



Analisis Perilaku Birokrasi, Pola Komunikasi dan Regulasi dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi

Mulyaningsih¹

¹Universitas Garut, Indonesia

Corresponding Author: mulyaningsih@uniga.ac.id

Article Info

Keyword:
Keyword 1;
Biocratic Behaviour
Keyword 2;
Communication Pattern
Keyword 3;
Public Service

Abstract: *The pandemic has had a huge impact on the provision of existing public services. This study aims to see how the behavior of the bureaucracy, government communication patterns and regulations applied in public services in the midst of a pandemic like this. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques using literature review. The literature review is taken from previous research on public services during a pandemic that can support the data for this research. The results show that Consolidation for the adaptation of public services during the pandemic, especially for bureaucratic behavior, communication patterns and regulations, needs to be carried out by the government in a centralized manner accompanied by supervision as the dynamics of change follow the development of the situation so that public services for the community can continue to run in harmony, both for policy actors and the community as the goal of public service.*

Kata Kunci:
Kata kunci 1;
Perilaku Birokrasi.
Kata kunci 2;
Pola Komunikasi.
Kata kunci 3;
Pelayanan Publik.

Abstrak: Pandemi memiliki dampak yang sangat besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada. Penelitian ini bertujuan ingin melihat bagaimana perilaku Birokrasi, pola komunikasi Pemerintah serta regulasi yang diterapkan dalam pelayanan publik ditengah pandemic seperti ini. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan literatur review. Literatur review diambil dari pnelitian terdahulu perihal pelayanan publik dimasa pandemic yang dapat mendukung data untuk penelitian ini. Hasil menunjukkan bahwa Konsolidasi bagi adaptasi pelayanan publik pada masa pandemi terutama bagi perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi perlu dilakukan pemerintah secara terpusat yang disertai dengan pengawasan seiring berjalannya dinamika perubahan yang mengikuti perkembangan situasi agar pelayanan publik bagi masyarakat dapat tetap berjalan dengan harmonis, baik bagi pelaku kebijakan maupun masyarakat sebagai tujuan dari pelayanan publik.

Article History: Received 26-Agustus-2021, Revised 21-September-2021, Accepted: 26-Oktober-2021

PENDAHULUAN

Secara sosiologis, pandemi *Covid-19* telah menyebabkan perubahan social yang cukup besar pada segala aspek kehidupan masyarakat. Tidak bisa dipungkiri saat ini diberbagai sektor kehidupan masyarakat, baik sektor ekonomi, ketenagakerjaan, pendidikan, pariwisata termasuk pada aspek birokrasi pemerintahan. Tatanan baru dalam birokrasi dan perubahan pola kerja untuk melakukan pelayanan publik pada masa new normal (Taufik & Warsono, 2020). Kebijakan yang dirancang dan diterapkan oleh pemerintah setempat dengan menginstruksikan seluruh masyarakat untuk mulai melakukan kegiatan bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah atau *Work From Home* (WFH), kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kebijakan-kebijakan tersebut dirancang dan diterapkan memiliki tujuan agar memutus rantai penularan *Covid-19* yang ada di Indonesia saat ini.

Birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerapannya sesuai atau berhubungan dengan tujuan bersama yang ingin dicapai digunakan untuk mengorganisasikan pekerjaan secara teratur. Hal itu dalam suatu negara sangat penting dan menentukan dalam upaya penyelenggaraan Negara maupun penyelenggaraan Pemerintahan. Birokrasi ibarat mesin paling utama dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga apabila terjadi kemacetan atau kerusakan maka dapat dibayangkan bahwa pemerintah itu sendiri akan berjalan secara pincang dan mogok atau bahkan berhenti dalam menyelenggarakan pemerintahan. Kelambanan dalam pelayanan masyarakat, memiliki sistem manajemen yang buruk terjadi korupsi, kolusi, dan nepotisme serta permasalahan lainnya dalam tubuh birokrasi kita (Risnawan, 2018).

