwisata termasuk pada aspek birokrasi pemerintahan. Perilaku masyarakat masih ada yang belum memahami pencegahan virus covid-19 dengan tidak taat prokes, menghindari untuk di vaksin, sikap menutup diri masyarakat yang terdampak pandemi serta masyarakat yang menjauh oleh karena kekhawatiran terkena wabah serta masih banyak persoalan lain dimana masyarakat sesungguhnya membutuhkan informasi melalui media komunikasi dari pelayanan publik pemerintahan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dengan standar yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Strategi media komunikasi birokrasi pemerintahan dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik harus berkorelasi dengan emphati, partisipasi, motivasi berprestasi tinggi, budaya organisasi gotong royong, semangat berbagi, iklim konflik, dan pemberdayaan manusia.

Kata Kunci: *Pandemi covid-19, Informasi, Media Komunikasi Pemeritahan, Perilaku Birokrasi, Pelayanan Publik.*

Abstract

Sociologically, the condition of the Covid-19 pandemic has caused social changes in all aspects of people's lives in various sectors of people's lives, both in the economic sector, employment, education, tourism, including aspects of the government bureaucracy. The behavior of the community is still there who do not understand the prevention of the covid-19 virus by not obeying the procedures, avoiding being vaccinated, the attitude of closing in on the people affected by the pandemic and people who stay away because of fears of being exposed to the outbreak and many other problems where people actually need information through the media communication of government public services. This research is a qualitative research using descriptive method. The results of the study indicate that every public service delivery must have service standards and be published as a guarantee of certainty for service recipients with the standards imposed in service delivery that must be obeyed by service providers and recipients. The communication media strategy of the government bureaucracy and bureaucratic behavior in public services must be correlated with empathy, participation, high achievement motivation, mutual cooperation organizational culture, sharing spirit, conflict climate, and human empowerment.

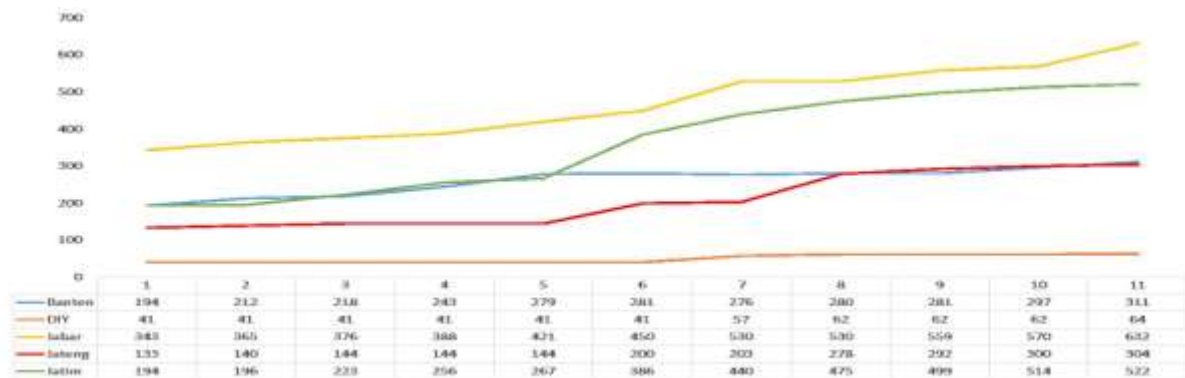
Keywords: Covid-19 pandemic, Information, Government Communication Media, Bureaucratic Behavior, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah membawa dunia modern dalam kepanikan yang dengan cepat mengubah tatanan sosial, ekonomi, politik, dan budaya masyarakat. Hal ini mendorong pemerintah melakukan redefinisi terhadap perubahan dalam pola kerja kebijakan dan pelayanan publik. Perubahan yang dimaksud antara lain adanya mekanisme Work From Home (WFH) dan Work From Office (WFO) dalam kondisi tertentu sesuai zona wilayah (Nihayaty, 2021). Cepatnya laju penambahan jumlah kasus COVID-19 di Kawasan Asia Tenggara menyebabkan pemerintah setempat memberlakukan kebijakan pembatasan sosial atau lockdown. Adanya pembatasan sosial tersebut menyebabkan lesunya perekonomian di Kawasan Asia Tenggara. Bagi Kawasan Asia Tenggara yang tingkat perekonomiannya menduduki posisi terbesar ketujuh di dunia dan terbesar ketiga di Asia (World Economic Forum, 2016), adanya pandemi COVID-19 memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap perekonomian negara-negara di kawasan ini (Fauzi & Paiman, 2020). Oleh karena itu, upaya-upaya perlu dilakukan oleh pemerintah di negara-negara yang berada di Kawasan Asia Tenggara untuk menjaga stabilitas perekonomian di tengah krisis akibat pandemi COVID-19 termasuk negara Indonesia.

