

Transisi Pelayanan Publik Di Era New Normal Dalam Lingkup Pemerintah Daerah

Penulis(Aditya Wahyu Prasetyo)¹, Penulis (Awang Putro Vesmoyo)², Penulis (Dicky Martiaz Sani)³, penulis(Rony Pujo Santoso)⁴, Penulis (Robby Darwis Nasution,)⁵,

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, awangputrovesmoyo11@gmail.com
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, adityawahyup038@gmail.com
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo ,dickymongkok@gmail.com
4. Universitas Muhammadiyah Ponorogo , ronipujo30@gmail.com
5. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, darwisnasution69@gmail.com

Abstract

In this New Normal era, public services have transformed from manual to online. but the application of technology has not run optimally so it needs ideas and creativity to produce solutions so that public services become more optimal. in this case the government uses digital-based applications as a new work habit in the scope of government. The purpose of this study is to analyze the implementation of public services in the new normal era within the scope of local government. Our research is a qualitative research with descriptive analysis method and data collection technique using a literature study method that takes from articles on Google Scholar. The results of this study indicate that public services in the new normal era carried out by the government encounter many obstacles such as declining service quality, lack of innovation from the government, and the lack of use of information technology to provide communication to the community in the new normal era. This creates momentum for the government to continue to improve public services by increasing innovation.

Keywords : Service public, new normal, pandemic

Abstrak

Pada era New Normal ini, pelayanan publik telah bertransformasi dari manual menjadi online. namun penerapan teknologi belum berjalan secara optimal sehingga perlu ide-ide dan kreativitas untuk menghasilkan jalan keluar supaya pelayanan publik menjadi lebih optimal . dalam hal ini pemerintah menggunakan aplikasi berbasis digital sebagai kebiasaan kerja baru di lingkup pemerintahan. tujuan penelitian ini adalah menganalisis penyelenggaraan pelayan publik di era new normal dalam lingkup pemerintah daerah. Penelitian kami ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analisis dan teknik pengumpul data menggunakan metode studi kepustakaan yang mengambil dari artikel-artikel pada google scholar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di era new normal yang dilakukan oleh pemerintah banyak menemui hambatan seperti menurunnya kualitas pelayanan, kurangnya inovasi dari pemerintah,dan kuranya pemanfaatan teknologi informasi untuk memberi komunikasi pada masyarakat di era new normal. ini membuat momentum pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan publik dengan memperbanyak inovasi.

Kata Kunci : Pelayanan publik, new normal, pandemi

1. Introduction / Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pandemi virus corona saat ini meminta penyesuaian birokrasi public. Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi, yaitu dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja. Di tingkat organisasi, pekerjaan normal telah berubah, dan perlu beralih ke model birokrasi normal baru. Saat ini ada dua opsi perubahan sistem kerja, bekerja dari rumah (WFH) atau biasa disebut working online from home atau tetap bekerja di kantor dengan mematuhi dan menegakkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks ini, salah satu dampak utama bagi masyarakat Indonesia di masa pandemi Covid- 19 adalah sektor pelayanan publik. Indonesia perlu menggunakan model integrasi vertikal dan horizontal untuk menyediakan jaringan pelayanan satu atap dan perlu mentransformasikan pelayanan publik dari model manajemen publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu juga perlu adanya rasa kerukunan antar instansi pemerintah agar tidak menimbulkan gesekan atau konflik yang dapat menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.(Lumbanraja, 2020)

Kebiasaan baru atau sering diartikan sebagai new normal saat ini masih babu-abu yang artinya belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal. belum maksimalnya new normal disebabkan karena kurangnya kedisiplinan serta kurangnya dukungan dari pemerintah yang dalam upaya mengurangi penyebaran Covid-19. terdapat beberapa adaptasi protokol kesehatan yang menitikberatkan pada kedisiplinan seluruh masyarakat. dalam hal ini masyarakat menjadi kunci dalam keberhasilan mengentaskan diri dari covid-19 serta dukungan dan kebijakan pemerintah yang sesuai harapan rakyat. maka dari itu masyarakat selalu di himbau mencuci tangan dan mewajibkan penggunaan masker, melakukan social distancing di tempat keramaian serti di dalam angkutan umum. Pelaksanaan social distancing tidak optimal bila tidak diimbangi dengan peran dari pemerintah , dalam hal ini pemerintah senantiasa mengkampanyekan pentingnya social distancing dan juga memakai masker serta memcuci tangan.