Prioritas birokrasi di Indonesia dalam hal kualitas pelayanan public selama pandemic maupun hal-hal lain yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat menuntut pelaksanaan yang tanggap, cepat dan tepat. Kondisi saat ini dalam penggunaan teknologi informasi untuk memperkuat digitalisasi pelayanan maupun bekerja dari rumah atau lebih familiar dengan sebutan WFH berbenturan dengan karakter lama bersifat *rule driven* yang menghambat birokrasi untuk berubah secara lebih cepat. Tingginya beban kerja yang diterima oleh birokrasi pada tataran operasional dan pragmatis serta pola komunikasi yang tidak efektif dalam agenda-agenda perubahan new normal (Juwari, 2017).

Pola komunikasi menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menjalankan perubahan-perubahan yang ada pada tingkat birokrasi yang mana menjadi tuntutan bagi setiap Birokrasi dalam menghadapi segala perubahan yang datang secara tiba-tiba. Peningkatan pola komunikasi ini bisa dilakukan secara interpersonal antara Birokrat dengan masyarakat, artinya pola komunikasi yang dilakukan adalah bertemu secara langsung antara petugas dengan masyarakat, misalnya untuk menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pada amsa pandemic (Wahyudi, 2010). Komunikasi pemerintahan berperan penting dalam penanganan pandemi *Covid-19*, setidaknya ada empat masalah utama komunikasi pemerintahan dalam penanganan *Covid-19* di Indonesia, 1) Kurang akuratnya data dan informasi; 2) Minimnya sosialisasi terkait beberapa isu; 3) Rendahnya kepercayaan publik, dan 3) Kurang efektifnya komunikasi organisasi pemerintahan (Ardiyanti, 2020). Hal tersebut mengisyaratkan peran regulasi yang jelas dan transparan pada setiap level birokrasi pemerintahan menjadi porsi yang tidak dapat dipungkiri eksistensinya.

Regulasi diperlukan untuk mengendalikan masyarakat melalui aturan tertentu, secara luas, baik pada berbagai lembaga masyarakat, atau keperluan masyarakat lain seperti bisnis, perusahaan, dan seterusnya termasuk didalamnya regulasi pada kebijakan publik. Permasalahan regulasi klasik di Indonesia seperti disharmoni, sampai obesitas regulasi, masalah struktural, seperti birokrasi rumit, budaya korupsi, sampai penyalahgunaan dan tumpang tindih

kewenangan memerlukan pembenahan. Pemerintah menyusun dan mengundang banyak peraturan berkaitan dengan penanganan pandemi, mulai dari tingkatan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Keputusan Presiden, sampai Instruksi Presiden, ini belum ditambah peraturan dan keputusan di tingkat menteri, lembaga dan pemerintah daerah.

Berdasarkan data BPS yang telah dihimpun pada akhir tahun 2020 yang lalu, terjadi peningkatan kemiskinan jika dilihat berdasarkan wilayah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 1 dibawah ini;

Table 1. Persentase Tingkat Kemiskinan di Indonesia berdasarkan Wilayah

Pedesaan		Perkotaan	
2019	2020	2019	2020
12,60%	13,20%	6,56%	7,88%

Sumber: Kompas.com

Berdasarkan data diatas dapat terlihat bahwa terjadinya peningkatan angka kemiskinan yang terjadi di Indonesia, baik diwilayah Pedesaan atau daerah Perkotaan. Hal tersebut dikarenakan terjadinya kondisi pandemic covid-19 yang melanda seluruh Dunia tak terkecuali di Indonesia sendiri. Penurunan aktifitas perekonomian menjadi salah satu alasan kenapa terjadinya peningkatan kemiskinan yang ada di Indoensia, karena memang pandemic sudah pasti juga terlibat dalam menurunnya aktivitas perekonomian yang terjadi di masyarakat.

Pertumbuhan ekonomi yang menurun akibat terjadinya pandemi, Kondisi ini selanjutnya menimbulkan masalah sosial di kalangan masyarakat pada umumnya yang merupakan bagian dari krisis global yang menimpa lebih dari 150 negara lainnya di dunia bersamaan. Indonesia harus memulihkan dirinya sendiri, mengejar peningkatan perekonomian keluar dari middle income trap melalui jalur secara simultan, jalur pertama bekerja untuk menghentikan pandemi dengan segala akibat yang timbul. Kedua bekerja untuk mempersiapkan strategi, aksi dan dasar hukum bagi tindakan pemulihan pasca pandemic (Baderi, 2020) dimana perangkat kebijakan publik memegang peran penting dalam mencapai target tersebut.