Kemampuan masing-masing negara beradaptasi dengan keadaan yang ada melalui pelaksanaan yang efektif dan antisipatif sangat bervariasi. Kebijakan merupakan landasan awal yang harus dilakukan agar mampu mengatasi masalah tersebut dengan sukses. Pengambilan keputusan atas kebijakan antisipatif terkait dengan upaya pencegahan penyebaran COVID-19, pengelolaan pasien yang terinfeksi, perlindungan tenaga kesehatan, dan pengendalian perhatian publik harus dipertimbangkan secara matang. Sejak awal pandemi beberapa kebijakan pemerintah untuk menangani, menvegah dan upaya pemulihan kondisi wabah tersebut telah dilakukan. Pemerintah melakukan evaluasi PPKM di Jawa-Bali tiap satu minggu sekali dan di luar Jawa-Bali setiap dua minggu sekali. Pada periode PPKM kemarin pemerintah melakukan pelonggaran di berbagai sektor kegiatan. Misalnya, bioskop dibuka dengan kapasitas maksimal 50 persen pada kota-kota PPKM level 3 dan 2. Kemudian, perluasan pembukaan lokasi wisata di berbagai kota dengan penerapan protokol kesehatan, hingga penerapan ganjil-genap pada daerah-daerah wisata. Berbagai pelonggaran dilakukan pemerintah dengan menilai situasi Covid-19 (Kompas 2021).

Sementara itu, angka pertambahan kasus positif tertinggi adalah Jawa Barat (3.971), DKI Jakarta (2.379), Jawa Tengah (1.601), Jawa Timur (745) dan Kalimantan Timur (607). DKI Jakarta sudah menurun, tapi Jawa Barat meningkat dan menempati posisi tertinggi (Antara, 2021). Berikut perkembangan covid-19 khususnya di Jawa Barat :



Gambar 1. Perkembangan Covid-19 Jawa Barat

Sumber : Kanal Kesehatan , 2020

Kondisi ini tentu tidak diinginkan oleh semua pihak terutama masyarakat yang terdampak dimana pada sisi lain membutuhkan pelayanan public bukan saja pada aspek pelayanan kesehatan tetapi pada fase awal untuk memperoleh informasi yang luas tentang covid-19 sebagai langkah preventif. Pada sisi lain, kebijakan pelayanan publik melalui WFH menimbulkan beberapa dampak negatif terhadap kinerja seperti sulitnya bertemu secara fisik sebagai makhluk sosial, sehingga menyebabkan kesalahan informasi baik dalam bentuk data maupun prosedur pelaksanaan kerja di setiap instansi, Motivasi untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap publik juga masih kurang disadari. Mereka hanya melakukan tindakan-tindakan yang sebatas memenuhi formalitas dalam bekerja, ketidakadaan atau ketidaklengkapan sarana dan prasarana di rumah untuk menunjang pekerjaan mereka menjadi penghambat kinerja mereka dalam melayani publik secara baik, faktor kebosanan dari rutinitas, kondisi dan lingkungan bekerja di rumah juga berpengaruh pada kreatifitas dan semangat kerja dan biaya tersendiri untuk melaksanakan tugas melalui sarana internet menjadi kendala tersendiri dari faktor meningkatnya pengeluaran (jabarprov.go.id, 2020).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Ketentuan peraturan perundang-undangan. Bab I 10 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud 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.

Untuk mewujudkan good governance dituntut adanya komitmen dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik agar kebutuhan dari penerima pelayanan dapat terpenuhi. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa profesionalisme kerja pegawai dalam hal ini aparatur negara sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Namun dalam kenyataannya dilapangan tidak semua pemberi pelayanan publik memahami tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik sebagai bagian dari birokrasi dimana masih adanya pelayanan publik yang kurang optimal.

A.A.G. Peters dan Koesriani Siswosoebroto (1988), Birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini

dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya. Hal ini mengindikasikan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang didesain untuk menyelesaikan tugas administrasi secara sistematis berdasarkan urutan pekerjaan individu. Struktur birokrasi banyak diwarnai oleh karakteristik dan kapabilitas individu atau aparat selaku abdi negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hirarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam tata administrasi. Dengan demikian, dihadapkan dan dituntut menampilkan perilaku yang sesuai dengan peranannya selaku abdi negara.

Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya (Thoha, 2005). Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi (*dysfunction of bureaucracy*). Dalam kaitannya dengan fenomena perilaku birokrasi maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial. Pentingnya perilaku birokrasi dalam organisasi sebagai penentu aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi, maka segala tindakan yang berorientasi pada pencapaian tujuan harus sesuai dengan perilaku birokrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menurut Dwiyanto (2006) memberikan indikasi bahwa pada umumnya para pejabat birokrasi belum mampu menempatkan para pengguna jasa birokrasi sebagai pelanggan yang memiliki kemampuan untuk memperbaiki nasib diri dan birokrasinya. Pengguna jasa masih diperlakukan sebagai klien yang nasibnya ditentukan oleh tindakannya, akibatnya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih mudah dijumpai dalam birokrasi pelayanan.

Selanjutnya, Thoha (2002) dijelaskan bahwa birokrasi di Indonesia ada kecenderungan berkembang ke arah "parkinsonian" dimana terjadi proses pertumbuhan jumlah personel dan pemekaran struktur birokrasi secara tak terkendali. Pemekaran yang terjadi bukan karena adanya tuntutan fungsi, tetapi semata-mata adalah untuk memenuhi tuntutan struktur. Kecenderungan lain terjadinya diberikan, atau walaupun diberikan jumlahnya sangat sedikit. Sebaliknya, ada yang tidak diminta justru terus menerus diberikan, akibatnya semua pasien diberi obat yang sama. Banyak ditemukan pelayanan Puskesmas dalam hal kebijakan dan kewenangan yang sering menimbulkan distorsi.

