



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora

Vol 8 No 1 April 2023

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 49-59

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR KELURAHAN KLABULU DISTRIK MALAIMSIMSA KOTA SORONG

**Abraham Yedutun Calvin Numberi¹, Ratna Rosmauli Pakpahan²,
Susana Magdalena Welly Muskita³, Arce Yulita Ferdinandus⁴.**

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Victory Sorong
email : ampoxtpk48@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Victory Sorong
email : ratnarosmauli@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Vicory Sorong
email : muskitasusan@gmail.com

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Vicory Sorong
email : arceferdinandus@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the policy of the public service system to achieve the quality of public services and the factors of the gap in the quality of public services in the new normal era at the Klabulu Village Office, Malaimsimsa District, Sorong City. The results of the study concluded that policy changes were carried out for good reasons, took their own steps, the changes were planned and not drastic or sudden, but their implementation was immediately adjusted to the announcement of the Sorong City Government and/or the Sorong City Covid-19 Task Force regarding the allowed working hours for agencies. government. All service officers/employees affected by the change are involved in planning the change. The Klabulu Village Government, Malaimsimsa District, Sorong City, in adapting to pandemic conditions, has made adjustments to the work system by carrying out health protocols in daily activities and carrying out official duties in the office (work from office / WFO) with the support of human resources. Performance of Government Agencies (Lkjp), tiered internal supervision and performance evaluation of implementers, and service employees are disciplined; infrastructure support with the availability of facilities and infrastructure for adjusting health protocols.

Keywords: *Quality; Public Service; Policy; New Normal; Covid-19 Pandemic.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan sistem pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perubahan kebijakan dilaksanakan untuk alasan yang baik, menempuh tahapan sendiri, perubahan sudah direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak, namun pemberlakukannya segera disesuaikan dengan pengumuman Pemerintah Kota Sorong dan atau Satgas Covid-19 Kota Sorong menyangkut waktu kerja yang diperbolehkan bagi instansi pemerintah. Seluruh petugas/pegawai pelayanan yang terkena perubahan dilibatkan dalam perencanaan perubahan. Pemerintah Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong dalam beradaptasi dengan kondisi pandemi sudah melakukan penyesuaian sistem kerja dengan menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian dan pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work from office/WFO) dengan dukungan sumber daya manusia sudah terpenuhi dengan penilaian kinerja dari penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkjp), pengawasan internal berjenjang dan evaluasi kinerja pelaksana, dan pegawai pelayanan sudah disiplin; dukungan infrastruktur dengan sudah tersedianya sarana dan prasarana penyesuaian protokol kesehatan.

Katakunci : Kualitas; Pelayanan Publik; Kebijakan; New normal; Pandemi Covid-19.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini, masyarakat menjadi semakin kritis khususnya pada produk jasa yang mereka peroleh. Pentingnya perkembangan sektor jasa saat ini berjalan beriringan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan prima yang terjamin dan berkualitas sehingga mereka mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diperoleh. Selain itu, tingkat kepuasan juga akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut. Dalam hal ini, pemerintah mempunyai peran yang penting terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan masyarakat dengan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan. Pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsinya untuk mewujudkan *good governance*.

Pelayanan publik kepada masyarakat akan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai

faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain struktur organisasi, aparat yang merupakan pelayan publik, serta sistem dari pelayanan publik itu sendiri.

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan untuk berdiri, hal ini tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 pada alenia ke empat yang mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut bermakna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (7) menyebutkan, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk itu setiap penyelenggara pelayanan memerlukan standar pelayanan. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 menyebutkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Situasi pelayanan publik saat ini mengalami perubahan akibat pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sejak awal tahun 2020. Seperti pemberlakuan physical distancing (menjaga jarak aman antar warga) dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus

Disease 2019 (Covid-19) pada tanggal 31 Maret 2020 pun membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik.

Selanjutnya, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional dengan bertatap muka langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu sistem online (Lumbanraja, 2020).

Kondisi pandemi Covid-19 mengubah banyak hal dalam kehidupan kerja, termasuk birokrasi. Setelah melewati masa pandemi covid-19, pada 27 Mei 2020 kementerian dalam negeri menetapkan Keputusan Kementerian Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Normal Baru Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Dalam keputusan tersebut, terdapat enam syarat penerapan Masyarakat Produktif dan Aman Covid-19, salah satunya yakni penerapan protokol kesehatan dalam melakukan aktifitas kerja melalui penerapan jaga jarak, fasilitas cuci tangan, dan etika pernapasan (memakai masker). Menghadapi situasi new normal pemerintah melakukan beberapa penyesuaian ruang kerja baru, yakni proses mendesain perubahan birokrasi dengan mempergunakan berbagai perkembangan teknologi (Taufik, 2020).

