

ADAPTASI BIROKRASI DI MASA PANDEMI COVID 19 DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

Rijal^{1*}, Jusman², Nasrullah³

^{1,2,3} Universitas Handayani Makassar, Makassar, Indonesia

*Korespondensi : rijalbudiman020390@gmail.com

ABSTRAK

Adanya Covid-19 yang muncul di Indonesia sejak akhir tahun 2020 telah menyadarkan akan pentingnya reformasi birokrasi berbasis teknologi modern saat ini. Kebijakan penjarakan sosial dan penjarakan fisik memberikan kesadaran bahwa sudah saatnya pelayanan publik di Indonesia dialihkan ke penawaran baru, hal ini sejalan dengan konsep tata kelola yang agile dan adaptif. Kedua konsep ini idealnya diterapkan dalam membangun cara kerja baru yang lebih tangkas dalam situasi yang dinamis dan serba cepat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana konsep tersebut diterapkan di Indonesia, khususnya dalam menangani respons pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian kepustakaan. Hasilnya ditemukan bahwa kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi memang telah dilakukan pada instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah, sehingga melalui perubahan tersebut akan terjadi paradigma dan cara kerja baru. Namun lahirnya beberapa aturan tertulis yang sangat kontradiktif antara satu instansi dengan instansi lainnya.

Kata Kunci : Adaptasi, Birokrasi, Covid-19, Pelayanan Publik.

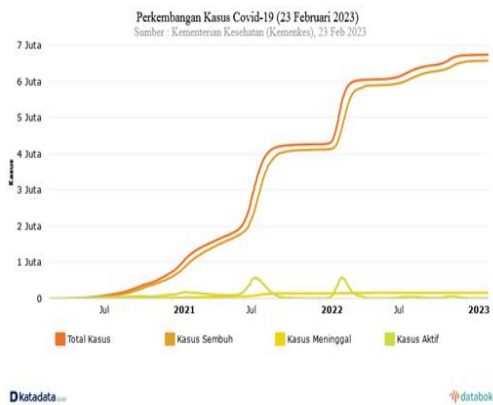
ABSTRACT

The existence of Covid-19 that has appeared in Indonesia since the end of 2020 has brought awareness of the importance of today's modern technology-based bureaucratic reform. Social distancing and physical distancing policies provide awareness that it is time for public services in Indonesia to be transferred to new offerings, this is in line with the concept of agile and adaptive governance. Both of these concepts are ideally applied in building new, more agile ways of working in dynamic and fast-paced situations. This research was conducted with the aim of finding out how far this concept has been applied in Indonesia, especially in dealing with the response to the Covid-19 pandemic. This study used a qualitative method with a library research approach. The results found that technology-based public service policies had indeed been carried out in government agencies both at the central and regional levels, so that through this change a new paradigm and way of working would occur. However, several written rules were born which were very contradictory between one agency and another.

Keywords : *Adaptation, Bureaucratic, Covid-19, Public services.*

A. PENDAHULUAN covid-19 yang menggemparkan dunia
Fenomena bersejarah pandemi adalah peristiwa yang tidak pernah

terbayangkan akan mengubah berbagai tatanan hidup manusia. Sejak awal kemunculan virus ini di tahun 2019, Indonesia termasuk dalam negara dengan jumlah kematian terbanyak yakni mencapai 6 juta jiwa.



Gambar 1. Perkembangan Kasus Covid-19 Di Indonesia Sumber : (Fitra, 2023)

Gambaran diatas, menunjukkan masyarakat dipertontonkan dengan pertunjukan pemerintah dalam berbagai kebijakan adaptif sebagai upaya memutus rantai penularan virus. Hal tersebut dikarenakan banyak aneka kebijakan yang diambil baik kebijakan tertulis maupun tidak tertulis, yang secara beberapa periodik singkat mengalami perubahan cepat, disertai aturan yang isinya bertentangan.