Menghadapi kondisi pandemic seperti saat sekarang ini dibutuhkan upaya penanganan yang tepat terutama pada kebijakan pemerintah yang menjadi landasan utama dalam memecahkan masalah yang ada. Pemerintah telah mengimplementasikan kebijakan sosial *assistance* dan *social protection* untuk menjamin masyarakat bisa bertahan hidup, terutama dalam penanggulangan sosial ekonomi seperti bantuan social kepada masyarakat (Tuwu, 2020). Kebijakan Publik merupakan sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat (Tangkilisan, 2003).

Kondisi pandemic seperti saat sekarang ini bukan menjadi penghalang bagi setiap perangkat daerah dalam menjalankan roda pemerintahan dengan inovasi dan pembaharuan yang mampu menjawab tantangan yang ada. Kinerja pemerintah daerah terus diawasi oleh pemerintah pusat yang juga menuntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Apresiasi dan penghargaan yang diberikan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kepada pemerintah daerah menjadi salah satu bentuk komitmen Pemerintah Pusat dalam mendukung segala bentuk pelayanan yang terbaik dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakatnya. Tetapi lebih dari itu, yang lebih penting adalah bagaimana

Pemerintah daerah tidak berhenti melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat.

Hasil evaluasi pelayanan public yang pernah dilakukan oleh KEMENPAN RB pada tahun 2018 yang lalu, terdapat 16 unit penyelenggara pelayanan dengan kategori A dengan kategori pelayanan prima (Mulyaningsih, 2018). Akan tetapi, saat ini keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Animo masyarakat menyampaikan keluhan pelayanan publik selama pandemi Covid-19 mengalami tren peningkatan (PANRB, 2020).

Kekhawatiran muncul di tengah masyarakat terkait terhambatnya pelayanan publik ditengah masa pandemic seperti ini menjadi permasalahan yang harus dipecahkan. Salahs itu temuan mengatakan kesulitan mencari bahan pokok (38%), menurunnya profesionalitas ASN (9,2%), tidak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas (23%), tidak dapat mengurus surat-menyurat dan perizinan yang berdampak pada bisnis (8%), serta tidak mendapatkan pekerjaan (7,3%) dan pelayanan publik lainnya, seperti terkait bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) untuk 10 juta keluarga, Kartu Sembako bagi 20 juta penerima, Kartu Prakerja pada lebih dari 5 juta orang, pembebasan tarif listrik 450 VA dan diskon tarif listrik 900 VA (Najih, 2020).

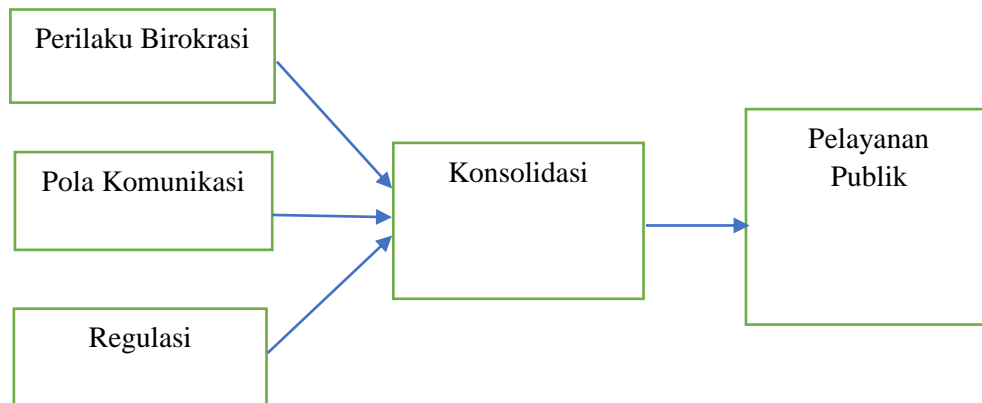
Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang terjadi itulah kenapa peneliti ingin melihat bagaimana konsolidasi perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi dalam pelayanan publik di masa pandemi. Hal tersebut dianggap penting karena dalam kondisi pandemic yang terjadi seperti saat sekarang ini dibutuhkan Kerjasama yang baik antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Perilaku birokrasi serta pola komunikasi menjadi sesuatu yang penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu regulasi yang menjadi landasan dalam melakukan sesuatu menjadi panduan Bersama setiap pemerintah daerah dan akan dipahami oleh masyarakat Bersama.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian kepustakaan (library research) dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Desain penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut: pertama, menelusuri, mencatat, dan membaca berbagai temuan 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 studi ini. Kedua, memadukan segala temuan, baik teori, model maupun konsep perubahan organisasi dan transformasi pelayanan publik. Ketiga, menganalisis setiap temuan dari berbagai bacaan, baik dari sisi kelebihan, kekurangan, maupun keterkaitan tentang tulisan yang dibahas. Tahapan terakhir adalah memberikan ulasan kritis dengan mengelaborasi model maupun pendekatan yang berbeda dari temuan dalam artikel sebelumnya (Zed, 2004).