Di era new normal ini masyarakat sangat menginginkan dengan adanya pelayanan publik yang lebih efisien, efektif , transparan dan bertanggung jawab. Efisien yang berarti penyelenggaraan tetap terselenggara sesuai dengan perencanaan yang di tetapkan. Efektif yang bermaksud untuk penyelenggaraan di lakukan dengan hemat dan berhasil , transparan adalah segala kebijakan pemerintah yang di lakuakn oleh Negara itu adalah terbuka ke semua orang sedangkan yang di maksud dengan bertanggung jawab ialah mempertanggung jawabkan kinerja

pelayanan pemerintah kepada masyarakat di saat masa transisi new normal menjadi . Dalam hal ini masyarakat menginginkan pemerintah tetap memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat walaupun dalam situasi pandemi covid-19

B. Tujuan Penelitian ini

- 1) menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik di era new normal dalam lingkup pemerintah daerah.
- 2) Mengetahui dampak yang di timbulkan pandemi bagi pelayanan public
- 3) Menganalisis Kebijakan pemerintah di masa pandemic new normal
- 4) Menganalisis pelayanan publik di Desa Pager

2. Method / Metode

Metode yang Kami gunakan dalam penelitian ini ialah narrative review. Oleh karena itu pencarian sumber di lakukan melalui google scholar dan beberapa web terkait kebijakan pada covid yang sedang kami bahas di dalam artikel ini. Kami juga melakukan pencarian di google scholar dengan menggunakan metode studi kepustakaan dan mengamati, memodifikasi atau dapat di bilang kami menggunakan artikel-artikel resmi sebagai bahan referensi. Kami dalam membuat pembahasan tentang pelayanan public di era new normal pada masa pandemi covid 19. Selain dari artikel-artikel kami juga menggunakan pengetahuan umum yang kami tau.

3. Result and Discussion / Hasil dan pembahasan

Di era New Normal ini Kualitas dan kuantitas layanan terhadap masyarakat harus tetap maksimal . Pemerintah harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik, namun di sisi lain harus melindungi diri dari COVID-19 dan menyerukan protokol kesehatan yang aman baik bagi penyedia maupun penerima dengan menerapkan social distancing dan physical distancing. mendorong pemerintah Indonesia untuk memperkenalkan kebijakan baru terkait kenormalan baru. Kebijakan ini tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmdagri) No. Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru Bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Peralatan Sipil Nasional (ASN) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri). Tanggapan pemerintah terhadap situasi ini juga tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 4. 58/2020 tentang sistem kerja pegawai ASN di era new normal. Pemberitahuan tersebut menekankan pada mengadaptasi model kerja untuk mencapai budaya kerja yang dapat beradaptasi dan berintegritas. (Rohman & Lestari, 2020)

Di masa pandemi, paradigma baru pada akhirnya akan menimbulkan permintaan akan layanan publik terbaru. Artinya, masa transisi menuju kehidupan baru merupakan momen transformasi, dimulai dengan peluncuran layanan publik terbaru. Dalam hal ini, transformasi harus dipercepat, dan satu-satunya jalan keluar adalah menjalankan pelayanan publik berbasis masalah. Artinya, perbaikan dan kebaruan dalam pelayanan publik tidak boleh lagi dijadikan alasan untuk memakan waktu. Sebaliknya, untuk tipikal baru harus melampaui tahapan yang biasanya terjadi pada periode biasa yang lama.

Penjabaran umum dari periode tipikal lama, ketika menetapkan standar pelayanan, didasarkan pada aturan atau berdasarkan kebutuhan masyarakat (basic needs). Untuk yang berbasis

kebutuhan masyarakat, penyelenggara akan melibatkan mitra dan masyarakat luas dalam mengembangkan standar pelayanan. Pelibatan ini hanya dilakukan sekali saja sebelum kemudian diterapkan.

Saat menerapkan problem base, situasinya berbeda. Standar layanan dikembangkan secara dinamis dan harus terus beradaptasi dengan setiap permasalahan yang muncul ketika masyarakat mengakses layanan tersebut. Pola dasar masalah ini mengarah pada penemuan pola, yang dibentuk dengan menginventarisasi masalah dan kemudian memperbaikinya secepat mungkin. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis masalah pada akhirnya memang mengungguli kinerja (Performance Basis). Pada level ini, penyelenggara harus meningkatkan sarana pengaduan dan kemampuan mengelolanya. Penerapan bank soal ini pada akhirnya akan mengakomodir dua tingkat harapan, baik layanan yang diharapkan maupun layanan yang memadai. Oleh karena itu, pelayanan publik baru yang ideal di era kenormalan baru, tanpa mengabaikan fokus penerapan protokol kesehatan, adalah yang sungguh-sungguh mau mendengarkan dan segera memperbaiki, melampaui kinerja dan standar pelayanan publik yang lama. (Musyadad, Achmad Azmi ;, 2020)