Kondisi lemahnya kebijakan dimana unit pelayanan menjadi unit birokrasi (kantor). Distorsi kebijakan, Ruby (2011) bahwa ketersediaan obat di Puskesmas berdasarkan pemesanan obat dari Puskesmas terlambat diajukan sehingga lambat diproses. Kurangnya ketersediaan obat karena tidak sesuai dengan permintaan obat dari Puskesmas dengan supply obat dari gudang farmasi. Ada obat yang diminta berkali-kali tetapi tidak diberikan, atau walaupun diberikan jumlahnya sangat sedikit. Sebaliknya, ada yang tidak diminta justru terus menerus diberikan, akibatnya semua pasien diberi obat yang sama.

Faktor kultural dalam masyarakat Indonesia pada umumnya cenderung kondusif untuk mendorong terjadinya perilaku negatif seperti korupsi, dengan adanya nilai atau tradisi pemberian hadiah kepada pejabat. Akar kultural pada masyarakat Indonesia yang nepotis juga memberikan dorongan bagi terjadinya tindak korupsi. Secara struktural, perilaku negatif juga dapat diakibatkan oleh adanya faktor dominannya posisi birokrasi pemerintah dalam penguasaan sebagian besar informasi kebijakan dan pengaturan kegiatan ekonomi (Mas'ood, 2008).

Dalam banyak hal, gejala banyaknya keluhan terhadap terjadinya penyimpangan baik biaya, prosedur, atau ketidakpastian waktu untuk suatu jasa yang diinginkan. Banyaknya keluhan masyarakat yang tidak dapat tersampaikan secara baik yang salah satunya disebabkan tidak adanya akses informasi yang terbuka. Pada saat pandemi covid-19 ini masih ada perilaku masyarakat yang masih belum mengerti dengan pencegahan virus tersebut dengan perilaku tidak taat prokes, menghindari untuk di vaksin, sikap menutup diri masyarakat yang terdampak pandemi serta masyarakat yang menjauh oleh karena kekhawatiran terkena wabah serta masih banyak persoalan lain dimana masyarakat sesungguhnya membutuhkan informasi melalui media komunikasi dari pelayanan publik pemerintahan.

Media adalah sarana penyampaian pesan dari komunikator kepada audiens. Media yang sering digunakan dalam komunikasi adalah panca indera yang dimiliki manusia dimana pesan ditangkap oleh indera seperti mata dan telinga untuk kemudian diolah untuk kemudian dijadikan sebagai dasar tindakan. Adapun media komunikasi adalah perantara yang digunakan untuk berkomunikasi satu sama lain menggunakan berbagai media seperti gambar, berita atau lainnya untuk menyampaikan pesan atau pandangan yang berfungsi sebagai edukasi dan pemberian informasi, menyampaikan norma, aturan, corong opini atau pendapat masyarakat, serta pengawas kebijakan (McNair, 2003).

Erliana Hasan (2005), komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Komunikasi pemerintahan tidak luput dari berbagai hambatan. Simon, Smithburg, dan Thomson (1991) menyebutkan hambatan-hambatan komunikasi pemerintahan, yaitu hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi. Keberagaman media teknologi informasi saat ini menjadi sarana yang paling efektif dalam membentuk persepsi, sikap dan perilaku individu. Hal itu disebabkan oleh kenyataan bahwa hampir disemua kegiatan penyampaian informasi tersebut selalu menyimpan unsur persuasi yang sering tidak disadari oleh masyarakat sebagai komunikasi. Beragam bentuk isi pesan dalam informasi yang terdapat dalam tayangan di televisi, radio, internet maupun media cetak mayoritas memiliki indikasi persuasi yang tujuannya untuk membentuk atau merubah sikap, dan perilaku masyarakat yang mereka lakukan secara massif. Pengetahuan masyarakat sangat dibutuhkan untuk mendeteksi bobot esensi suatu pesan yang mereka dapat dalam kegiatan penyampaian informasi melalui media teknologi. Persoalan media komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik dapat menghantarkan pada penyampaian informasi kepada masyarakat acapkali menghadapi kendala-kendala di lapangan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Media Komunikasi

Cangara(2002) menyebutkan bahwa, media komunikasi merupakan alat atau sarana untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Adapun Burgon & Huffner (2002) menjelaskan bahwa media komunikasi adalah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada publik. Wilbur Schramm (1988), media komunikasi sebagai suatu alat pembawa pesan sehingga memungkinkan pesan yang dibuat oleh subjek komunikasi tersampaikan pada objek komunikasi yang berada di belahan bumi yang lain, tempat yang lain, atau pada waktu tertentu yang tidak memungkinkan antara subjek dan objek komunikasi untuk bertemu.

Maka media komunikasi adalah sebuah perantara dalam menyampaikan sebuah informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan agar efisien dalam menyebarkan informasi atau pesan.

Media Komunikasi Pemerintahan

María José Canel dan Karen Sanders (2011) mengemukakan komunikasi pemerintahan mengacu pada tujuan, peran dan praktek komunikasi yang dilaksanakan oleh politisi eksekutif dan pejabat dari lembaga-lembaga publik lainnya dalam kerangka pelayanan pemikiran politik, dan yang sendirinya merupakan atas dasar persetujuan langsung atau tidak langsung dengan rakyat. Adapaun Strömbäck and Kioussis (2011), menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan adalah suatu proses manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk tujuan politik, melalui komunikasi serta tindakan yang memiliki tujuan, untuk mempengaruhi dan untuk melepaskan, membangun, dan mengelola hubungan yang menguntungkan dan reputasi dengan publik untuk mendukung misi dan mencapai tujuan yang dimiliki. Heryanto & Zarkasy (2003), komunikasi pemerintahan adalah sebuah kerja melayani publik dengan membawa sejumlah tugas publik yang berupaya membangun komunikasi dengan publik internal dan publik eksternal organisasi.