Penelitian kualitatif memerlukan kerangka konsep dasar penelitian yang digunakan untuk menemukan sesuatu hal yang hendak diketahui. Kerangka berfikir menjadi landasan serta arah dalam melakukan penelitian sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan napa yang diharapkan. Adapun Kerangka pemikiran penelitian sudah terangkum pada gambar 1 di bawah ini:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian



Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat bahwa konsolidasi antara perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi menjadi salah satu hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan public yang baik dimasa pandemic seperti saat seakrang ini. Maka dari itu peneliti ingin melihat bagaimana pemerintah dalam melakukan upaya konsolidasi yang akhirnya bisa dianalisis melihat perihal pelayanan public yang baik kepada masyarakat.

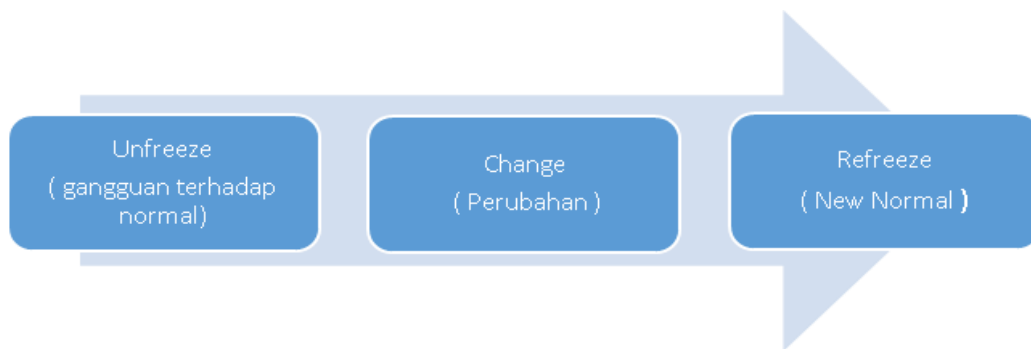
TEMUAN DAN HASIL

Seiring pemberlakuan WFH bagi aparatur sipil negara terdapat keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021) terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20 laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan). Hal tersebut memberi gambaran tingginya akses warga masyarakat terhadap pelayanan publik di tengah pandemi Covid-19 tidak berbanding linear dengan kepastian pelayanan yang diperoleh, hal ini tercermati pada komplain pelayanan publik yang mengalami kenaikan. Komplain dengan mekanisme voice (selain mekanisme exit) merupakan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk mengeluhkan pelayanan yang bersifat publik, sekaligus kontrol terhadap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel.

Konsolidasi bagi adaptasi pelayanan publik pada masa pandemi terutama bagi perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi 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 peluang memiliki nilai terendah pada motivasi partisipasi (Mulyaningsih, 2018).