Pada masa New Normal mendatang , koordinasi antar lembaga harus terjalin dengan apik . Akses masyarakat ke kantor-kantor institusi pemerintah akan dibatasi kunjungannya dan akan mempersulit mereka dalam menerima pelayanan publik. Apabila pelayanan secara manual tidak dialihkan kepada pelayanan berbasis online atau daring, benar saja hal tersebut akan mempersulit masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Pemerintah di tuntut memodifikasi dan mengoptimalkan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan publik pada masa New Normal, tanpa harus pergi ke kantor pelayan publik dan bisa akses di mana saja dan kapan saja. kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat hal ini yang sangat di butuhkan masyarakat

A. Transisi Pelayanan publik di Daerah

Di bidang pelayanan publik daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat. urusan pemerintahan didistribusikan menurut kriteria eksternalitas, tanggung jawab dan efisiensi, dengan memperhatikan koordinasi hubungan antar

struktur pemerintahan. Penggunaan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi terakumulasi sebagai satu kesatuan dalam pengalokasian urusan pemerintahan di antara semua tingkatan pemerintahan. Urusan wajib adalah urusan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah otonom. Artinya, pemerintah memutuskan transaksi mana yang esensial, mana yang diprioritaskan, dan mana yang opsional. Pemerintah provinsi serta pemerintah kabupaten dan kota tersebut di atas melaksanakan urusan pemerintahan dan mereka harus berpedoman pada standar pelayanan minimal (MPS). Masalah pemilu meliputi masalah pemerintahan yang benar-benar ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat berdasarkan kondisi, karakteristik, dan potensi manfaat daerah yang bersangkutan. sektor seperti pertanian, kelautan, pertambangan dan energi, butana dan perkebunan, industri dan perdagangan, koperasi, kesehatan, pendidikan dll(Mouw, 2013)

Di negara kita Indonesia pelayanan publik memiliki masalah yang dasar . Selain efektif dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan layanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanis pengaduan dan penyelesaian . Akibatnya, kualitas layanan belum juga memberi kepuasan terhadap masyarakat . dan juga,layanan publik di Negara kita tidak menanggapi masyarakat dengan kebutuhan khusus, seperti masyarakat rentan, rakyat kurang mampu, adat terpencil, tunawisma. Sebagai contoh, masyarakat tunawisma/gelandangan yang di pandang sebelah mata. Kurangnya perhatian pemerintah terhadap gelandangan di Indonesia. Masyarakat gelandangan yang seharusnya mendapat pelayanan yang sama justru lalai dan malah tidak mendapatkan fasilitas yang sebenarnya hak mereka. Seperti fasilitas kesehatan, bantuan sosial, pendidikan hanya karna mereka tidak mempunyai Kartu tanda penduduk dan alamat yang jelas.

Adapun yang perlu di kedepankan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas dan / atau inovasi layanan publik:

- 1) kebutuhan inisiatif pemerintah daerah dan eksekutif masyarakat OPD dan masyarakat untuk membuat kemajuan yang memajukan daerah.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan menciptakan birokrasi yang profesional, efisien dan efektif. Berkaitan dengan itu, perlu dirumuskan standar khusus dalam rekrutmen pegawai baru atau pelatihan ulang pegawai lama, serta menerapkan prinsip meritokrasi berbasis kompetensi. Dari sisi reformasi pelayanan publik, keberhasilan yang

dicapai di beberapa daerah di dalam dan di luar Jawa adalah upaya daerah untuk merasionalkan staf dan menerapkan sistem pelayanan yang telah ditetapkan.

- 3) Menyebarakan dan mereplikasi keberhasilan daerah yang telah menghasilkan inovasi dan terobosan yang bermanfaat ke daerah lain
- 4) Pengakuan dan penghargaan terhadap daerah yang berhasil menunjukkan inovasi-inovasi konkrit.
- 5) Perlunya menjamin kesinambungan inovasi pelayanan publik yang dilakukan daerah dengan melembagakannya di Pemda agar tak berusia seumur jagung.