Pada hakekatnya komunikasi pemerintahan adalah menjamin berjalannya fungsi pemerintahan melalui keterampilan berkomunikasi, terkait kepentingan masyarakat untuk mencapai tingkat kesejahteraan hidup sebaik-baiknya dengan tidak merugikan pihak manapun (Hasan, 2005).

Sementara itu, menurut Joel Netshitenzhe (2010) mengemukakan bahwa prinsi-prinsip dasar komunikasi pemerintahan adalah sebagai berikut :

- a. Kerja pemerintah adalah sebuah kegiatan publik.
- b. Para pejabat politik adalah komunikator utama
- c. Adanya program dan strategi komunikasi yang terpadu.
- d. komunikasi langsung dan pertukaran bersama mengenai suatu pandangan dengan publik.
- e. memahami lingkungan komunikasi
- f. Dapat bekerja sama dengan semua pihak

Dalam pelaksanaannya komunikasi pemerintahan memerlukan langkah strategi untuk tercapainya efektivitas. Strategi Komunikasi Pemerintahan dapat dengan langkah- langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan tujuan komunikasi.
- b. Menentukan target komunikasi.
- c. Menentukan pesan yang akan disampaikan.
- d. Menentukan waktu yang tepat
- e. Menentukan metode dan media yang akan digunakan.
- f. Menentukan saluran komunikasi

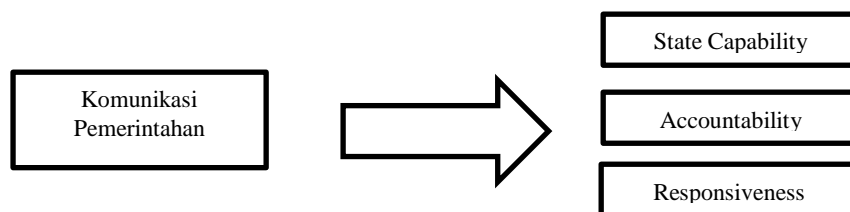
Komunikasi Pemerintahan untuk Pemerintahan yang Baik (Good Governance) menurut United Nations Development Programme (UNDP, 2015) adalah hubungan yang saling membantu dan membangun diantara Negara, swasta, dan masyarakat. Masing-masing memiliki peran dalam konsep pemerintahan yang baik, yaitu :

- a. Negara/pemerintah memiliki peran menciptakan iklim politik, hukum, dan ekonomi yang sehat sehingga dapat mendorong perkembangan dunia usaha dan masyarakat.
- b. Swasta memiliki peran menciptakan lapangan pekerjaan.
- c. Masyarakat memiliki peran memberikan kemudahan hubungan timbal balik melalui kelompok dalam masyarakat untuk berperan serta dalam pembangunan.

d. Pemerintah harus terlibat secara konstan dalam proses pertukaran informasi dan komunikasi mengenai kebijakan, ide atau gagasan dan keputusan antara pemerintah dan yang diperintah atau warga Negara.

Adapun kondisi yang harus terpenuhi agar tercapai Good Governance memerlukan tiga hal sebagai berikut:

- a. State capability – Kemampuan Negara dalam hal ini para pemeimpin dan pemerintah dalam menyelesaikan sesuatu.
- b. Accountability – Kemampuan warga, masyarakat sipil maupun sektor swasta.
- c. Responsiveness – Tanggapan yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara.



Gambar 2. Good Governance

Perilaku Birokrasi

Birokrasi (Fritz Morstein Marx, 2016) adalah suatu tipe organisasi yang digunakan oleh pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialis, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Peter M. Blau dan Charles H. Page (2001), birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, yaitu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Adapun Riant Nugroho Dwijowijoto (2004), Birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar.

Maka birokrasi adalah suatu struktur organisasi yang memiliki tata prosedur, pembagian kerja, adanya hirarki, dan adanya hubungan yang bersifat impersonal.

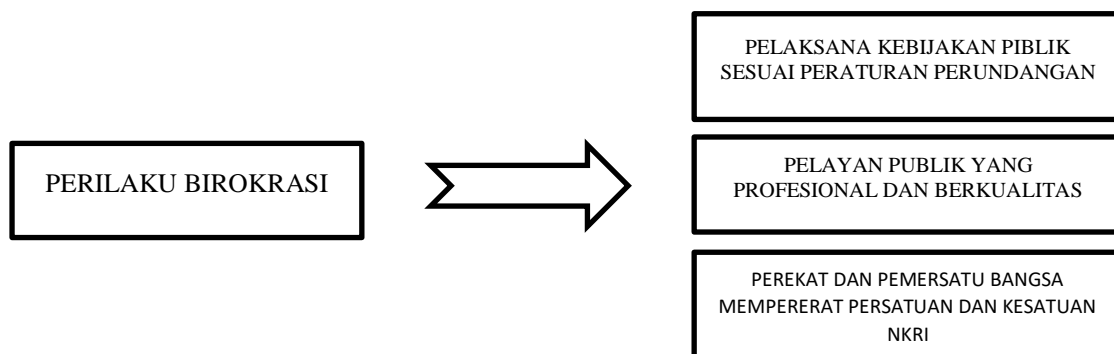
Ndraha (1986) mengemukakan pendapatnya perilaku birokrasi merupakan interaksi antara individu dalam organisasi lingkungannya, karena perilaku birokrasi ditentukan oleh fungsi individu dalam lingkungan organisasi. Struktur organisasi pemerintah diwarnai oleh karakteristik, kapabilitas dan kapasitas individu atau aparat selaku abdi Negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hierarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Menurut Peter dan Glyn Davis (2004), Perilaku organisasi adalah sarana manusia bagi keuntungan manusia. Perilaku organisasi dapat diterapkan secara luas dalam perilaku orang-orang disemua jenis organisasi, seperti bisnis, pemerintahan, kemasyarakatan, sekolah dan organisasi jasa lainnya. Adapun Thoha (1996) perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Maka perilaku birokrasi menggambarkan perilaku pelayanan publik bagi masyarakat sesuai tugas dan fungsinya.