Pelayanan dengan tatanan normal baru ini seperti yang diterapkan juga oleh Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Dengan kondisi new normal ini jaminan keselamatan pengguna pelayanan sangat penting. Hal ini pun sesuai dengan standar pelayanan yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 21 huruf m yakni, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong pelayanan tatap muka dilakukan dengan protokol kesehatan dengan penggunaan masker, faceshield, dan sarung tangan bagi petugas. Penyediaan tempat cuci tangan, cairan handsanitizer, pembatas kaca untuk meja pelayanan, alat pensteril berkas, pengaturan jarak kursi ruang tunggu, pembersihan dan sterilisasi ruangan,

meja dan kursi. Walikota Sorong menyampaikan bahwa MPP ini menjadi komitmen Pemerintah Kota Sorong dalam hal pelaksanaan reformasi birokrasi, hal ini dikarenakan status Kotya Sorong sebagai bagian dari Provinsi Papua Barat yang termasuk dalam zona merah selama masa pandemi COVID-19 ini.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam (Ratminto, 2006) mengemukakan manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap, yaitu gap persepsi manajemen, gap persepsi kualitas, gap penyelenggaraan pelayanan, gap komunikasi pasar, dan gap kualitas pelayanan. Terkait sarana, tidak ditemukan kotak saran pengaduan di Kantor Kelurahan Klabulu, sehingga masyarakat jika ada keluhan ketika di lokasi langsung menyampaikan ke petugas pelayanan. Papan informasi belum disediakan. Kemudian wastafel di Kantor Kelurahan Klabulu tidak dilengkapi penunjuk dan informasi cara mencuci tangan dengan baik yang tertempel. Di Kantor Kelurahan Klabulu juga tidak didapati sekat akrilik di meja pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas dan hasil observasi awal di lapangan penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait fenomena tersebut dengan tujuan meneliti factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong pada era New Normal. Ketertarikan untuk melakukan penelitian ini oleh penulis disebabkan oleh kondisi New Normal dinilai sebagai kondisi khusus yang dihadapi para pelayan publik dalam menyelenggarakan pelayanan public kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2014) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong yang meliputi Kantor Kelurahan Klabulu yang beralamat di Jl. Tanjung Sele Km.8 Kota Sorong dan masyarakat Kelurahan Klabulu.

Sampel penelitian ini diambil dengan teknik purposive sampling guna memenuhi kebutuhan data penelitian yang berdasarkan fokus penelitian yaitu

faktor organisasi, faktor pelayan publik dan faktor system pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan public. Dan untuk keperluan itu maka sampel yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari 8 (delapan) orang informan yang terkait dengan kualitas pelayanan public di masa New Normal di Kantor Kelurahan Klabulu. Selain data yang diperoleh dari para informan, ada juga data penelitian yang diperoleh melalui observasi yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian selama 14 hari kerja.

Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan, agar sesuai dengan tujuan penelitian maka metode analisa yang akan dilakukan adalah metode analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Sistem Pelayanan Publik Pada Era New Normal

Pemerintah Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong menyelenggarakan pelayanan publik selama pandemi covid-19 terutama new normal dengan tidak memiliki hambatan yang berarti sehingga tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan sebenarnya tidak terlalu membatasi, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap bisa berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Jenfriet F. Suratratan, SE selaku Kepala Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa pada tanggal 12 Mei 2022 sebagai berikut:

“untuk pelayanan hambatannya kita harus membatasi dengan protokol kesehatan, bukan hambatan, jadi itu meyakinkan pada warga untuk menaati protokol kesehatan, sebagai pelayan masyarakat kami tentu hanya melayani masyarakat yang taat protokol, tetapi kami juga menyediakan masker, hand sanitizer dan tempat cuci tangan, seruan 3M sudah bukan hal baru pada masa ini, jadi masyarakat sendiri juga sudah mengerti dan mentaati hal ini. Pendeknya, pandemi covid-19 tidak berpengaruh dengan penyelenggaraan pelayanan.”