Seperi kata pepatah setiap kejadian pasti ada hikmanya. pandemi Covid-19 harus benar dimanfaatkan untuk mewujudkan New Normal inovasi publik dengan membangun ekosistem inovasi pelayanan publik yang meliputi peningkatan kesadaran, peningkatan kapasitas dan pemberdayaan, integrasi dan koordinasi proses, serta penguatan kepemimpinan yang menginspirasi. Dengan begitu, kita tidak perlu khawatir memasuki era new normal inovasi pelayanan publik, dan tidak lagi menghadapi situasi yang tidak normal. Di tengah pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung, pemerintah sedang mempersiapkan Indonesia memasuki fase normal baru. Akibatnya, beberapa kegiatan ekonomi yang sebelumnya terhenti selama pembatasan sosial massal dapat kembali beroperasi. Sebelum memasuki gaya hidup normal baru di masa pandemi infeksi saluran pernapasan Covid-19, Indonesia harus selalu tetap produktif serta menegakkan protokol kesehatan tetapi juga menghindari wabah penyakit. Masyarakat harus meningkatkan kedisiplinan dalam Covid-19.(Noor, 2020)

Transformasi layanan tatap muka ke layanan online atau online memaksa penyedia layanan untuk mengubah pola pikir mereka bahwa layanan digital adalah solusi untuk mempercepat dan menyederhanakan layanan. Namun, terlepas dari kemudahan yang dibawa oleh digitalisasi layanan, pihaknya mengingatkan perlunya mewaspadaai keamanan siber. Upaya pemerintah pusat dan daerah dalam menanggapi wabah COVID-19 juga meningkatkan sinergi dan kolaborasi lintas departemen pemerintah. Tidak hanya pemerintah, tetapi juga kalangan swasta dan masyarakat berkolaborasi untuk memerangi pandemi. Di tengah wabah Covid-19, juga terjadi inovasi, kreativitas, dan terobosan di banyak bidang. Selain penerapan teknologi, juga terdapat inovasi atau terobosan di bidang humaniora dan masyarakat, dan inovasi baru tidak dapat dihindari.

B. Tantangan Pelayanan Publik di era new normal

Faktanya masyarakat Indonesia lebih memilih mengakses layanan publik secara langsung. Hal ini karena beberapa factor diantaranya masih awam tentang pelayanan secara online, pelayanan publik secara online atau daring tergolong masih baru. pelayanan publik secara online belum optimal 100 % ,kurangnya sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online. Regulasi pemerintah tentang pola hidup baru atau new normal membuat pelayanan publik kepada masyarakat kurang maksimal dan menjadi terbatas . berbagai regulasi pemerintah Indonesia seperti PPKM level 1 sampai PPKM darurat membuat masyarakat harus mengurangi aktivitas di luar rumah . Momentum ini menjadi awal pemerintah untuk segera Maksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem online yang sebelumnya berfungsi.Upaya dari manual ke online perlu dibarengi dengan penekanan secara bertahap dan merata pada masyarakat dan sosialisasi. Membuat pelayanan publik tidak terpengaruh/terganggu dari normal ke new normal pasti menjadi lebih fleksibel, efektif dan efisien.

Tantangan pemerintah tak hanya di pelayan publik namun juga tantangan masyarakat terhadap Dampak Pandemi Covid-19 memberikan efek besar bagi semua masyarakat Indonesia, pada kondisi pandemi saat ini Pemerintah Indonesia tengah dihadapkan tantangan yang besar seperti : Lapangan Kerja yang semakin sulit karena banyak perusahaan tengah memutus kontrak karyawannya sebab tidak sanggup lagi memberikan hak Gaji, dengan demikian pada akhirnya membuat tingkat pengangguran semakin luas kemudian dan juga berakibat pada meningkatnya Angka kemiskinan .

C. Pelayanan Publik di kabupaten ponorogo di Masa New Normal

New Normal dilakukan agar masyarakat bisa menyesuaikan kebiasaan baru di zaman pandemi covid-19, yang artinya menyesuaikan rutinitas baru dalam di era pandemic . Penerapan new normal di Kabupaten Ponorogo berpengaruh pada beberapa penyesuaian pada pelayanan publik di lingkup Dinas Lingkungan Hidup , beberapa pelayanan yang menyesuaikan