Perilaku birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan undang-undang No 5 tahun 2014, tugas yang termaktub sebagai berikut :

- 1) melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

- 2) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas,
- 3) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penerapan integritas dan nilai-nilai pelayanan publik atau birokrat perlu dilakukan secara optimal oleh seluruh perangkat untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan kepuasan masyarakat, yang mana utamanya adalah pelayanan publik yang bermutu akan tercipta kepercayaan publik kepada institusi pemerintah. Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 gambaran pelayan publik oleh birokrat dapat terlihat di bawah ini :



Gambar 3. Perilaku Birokrasi

Berkaitan dengan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik saat pandemi ini dengan mengedepankan kepentingan masyarakat dimana media sosial dapat menjembatani tujuan tadi. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah, Salah satu tugas humas pemerintah adalah menyebarluaskan informasi dan kebijakan pemerintah sesuai dengan institusi/lembaga masing-masing kepada publik, menampung dan mengolah aspirasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik guna menjaga citra dan reputasi pemerintah. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya kreatif dan persuasif dalam pelaksanaan misi tersebut. Humas pemerintah harus mengomunikasikan kebijakan, rencana kerja, dan capaian kinerja kepada masyarakat luas, melalui media tradisional, media konvensional, dan media baru. Komunikasi yang menggunakan media baru atau teknologi internet dapat menjangkau langsung dan cepat kepada semua pihak.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Adapun menurut Sadu Wasistiono (2003) pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Adapun departemen dalam negeri (2007) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum yang merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Maka pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 847 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Duty Manager di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung Walikota Bandung, Jawa Barat menjelaskan bahwa asas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut:

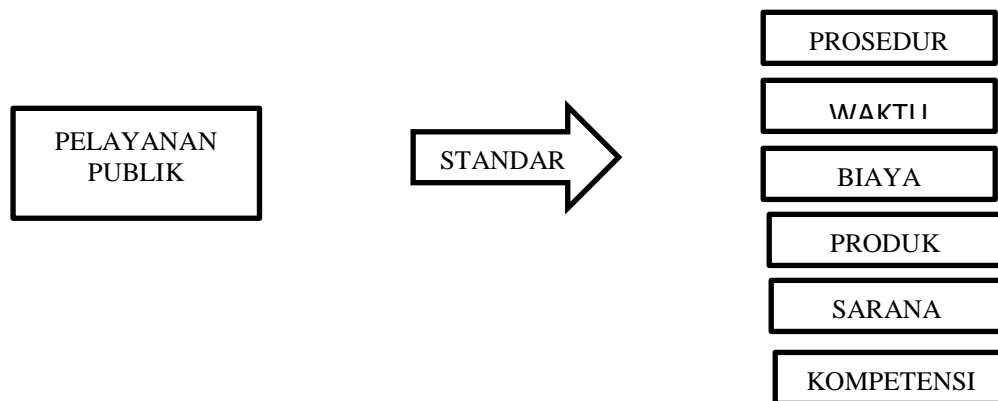
- a. kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. profesionalisme yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berikut adalah gambaran tentang pelayanan publik yang harus mengacu pada standar pelayanan seperti dibawah ini :



Gambar 4. Pelayanan Publik

Pandemi

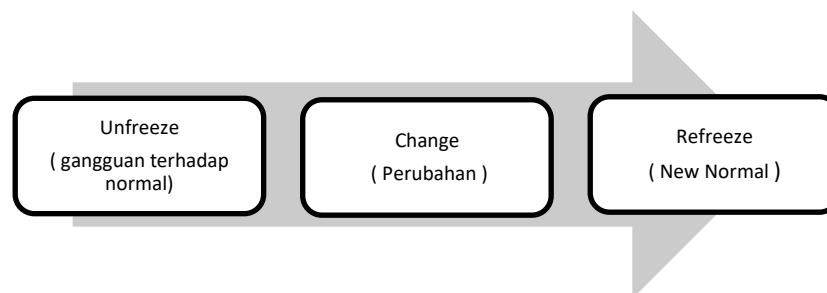
Pandemi merupakan penyebaran cepat suatu penyakit di suatu wilayah atau wilayah tertentu atau dengan kata lain, Epidemio yang menyebar luas melintasi negara, benua, atau populasi yang besar kemungkinan seluruh dunia. Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 (Coronavirus disease 2019, disingkat Covid-19) di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2.[2] Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi(Kompas , 2020) oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO).

C. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2015) menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok dengan menggunakan kajian studi literature. Penelitian mendeskripsikan peran media komunikasi pemerintahan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di masa pandemi di Jawa Barat melalui wawancara mendalam yang berkaitan dengan hal tersebut.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara sosiologis, pandemi Covid-19 telah menyebabkan perubahan sosial pada segala aspek kehidupan masyarakat diberbagai sektor kehidupan masyarakat, baik dalam sektor ekonomi, ketenagakerjaan, pendidikan, pariwisata termasuk pada aspek birokrasi pemerintahan. Tataan baru dalam birokrasi dan perubahan pola kerja untuk melakukan pelayanan publik pada masa new normal (T. Taufik, and H. Warsono, 2020). Perubahan birokrasi baru menuju new normal bila menurut Lewin (1951), merupakan kekuatan eksternal yang menuntut untuk melakukan perubahan ditubuh birokrasi. Model perubahan menggambarkan tiga proses perubahan, yaitu: unfreeze (motivasi berubah dan persiapan berubah). change (dari semula ke yang baru), refreeze atau Pencairan (Mempertahankan hasil berubah). Berikut ini model perubahan kearah new normal:



Gambar 5. Model perubahan adaptasi dari model Kurt Lewin

Dengan adanya kondisi pandemi Covid-19 ini diharapkan birokrasi untuk cepat Beradaptasi dan merespon. Meskipun faktanya di lapangan masih ditemui permasalahan - permasalahan yang disebabkan oleh birokrasi, seperti birokrasi yang berbelit -belit, lamban merespon, dan ragu - ragu dalam mengambil keputusan sehingga berakibat pada tidak efektif pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fakta lainnya dapat ditemukan adanya ego sektoral antar kementerian/lembaga dan daerah, tidak sejalan, bahkan saling bertentangan dalam penanganan covid - 19 di Indonesia. Setiap kementerian melihat kepentingan sektornya masing -masing (Kompas, 2020).

Birokrasi Indonesia belum mampu merespon masalah strategis di Indonesia pertama, birokrasi Indonesia masih tertinggal dengan negara lain dalam merumuskan kebijakan dengan cepat dan tepat untuk menyikapi situasi dunia yang terus berubah dan bergerak secara dinamis, terutama di bidang informasi, komunikasi, dan teknologi (ICT), kedua, secara teoretis, birokrasi publik bekerja dengan berpedoman pada regulasi, prosedur, hierarki, dan kontrol. Ditengah dahsyatnya tuntutan perubahan dalam pandemi covid-19, birokrasi masih tetap mempertahankan prosedur yang hierarkis dan rigid, serta terus berupaya melakukan standardisasi dan formalisasi agar tercipta lingkungan yang stabil. Kekakuan dalam memedomani berbagai prinsip tersebut telah menafikan realitas bahwa ketika lingkungan dan masyarakat berubah, birokrasi pun harus beradaptasi demi merespons perubahan tersebut (Purwanto, 2019). Hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kinerja birokrasi sehingga perlu langkah - langkah strategis dalam melakukan perubahan birokrasi di Indonesia. Rendahnya kualitas layanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh buruknya kinerja birokrasi. (Fikri Habibi, 2020). Berikut adalah delapan area perubahan reformasi birokrasi Perpres Nomor 81 Tahun 2010.

Tabel 1. Delapan Area Perubahan Reformasi Birokrasi

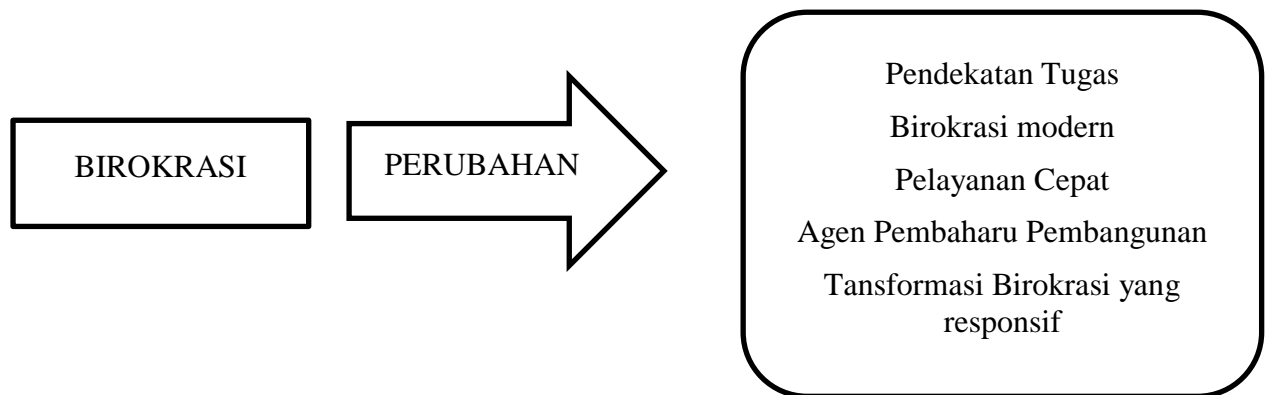
| Area | Hasil Yang Diharapkan |
|---|--|
| Organisasi dan Peraturan Perundang- Undangan | <ul style="list-style-type: none">• Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran• Peraturan perundang-undangan Regulasi yang tertib, tidak tumpang tindih dan• Kondusif |
| Sumber daya manusia aparatur | SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera |
| Pengawasan | Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN |
| Akuntabilitas Pelayanan Publik | Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan Masyarakat |
| Pola pikir (mindset) dan Budaya kerja (culture set) aparatur. | Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi |

Sumber: Perpres Nomor 81 Tahun 2010

Semester pertama di tahun 2021 telah terlewati. Berbagai capaian reformasi birokrasi pun telah ditorehkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) selama setengah tahun ini. Peningkatan kualitas birokrasi dilakukan dengan dua cara, hal itu adalah penyederhanaan birokrasi serta digitalisasi birokrasi. Untuk melakukan hal tersebut, tentunya juga perlu didukung oleh peningkatan kualitas aparatur sipil negara sebagai Sumber Daya Manusia pemerintah (Kominfo, 2021).