Sesuai teori (Lewin, 1951) kebijakan ini memiliki hal-hal dan alasan yang harus dilaksanakan oleh Kepala Kelurahan selaku pemimpin organisasi dalam merencanakan suatu perubahan kebijakan sistem pelayanan selama new normal, antara lain:

a. Perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik.

Alasan perubahan kebijakan dengan pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan yang terus dilakukan yakni karena menyesuaikan kondisi pandemi covid-19. Tatap muka perlu dijalankan karena masyarakat masih perlu pendampingan selain itu tetap menerapkan protokol kesehatan untuk menjaga dan mencegah penyebaran covid-19.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Kelurahan Klabulu pada tanggal 12 Mei 2022 sebagai berikut:

“tentu perubahan kebijakan menyesuaikan kondisi pandemi covid-19 jadi dilaksanakan untuk alasan yang baik, meskipun ada hal yang harus dilakukan segera, kita menyesuaikan kondisi pandemi.”

Dengan demikian perubahan kebijakan adaptasi pandemic terutama new normal sudah dilakukan dengan alasan yang baik.

b. Perubahan harus secara bertahap

Kantor Kelurahan Klabulu tidak melakukan adaptasi secara bertahap, namun serentak sesuai anjuran pemerinth melalui Satgas Covid-19 Kota Sorong. Hal ini dikarenakan status Kota Sorong sebagai zona merah selama Pandemi Covid-19. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala Kelurahan Klabulu sebagai berikut:

“Perubahan kebijakan tidak dilakukan bertahap melainkan secara serentak mengingat status Sorong yang merah, jadi tidak bertahap ditangani, sebab ini pandemi.”

Memang penanganan dengan protocol Kesehatan ini dilakukan serentak di setiap instalasi umum, namun perubahan sistem pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan melalui tahapan dari penyiapan sarana prasarana dengan pengaturan jaga jarak dan pengaturan pengunjung bisa masuk, serta sosialisasi ke pemohon. Sistem tatap muka tersebut dengan delapan pelayanan saja setiap harinya disesuaikan dengan hari kerja Work from office yang dikeluarkan oleh Walikota Sorong.

Semua perubahan harus direncanakan namun pemberlakuannya sering terjadi secara tiba-tiba karena pengumuman mendadak yang dikeluarkan Pemerintah Kota dikarenakan kondisi yang tidak menentu selama pandemi. Perubahan kebijakan sistem pelayanan sudah direncanakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena Pemerintah Kelurahan Klabulu telah menyesuaikan perencanaan pelaksanaan sistem tatap muka dengan persiapan protokol kesehatan baik sarana yang mendukung maupun budaya serta penampilan petugas dengan mengenakan masker dengan adanya kondisi pandemic covid-19 terutama new normal.

Tatanan hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam keadaan sebelum pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan pakai sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat, tak terkecuali pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan kesehatan di berbagai tingkatan fasilitas kesehatan, pelayanan keuangan pada sektor jasa perbankan dan lain-lain. Berdasarkan hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 70,3 % responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6 % responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas. Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online.

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik yaitu 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".

Adapun komponen standar 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 menjadi dasar 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 keraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem online yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem online dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "new normal" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Perubahan kebijakan dilaksanakan untuk alasan yang baik, menempuh tahapan sendiri, perubahan sudah direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak, namun pemberlakukannya segera disesuaikan dengan pengumuman Pemerintah Kota Sorong dan atau Satgas Covid-19 Kota Sorong menyangkut waktu kerja yang diperbolehkan bagi instansi pemerintah. Seluruh petugas/pegawai pelayanan yang terkena perubahan dilibatkan dalam perencanaan perubahan. Pemerintah Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong dalam beradaptasi dengan kondisi pandemi sudah melakukan penyesuaian sistem kerja dengan menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian dan pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work from office/WFO) dengan dukungan sumber daya manusia sudah terpenuhi dengan penilaian kinerja dari penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkjp), pengawasan internal berjenjang dan evaluasi kinerja pelaksana, dan pegawai pelayanan sudah disiplin; dukungan infrastruktur dengan sudah tersedianya sarana dan prasarana penyesuaian protokol kesehatan.

REFERENSI

- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, dan Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Taufik, & Ayuningtyas, E. A. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis dan Eksistensi Platform Online. Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 22 No. 1, 21-32.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.