dengan protokol kesehatan diantaranya adalah penerbitan surat rekomendasi Izin seperti SPPL, UKL-UPL, DELH Penyimpanan Limbah B3, Pembuangan Air Limbah. Pada pelayanan tersebut Dinas Lingkungan Hidup menerapkan protokol kesehatan yaitu pemohon diwajibkan memakai masker ketika memasuki area dinas, kemudian sebelum memasuki ruang pelayanan wajib cuci tangan dengan sabun, kemudian memakai hand sanitizer, dan untuk kursi tunggu diberikan jarak kurang lebih 1 meter untuk tiap tiap kursi. Penerapan ini diharapkan dapat mencegah penyebaran virus corona di Kabupaten Ponorogo dengan tetap disiplin melaksanakan protokol yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Penerapan protokol kesehatan juga dilakukan pada pelayanan Pemotongan Pohon Ayoman di Tepi Jalan dan Izin peminjaman dan pemakaian mobil MCK, petugas yang melaksanakan kegiatan wajib menggunakan masker, perlengkapan K3, dan APD. (Lingkungan Hidup , 2020).

Tak hanya di lingkungan pemerintah daerah penyesuaian pelayanan publik di era new normal juga di lakukan pemerintahan kecamatan bahkan desa di ponorogo. Penerapan new normal di Kabupaten Ponorogo berpengaruh juga pada Desa Pager . Dari beberapa pertanyaan yang kami ajukan pada Desa Pager kec. Bungkal Kab. Ponorogo dapat diambil kesimpulan bahwa :

Desa pager merupakan desa yang berda di selatan kabupaten ponorogo jaraknya kurang lebih 15 KM , desa pager memiliki keunikan tersendiri. Desa pager memiliki destinasi wisata yang lumayan terkenal di kawasan bumi reog . Dalam wawancara kami mewawancarai perangkat desa setempat dah disimpulkan bahwa :

Yang berkaitan dengan pelayanan publik di Desa Pager di era new normal saat ini telah sesuai dengan aturan dari pemerintah yang telah menerapkan beberapa aturan seperti tetap mematuhi protokol kesehatan, selalu menggunakan masker di area kantor desa pager dan juga disaat melayani masyarakat, setiap ingin memasuki area kantor menghimbau Cuci tangan Anda dengan sabun dan gunakan handzanitrier, menjaga jarak dengan pengaturan yang telah Anda tetapkan. Selalau berhati –hati dalam menjalankan aktivitas di luar ruangan dalam menjalankan aktifitas normal yang tetap menerapkan protokol kesehatan demi mencegah penularan virus Covid-19. Dalam pelayanan dikantor bekerja secara bertahap agar aman dan terhindar dari penyebaran virus Covid-19.

Untuk kendala pelayanan publik dipemerintah desa Pager di masa new normal ini adalah masih banyaknya masyarakat yang bersifat apatis terhadap Covid-19. Masyarakat masih mengacuhkan protokol kesehatan, masih ada sebagian masyarakat yang lalai tidak menggunakan masker disaat meminta pelayanan surat di balai desa, yang masih mengabaikan mencuci tangan disaat ingin memasuki area pemdes Pager. Sebagian masyarakat masih melakukan kegiatan secara berkerumunan semisal disaat ada kegiatan pembagian bantuan entah berbentuk bantuan secara tunai maupun secara sembako, dan juga saat pengadaan vaksinasi secara serentak masih adanya kerumunan masyarakat, padahal hal ini harus dicegah disaat masa pandemi covid-19 seperti ini.

Pelayanan publik agar tetap optimal pada zaman Covid-19 era new normal. Selalu tetap hati-hati di dalam menjalankan aktivitas dan wajib berprotokol kesehatan serta mengingatkan tonggo teparo atau sanak saudara demi keselamatan bersama . Pemerintah desa pager juga memiliki beberapa peran Dalam penanganan Covid -19 dengan melakukan strategi dalam mengantisipasi penularan Covid-19 dengan pembentukan satgas, sosialisasi tindakan penyemprotan disinfektan dikantor desa, kerumah-rumah warga dan juga setiap titik tempat ibadah , pembagian masker secara gratis untuk masyarakat, pembuatan posko pemantaun di era covid-19, dan juga mempersiapkan jaringan pengamanan sosial warga yang terdampak dan memulihkan ekonomi warga yang terdampak bantuan BLT dari DD.

FOTO PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGER





4. Conclusion / Kesimpulan

Pandemi Covid-19 saat ini menuntut perubahan pada birokrasi publik. Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi, yaitu dimensi organisasi dan dimensi gaya kerja. Dalam sistem organisasi, cara kerja langsung/normal yang semula telah berubah, bertujuan untuk beralih ke model birokrasi normal baru. Di era new normal ini kualitas dan kuantitas pelayanan masyarakat harus stabil bahkan ditingkatkan. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik, meski di sisi lain harus melindungi diri dari COVID-19 dan menegakkan 5 M. Situasi ini mendorong pemerintah Indonesia untuk mengeluarkan regulasi terbaru untuk memudahkan akses publik terhadap layanan publik.