Terkait penanganan pandemi COVID-19 mencakup sejumlah langkah konkret. Pertama, melalui KEPPRES No. 11/2020, Kedua, PP Nomor 21 Tahun 2020, Ketiga, PERPU Nomor 1 Tahun 2020, Keempat, dengan KEPPRES No. 12 Tahun 2020, Kelima, Surat Edaran No. 57/2020 memperpanjang kebijakan kerja dari rumah (WFH) bagi ASN. Semua kebijakan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menangani pandemi

COVID-19 serta dampaknya terhadap masyarakat dan perekonomian negara (Tuwu, 2020, hal. 269). Oleh karena penularannya yang masif, pemerintah memberlakukan kebijakan *social distancing* dan *physical distancing* bagi masyarakat Indonesia (Hadiwardoyo, 2020). *Social Distancing* berarti himbauan untuk mengurangi aktivitas di keramaian dan *physical distancing* artinya larangan untuk masyarakat agar menghindari sentuhan fisik (Pratama & Hidayat, 2020, hal. 3). Kebijakan itu dibuat dengan harapan mengurangi interaksi untuk mencegah sedini mungkin penularan covid-19.

Meskipun terjadi pembatasan dengan kebijakan *social distancing* dan *physical distancing* dalam segala aktivitas masyarakat, namun bentuk pelayanan publik harus tetap berjalan, situasi ini memberikan kesadaran bahwa transformasi digital pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan publik berbasis teknologi masih belum optimal (Firdaus, Tursina, & Roziqin, 2021, hal. 229). Tujuan dari penyesuaian ini adalah menciptakan budaya kerja yang berintegritas serta adaptif, sehingga dapat meningkatkan kinerja birokrasi di masa new normal (Rusmanto, 2022).

Salah satu yang diadopsi untuk tetap bekerja memberikan pelayanan di masa pandemi dan era new normal adalah kolaborasi *work from home* dan *work from office* secara terbatas (Sugianto, 2021), sehingga muncul tantangan baru birokrasi yakni keharusan sumber daya dalam meningkatkan kapasitas birokrasi untuk menguasai aplikasi berbasis digital. Di sisi lain, pemerintah juga harus memanfaatkan *opportunity* baru yang hidup di masyarakat yakni aktivitas serba daring, yang bisa

dijadikan alat untuk memberikan sosialisasi pelayanan yang kini berbasis online (Taufik & Warsono, 2020, hal. 3). Aparatur publik diharapkan dapat tangkas dalam merespons perubahan tersebut, sehingga pelayanan publik tetap optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Pentingnya fleksibilitas dan kesiapan dalam menghadapi tantangan yang terus berubah dalam lingkungan pemerintahan ditekankan (Nihayaty, 2021).

Penelitian ini memanfaatkan teori institusional untuk memahami inovasi birokrasi. Teori institusional, seperti yang disampaikan oleh DiMaggio dan Powell, memandang perubahan organisasi menuju keselarasan. Ada dua jenis teori institusional: *new institutional theory* (NIT) serta *old institutional theory* (OIT). NIT menekankan proses *institutionalization* terjadi karena organisasi berpikir secara logis, mempertimbangkan rutinitas, klasifikasi, skema, dan skrip. Sementara OIT menyoroiti bahwa *institutionalization* terjadi karena nilai, norma, dan perilaku yang dianggap biasa oleh masyarakat (Kisworo & Shauki, 2019). Perspektif turunan dalam eksplorasi teori institusional ini yang menjadi kajian dalam penelitian ini, diantaranya, *Goal Setting*, *Contingency*, dan *Decoupin*.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan jenis penelitian kepastakaan (*library research*). Penelitian perpustakaan adalah penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan berbagai bahan di perpustakaan seperti laporan, buku, majalah, sejarah yang dapat diverifikasi,

dsb (Mirzaqon & Purwoko, 2017, hal. 8).

Sementara itu, Khatibah dalam (Sari, 2021, hal. 62) mengemukakan bahwa penelitian kepastakaan adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyelesaikan informasi dengan menggunakan strategi/prosedur tertentu untuk menemukan jawaban atas masalah yang diteliti melalui penelitian kepastakaan.

Pengumpulan informasi dilakukan dengan melibatkan beberapa langkah. Pertama, mencari, merekam, dan membaca beberapa sumber yang berhubungan dengan birokrasi dan kebijakan saat Covid-19 dari berbagai jenis publikasi dan situs resmi. Kedua, mengeksplorasi setiap temuan, termasuk teori, konsep, dan model perubahan organisasi dan layanan publik. Ketiga, menganalisis untuk mengevaluasi kualitas, kekurangan, dan keterkaitan antara tulisan yang diteliti. Langkah terakhir adalah memberikan penjelasan tentang model dan pendekatan yang berbeda dengan temuan sebelumnya, memberikan landasan kuat untuk penelitian yang komprehensif dan terinci.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengimplementasikan konsep *agility* dan adaptif dalam inovasi kebijakan mengenai pelayanan publik yang terjadi di masa Covid-19, pembahasan akan dibagi dalam beberapa indikator yang memuat teori institusional pada perspektif *Contingency*, *Goal Setting*, serta *Decoupin*. Indikator tersebut diantaranya adalah Terobosan kebijakan, akademisi atau SDM yang terlibat pada kegiatan proses pengambilan keputusan, serta Inovasi sistem kerja internal.