Adaptasi dan konsolidasi pada kondisi new normal sudah tak dapat dipungkiri baik pada masyarakat maupun pelaku birokrasi dalam pelayanan publik. Model perubahan yang dibuat (Lewin, 1951) 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 2. Model perubahan adaptasi dari model Kurt Lewin



Kebijakan dapat pula dipandang sebagai sistem yang kebijakan memiliki elemen-elemen pembentuknya dimana terdapat tiga elemen kebijakan kebijakan publik/public policy, pelaku kebijakan/policy stakeholders, dan lingkungan kebijakan/policy environment (Dunn, 2000)

Gambar 3. Siklus Kebijakan Publik adaptasi



Road Map Reformasi Birokrasi yang disusun dan dilaksanakan setiap 5 tahun sekali bertujuan untuk memberikan arah pelaksanaan reformasi birokrasi di ANRI agar berjalan secara efektif, efisien, terukur, konsisten, terintegrasi, melembaga dan berkelanjutan. Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Pemda) perlu menjadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi kebijakan ASN dalam melaksanakan WFH secara berkala untuk memastikan pelayanan optimal kepada warga masyarakat, dengan cara melakukan penilaian capaian kinerja selama pemberlakuan kebijakan itu, serta konsisten menerapkan reward and punishment.

Menilai capaian kinerja akan membandingkan kesesuaian antara pencapaian hasil dengan tolok ukur yang telah ditetapkan. Apabila hasil kerja aparatur/unit organisasi selama pemberlakuan kebijakan ASN work from home tidak sesuai dengan tolok ukur yang seharusnya dicapai, maka dapat dikatakan aparatur berkinerja rendah selama memberikan pelayanan dari rumah (*work from home*). Pemerintah daerah diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap selama pandemi, dengan memberikan pelayanan secara mudah dan cepat, regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (deregulasi), dan prosedur pelayanan yang rumit perlu dipangkas (debirokratisasi) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (digitalisasi), seyogianya kebijakan publik yang dihasilkan harus berbasis pada data (data-driven policy) agar semua memiliki peta dalam bergerak. Sebab, data yang komprehensif membantu kita mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik (Kanisius, 2020).

Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Standar pelayanan public (Abidin, 2008), meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan ketrampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Standar harus disertai dengan pengawasan agar tujuan pelayanan public dapat tercapai. Selanjutnya, pasal 35 UU No. 25/2009 tentang pengawasan pelayanan Publik, terdiri dari pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal terdiri dari Atasan Langsung dan Pengawas Fungsional, lalu untuk pengawas eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman dan DPR berupa laporan atau pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Ini menunjukkan pentingnya sebuah sarana pengaduan yang dapat menjadi bagian dari kontrol atau pengawasan publik.

Kondisi Covid-19 membentuk banyak inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, sehingga perlu penguatan SDM ASN yang berkualitas dan inovatif, serta dukungan pembangunan infrastruktur. Implikasi dari penelitian ini bahwa keberhasilan perubahan birokrasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan. Pemimpin yang memiliki kepribadian, visioner, dan sense of power mampu menghadapi perubahan dalam organisasi. Terdapat tiga unsur yang menjadi perhatian dalam adaptasi terhadap tatanan normal baru di lingkungan kementerian/lembaga/daerah (Heryanto & Rochaeni, 2020), diantaranya sebagai berikut:

a. Penyesuaian Sistem Kerja

Pada dasarnya Aparatur Sipil Negara (ASN) masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja yang berlaku. Namun untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi, perlu dilakukan penyesuaian sistem kerja dengan menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian. Penyesuaian sistem kerja dapat dilaksanakan melalui fleksibilitas dalam pengaturan lokasi bekerja, yakni pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work from office/WFO) dan/atau pelaksanaan tugas kedinasan di rumah (work from home/WFH). Dalam kondisi pandemi covid-19, ASN dapat memilih salah satu mekanisme kerja tersebut dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

b. Dukungan Sumber Daya Manusia Aparatur

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen SDM aparatur antara lain penilaian kinerja oleh pejabat pembina kepegawaian (PPK); pemantauan dan pengawasan oleh pimpinan unit kerja; dan PPK memastikan kedisiplinan pegawai. Model penilaian kinerja, monitoring, dan evaluasi dapat disesuaikan dengan kondisi pandemi Covid-19. Setidaknya model tersebut dibangun dengan mempertimbangkan asas fleksibilitas dan berbasis digitalisasi.

c. Dukungan infrastruktur

Dalam penyesuaian dengan tatanan normal baru, PPK diminta untuk mempersiapkan dukungan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ASN. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dapat dipertimbangkan fleksibilitas lokasi bekerja dan memastikan penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dilaksanakan dengan memperhatikan pedoman penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dan keamanan informasi dan keamanan siber. Hal ini menjadi penting agar pelayanan publik

dapat berjalan dengan lancar, namun aman dari kejahatan akses ilegal terhadap suatu transmisi data.