Guna merespons kesan buruk birokrasi, maka birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya (Benveniste, 2001) antara lain:

- 1) Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayom dan pelayan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- 2) Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
- 3) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya, yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern, yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- 4) Birokrasi harus memosisikan diri sebagai agen pembaharu pembangunan.
- 5) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (rigid), menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih esentralisasi, inovatif, fleksibel dan responsif.



Gambar 6. Perubahan sikap dalam birokrasi adaptasi dari Benveniste (2001)

Pola komunikasi birokrasi dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai strategi untuk terciptanya optimalisasi birokrasi baik dalam bidang politik dan pemerintahan, media sosial telah menjadi sarana perubahan serta pembangunan kota sekaligus sebagai sarana aspirasi masyarakat yang cepat dan efektif, seperti yang dilakukan oleh seorang sosok inspiratif anak muda yang kehadirannya telah membawa semangat perubahan dan kreatifitas di kota Bandung yaitu Ridwan Kamil sebagai Walikota Bandung periode 2013-2018.(Harris Munandar, Maman Suherman. 2016). Strategi berkomunikasi dengan warga melalui memanfaatkan media sosial sebagai wadah untuk membangun personal branding yang mumpuni dengan banyaknya pengikut dalam akun-akun media sosialnya seperti instagram, facebook, dan lain-lain untuk menginformasikan sesuatu dengan bahasa guyon agar masyarakat mudah memahaminya. Pola komunikasinya bersifat terbuka, menerima kritikan, bersifat dua arah dan bermedia yang seringkali dinamakan gaya komunikasi pola komunikasi asertif. Pola ini telah berhasil mempersuasi komunikasi untuk merubah kota Bandung menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Perilaku asertif adalah bentuk komunikasi secara langsung terhadap kebutuhan, keinginan dan pendapat seseorang tanpa menghukum, mengancam atau merendahkan orang lain, perilaku asertif juga melibatkan hak orang lain tanpa terlalu takut dalam proses tersebut, melibatkan ekspresi langsung dari perasaan seseorang (Khairil Anwar, 2019) . Iklim organisasi adalah pola perilaku suatu individu dalam suatu kelompok yang dilakukan secara berulang yang itu di tunjukkan dalam lingkungan keseharian dari sebuah organisasi sebagai sebuah pengalaman, pemahaman, dan interpretasi individu dan iklim organisasi itu juga merupakan sebuah lingkungan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi itu sendiri dan hal ini kemudian berdampak pada kepuasan kerja peserta organisasi (Robbins, 2008). Komunikasi ini yang secara vertikal antara level pemerintahan dan secara horizontal antara dinas yang satu dengan dinas lainnya. Langkah yang menjadi prioritas yaitu berkomunikasi dengan berbagai komunitas. Ini juga tidak mudah dilakukan, karena terbentur berbagai kendala sosial, ekonomi dan politik. Contohnya adalah ketika melakukan pendekatan yang asertif dengan dilandasi empati untuk penataan pedagang kaki lima. Adapun langkah-langkah dalam strategi komunikasi asertif yang dilakukan adalah sebagai berikut(UPI, 2014):



Gambar 7. Komunikasi Asertif

Sumber : UPI, 2014

Pola komunikasi birokrasi perlu dilakukan pemerintah yang disertai dengan pengawasan seiring berjalannya dinamika perubahan yang mengikuti perkembangan situasi agar pelayanan bagi masyarakat dapat tetap berjalan dengan harmonis, baik bagi pelaku kebijakan maupun masyarakat sebagai tujuan dari pelayanan publik, karakteristik budaya berbagi yang harmonis, iklim yang mendukung, dan pemberdayaan sumber memiliki nilai korelasi tertinggi pada proses partisipasi dengan motivasi berprestasi tinggi sedangkan karakteristik budaya organisasi gotong royong, semangat berbagi, iklim konflik, dan pemberdayaan manusia (Mulyaningsih, 2017).

E. SIMPULAN

Secara sosiologis, pandemi Covid-19 telah menyebabkan perubahan sosial pada segala aspek kehidupan masyarakat diberbagai sektor kehidupan masyarakat, baik dalam sektor ekonomi, ketenagakerjaan, pendidikan, pariwisata termasuk pada aspek birokrasi pemerintahan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dimana menjadi ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Strategi media komunikasi dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik harus berkorelasi dengan emphati, partisipasi, motivasi berprestasi tinggi, budaya organisasi gotong royong, semangat berbagi, iklim konflik, dan pemberdayaan manusia..