Penerapan new normal berpengaruh pada beberapa penyesuaian pada pelayanan publik. Kondisi ini memungkinkan pemerintah terus melakukan inovasi dan kreativitas agar pelayanan publik selalu maksimal. Kabupaten Ponorogo telah melakukan penyesuaian di masa new normal ini dalam hal ini dinas lingkungan hidup telah menyesuaikan layanan dengan protokol kesehatan diantaranya pemohon diwajibkan memakai masker ketika memasuki area dinas, kemudian sebelum memasuki ruang pelayanan wajib cuci tangan dengan sabun, kemudian memakai hand sanitizer, dan untuk kursi tunggu diberikan jarak kurang lebih 1 meter untuk tiap tiap kursi.

Penerapan ini diharapkan dapat mencegah penyebaran Covid-19 di Kabupaten Ponorogo dengan tetap disiplin melaksanakan protokol yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Yang bersangkutan dengan pelayanan publik di Desa Pager di zaman new normal saat ini telah sesuai dengan aturan dari pemerintah yang telah menerapkan beberapa aturan seperti tetap mematuhi protokol kesehatan, selalu menggunakan masker di area kantor desa pager dan juga disaat melayani masyarakat, setiap ingin memasuki area kantor diwajibkan cuci tangan dengan sabun dan gunakan hand sanitizer, menjaga jarak dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Acknowledgement / Ucapan terimakasih

Pada pembuatan artikel ini kami sebagai penulis mengucapkan terimakasih Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menulis artikel ini dengan penuh keikhlasan dan semangat. Tak lupa kami juga mengucapkan terima kasih kepada pembimbing kami yang telah dan akan membimbing kami kami kearah yang lebih baik lagi, sehingga kami mampu menjadi manusia yang dapat terus berproses dan dapat berjuang demi meraih keberkahan dalam menjalani hidup yang lebih dan lebih baik lagi. Dan kami mengucapkan banyak banyak terimakasih kepada rekan rekan atau teman teman yang memiliki peran penting dalam pembuatan artikel ini, kami menyadari bahwa tanpa kerjasama tim yang kompak mungkin artikel ini tidak akan pernah selesai. maka dari itu terimakasih atas kerjasama semua pihak yang bersangkutan dalam proses pembuatan artikel ini semoga allah selalu memberikan pahala kebaikan atas apa yang telah kita lakukan ini.

6. References / Daftar Pustaka

- Husnayaini, D. S., & Subektie, R. W. (2020, November). EVALUASI INOVASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK PROVINSI. *Civil Service*, 14(2), 41-51.
- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik di Daerah. *Jurnal UNIERA*, 2(2), 92-103.
- Noor, M. (2020, 10). TRANSFORMASI DAN TANTANGAN DALAM URUSAN PUBLIK. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 1(21), 40-60.
- Dt. Maani, Karjuni ;. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era. *Jurnal Demokrasi*, 4(2), 25-34. Retrieved from DEMOKRASI.
- Kominfo. (2020, Juni 2). *Ponorogo Resmi Gelar Uji Coba New Normal*. Retrieved from [www.ponorogo.go.id](https://ponorogo.go.id): <https://ponorogo.go.id/2020/06/02/ponorogo-resmi-gelar-uji-coba-new-normal/>
- Lingkungan Hidup . (2020, 6 17). *Pelayanan DLH Ponorogo Di-Era New Normal*. Retrieved from [www.dlh.ponorogo.go.id](https://dlh.ponorogo.go.id): <https://dlh.ponorogo.go.id/umum/pelayanan-dlh-ponorogo-di-era-new-normal/>
- Lumbanraja, A. D. (2020, juni). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Govenment Pada New Normal Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Jurnal*, III(2), 220-231.
- Musyadad, Achmad Azmi ;. (2020, 7 25). *Pelayanan Publik Ideal Di Era New Normal*. Retrieved from <https://www.ombudsman.go.id>: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-ideal-di-era-new-normal>

- Rohman, A., & Lestari, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2), 151-163.
- Word Bank. (2020). Indonesia Economic. *The Long Road*, 28.
- Suharto Edi, PhD., “Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik”. Jurnal Online, 6 April 2010.