Konsolidasi perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi dalam pelayanan publik di masa pandemi sebagai sebuah hubungan yang holistik dalam mencapai tujuan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan publik yang lebih baik melalui reformasi tergantung dari perilaku komunikasi pemimpin (Susanto, 2010). Dalam hal Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terkendala dengan penganggaran dan keberlanjutan pembangunan dimana regulasi menjadi cara penting untuk melakukan penyeimbangan melalui kedua dikotomi tersebut dan menentukan strategi yang tepat. Pada sisi lain perilaku birokrasi sebagai pemberi pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, untuk terciptanya sinergi beberapa aspek diatas memerlukan sebuah konsolidasi demi optimalisasi pelayanan public (Fajriah & Razak, 2020).

Pandemi yang melanda berbagai wilayah di dunia, termasuk Indonesia mendorong pemerintah untuk segera melakukan inovasi dan perubahan kebijakan serta pelayanan publik yang lebih baik demi kepentingan masyarakat secara luas. Upaya konsolidasi pada seluruh aspek pelayanan publik perlu dilakukan sesuai dinamika kondisi dan proses transfer teknologi yang dapat memudahkan pelaksanaan kebijakan tadi.

KESIMPULAN

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.

Konsolidasi bagi adaptasi pelayanan publik pada masa pandemi terutama bagi perilaku birokrasi, pola komunikasi dan regulasi 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.

Pemerintah daerah diharapkan menciptakan ekosistem pelayanan yang tanggap selama pandemi, dengan memberikan pelayanan secara mudah dan cepat, regulasi yang tumpang-tindih perlu disederhanakan (deregulasi), dan prosedur pelayanan yang rumit perlu dipangkas (debirokratisasi) serta kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (digitalisasi), seyogianya kebijakan publik yang dihasilkan harus berbasis pada data (data-driven policy) agar semua memiliki peta dapat bergerak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. (2008). *Kebijakan Publik*. Penerbit Salemba Humanika.
- Ardiyanti, H. (2020). *Komunikasi Pemerintahan Dalam Penanganan Pandemi Covid-19* (INFO SINGKAT : Bidang Politik Dalam Negeri). https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-XII-15-I-P3DI-Agustus-2020-199.pdf
- Baderi, F. (2020). *Regulasi Pasca Pandemi Covid-19*. [Www.Neraca.Co.Id](http://www.Neraca.Co.Id). <https://www.neraca.co.id/article/131972/regulasi-pasca-pandemi-covid-19>
- Dunn, W. N. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Gadjah Mada Press.
- Fajriah, U. R., & Razak, M. R. R. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 08(01), 48–56. <https://doi.org/10.51817/Prj.V8i1.226>
- Heryanto, T., & Rochaeni, A. (2020). *Pandemi Covid-19 Sebagai Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Era Normal*. <https://www.researchgate.net/publication/349042279>
- Juwari, A. (2017). *Birokrasi dan Sense of Crisis di Masa Pandemi. Analisis Akuntabilitas Badan Kepegawaian Negara*. [Www.Bkn.Go.Id](http://www.Bkn.Go.Id). <https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/10>
- Kanisius, O. M. (2020). *No Title*.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. Harper.
- Mulyaningsih. (2018). *Hasil Evaluasi Pelayanan Publik ditingkat Pemerintah daerah*.
- Najih, M. (2020). *Laporan Akhir Tahun Ombudsman*.
- Risnawan, W. (2018). Manajemen Strategik Birokrasi dalam Era Disruption. *Dinamika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 05(04).
- Susanto, E. H. (2010). Kelambanan Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Aspikom*, 01(01), 1–12.
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Baliriung & Co.
- 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*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>
- Tuwu, D. (2020). *Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemicovid-19. Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>.
- Wahyudi, A. (2010). Urgensi Komunikasi dalam Menunjang Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 63, 1–15.
- Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.