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.G. Peters dan Koesriani Siswosoebroto. (1988). *Perkembangan Hukum Modern dan Rasional: Sosiologi Hukum Max Weber dalam Hukum dan Perkembangan Sosial*, Buku Teks Sosiologi Hukum. Buku I. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Benveniste, Guy. (2001). *Birokrasi*. Jakarta : Gramedia.
- Burgon & Huffner. (2002). *Human Communication*. London: Sage Publication. In. California: SAGE
- Cangara, Hafied. (2002). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dampak Sosial Pandemi Covid 19 Pada Pekerjaan Sektor Publik
<https://bkd.jabarprov.go.id/artikel/202-dampak-sosial-pandemi-covid-19-pada-pekerjaan-sektor-publik>
- Depdagri-LAN, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu, Jakarta, 2007).
- Dwiyanto Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- J. Strömbäck & S. Kioussis. (2011). New York and London: Routledge. 340 pp. ISBN-13: 978-0415873819
- Erliana Hasan. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Fritz Morstein Marx's. (2016). "Control and Responsibility in Administration: Comparative Aspects." ILO Regional Office for Asia and the Pacific.
- Habibi, Fikri. (2020). Pemetaan Riset Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 16 No. 2, 199-230
- Harris Munandar, Maman Suherman. (2016). *Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial*. Prosiding Hubungan Masyarakat Volume 2, No.1. ISSN: 2460-6510
- Heryanto & Zarkasy.(2012). *Relasi kekuasaan pada kebijakan perubahan status hukum TVRI: Studi ekonomi-politik media*.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2019). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Penerbit Nuansa.
- Joel Netshitenzhe. (2010). *Government Communicators Handbook 2010/11*. Author: GCIS
- Ndraha, Taliziduhu. (1986). *Birokrasi Pembangunan : Dominasi atau Alat Demokratisasi*, Jurnal Ilmu Politik 1, Jakarta: Gramedia.
- Khairil Anwar. (2019). *Gaya Komunikasi Dan Keterampilan Berbahasa Guru Bahasa Inggris Dalam Menciptakan Iklim Organisasi Di Smk Penerbangan Hasanuddin Makassar 228* Jurnal Idaarah, Vol. Iii, No. 2.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.
- Mas'oeud, Mohtar. (2008). *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- María José Canel dan Karen Sanders. (2011). *Government Communication: An Emerging Field in Political Communication Research*: 85-86.
- Muhammad Ashraf Fauzi, Norazha Paiman. (2020). COVID-19 pandemic in Southeast Asia: intervention and mitigation efforts <https://www.researchgate.net/publication/343427924>
- McNair, Brian. (2003). *An Introduction to Political Communication*. New York-London: Routledge Taylor & Francis
- Ndraha, T., Amnuai. (2003). *Teori Budaya Organisasi. Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan. Jakarta
- Mulyaningsih. (2017). *Organizational Culture Sharing Characteristic Transformation, Organizational Climate, and Empowerment on Motivation to Realize Society Participation in the Organization (A case study of Ciapus Village in Banjarn District)*. <https://www.atlantis-press.com/article/55916171.pdf>
- Nihayaty, A. I. (2021). Penyesuaian Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 5(1), 1028-1046. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v5i1.92>
- Peter dan Glyn Davis .(2004). *The Australian Policy Handbook*
- Peter M. Blau dan Charles H. Page .(2001). *Bureaucracy in Modern Society*. ISBN. 0075550334 ISBN13: 9780075550334
- Purwanto, Erwan Agus. (2019). “Kebijakan Publik yang Agile dan Inovatif dalam Memenangkan Persaingan di Era VUCA”, [http:// fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1056/2019/12/ Pidato-GB-Erwan-AgusPurwanto-23-Des-2019-Cetak.pdf](http://fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1056/2019/12/Pidato-GB-Erwan-AgusPurwanto-23-Des-2019-Cetak.pdf), diakses 24 April 2020.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). *Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riant Nugroho Dwijowijoto. (2004). “Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi”, Gramedia, Jakarta.
- Robbins, (2008). *Organizational Behavior (Perilaku Organisasi)*. Jakarta : Salemba Empat
- Ruby, Mahlil. (2011). *Eksistensi dan Peranan Puskesmas sebagai Penyelenggara Upaya Kesehatan*. <https://www.researchgate.net/publication/293809611>
- Toha Miftah. (2002). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : PT. RadjaGrafindo Persada.
- Toha, Miftah. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sadu Wasistiono. (2003). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan*, Bandung: Fokusmedia.
- Simon, Smithburg, and Thompson. (1991). *Public Administration, Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 1, Issue 1.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

ARTIKEL

- T. Taufik, Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19, *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 1-18, Jun. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>
- UPI. (2014). file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR...tls.../LATIHAN_ASERTIF./pdf diunduh pada tanggal 9 maret 2014
- Wilbur Schramm. (1988). *Wilbur Schramm and the Beginning of American Communication Theory : A History of Ideas*, Dissertation Ph.D Iowa University
- World Economic Forum Annual Meeting. (2016). <https://www.weforum.org/events/world-economic-forum-annual-meeting-2016>
- Undang- Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 gambaran pelayan public
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
- http://disperkim.jabarprov.go.id/wp-content/uploads/2021/01/136453860_405911477178678_1794824954603991967_n-1024x1024.jpg
- <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/20/07332451/hari-terakhir-ppkm-ini-perkembangan-situasi-covid-19-di-indonesia>.
- <https://www.antaraneews.com/covid-19>
- http://disperkim.jabarprov.go.id/wp-content/uploads/2021/01/136453860_405911477178678_1794824954603991967_n-1024x1024.jpg
- <http://www.kanal-kesehatan.com/wp-content/uploads/2020/04/Gambar-2-Perkembangan-kasus-terkonfirmasi-covid19-di-Jawa-kecuali-Provinsi-DKI-Jakarta.jpg>
- <https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/18/150000269/pandemi-apa-itu>