1. Jejaring Kebijakan

Jejaring kebijakan muncul guna menjawab tantangan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 diartikan sebagai upaya dari berbagai elemen untuk mempengaruhi suatu kebijakan. Elemen itu bisa hadir sebagai individu atau kelompok yang memiliki kesamaan visi. Menurut Berardo, beberapa elemen yang berinteraksi satu sama lain itu didorong oleh kepedulian atau ketertarikan pada isu yang sama yakni perubahan untuk melahirkan inovasi kebijakan (Musso & Weare, 2017, hal. 2.521). Elemen yang berkonsolidasi akan mempengaruhi perumusan kebijakan terdiri atas partai politik, komponen birokrasi pemerintah, lembaga non-pemerintah, kelompok kepentingan, ilmuwan atau akademisi dll, sebab kekuatan kebijakan di pengaruhi kuat oleh komponen-komponen tersebut.

Di situasi new normal dengan penerapan *social distancing*, menghadirkan kebiasaan baru yang perlu direspon dengan menyesuaikan diri secara serius di lingkungan birokrasi pemerintahan. Salah satu respon proaktif nya adalah dengan mengeluarkan regulasi sebagai bentuk aturan baru dan wujud dari *agility* pemerintah dalam menghadapi era new normal ini.

Pandemi Covid-19 mendorong institusi pemerintah, seperti Kementerian Kesehatan RI, untuk mengeluarkan kebijakan adaptif. Salah satu kebijakan yang diambil adalah Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 yang menetapkan protokol kesehatan di tempat kerja. Protokol ini harus ditaati oleh industri, kantor, serta pekerja di era new normal guna mendukung kesinambungan usaha. Langkah ini mencerminkan upaya

pemerintah dalam menjaga kesehatan masyarakat dan mendukung aktivitas ekonomi di tengah pandemi Covid-19 (Syahri & Tambuh, 2022, hal. 3-4).

Kementerian Pendayagunaan Birokrasi menerbitkan Surat Edaran No. 58/2020 yang mengatur Sistem Kerja Pegawai ASN selama new normal, mencakup *work from office (WFO)* dan *work from home (WFH)* dan untuk menyesuaikan dengan pandemi Covid-19. Langkah ini menunjukkan respons pemerintah dalam memastikan keselamatan dan produktivitas pegawai ASN (Kemenpan RB, 2020).

Pada tahun 2020, terjadi ketidaksesuaian dalam penerapan kebijakan antarinstansi pemerintah, terutama terkait dengan transportasi ojek online (ojol) selama pandemi Covid-19. Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan No. 18 Tahun 2020 yang memperbolehkan ojol mengangkut penumpang dengan sepeda motor, dengan syarat tertentu. Kebijakan ini tidak sesuai dengan Peraturan Menkes No. 9 Tahun 2020 yang hanya mengizinkan ojol untuk mengangkut barang, bukan penumpang (Alfonsius, 2020, hal. 91-92). Selama masa PSBB, terjadi perbedaan dalam penerapan kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah.

Sebagai contoh, Kementerian Perindustrian mengizinkan beberapa pabrik untuk tetap beroperasi, meskipun aturan PSBB hanya mengizinkan sektor-sektor tertentu. Beberapa daerah, seperti Tegal dan Papua, mengambil langkah-langkah antisipasi lebih cepat dengan menerapkan lockdown lokal dan menutup akses masuk kota. Sementara itu, Gubernur Bali mendorong masyarakat untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah saja.

Ketidaksesuaian ini menimbulkan tantangan dalam koordinasi dan konsistensi penanganan Covid-19 di seluruh negeri (Sitorus & Rahmad, 2021).

Pelayanan publik dengan memperhatikan keselamatan masyarakat secara luas merupakan *goal setting* pemerintah pada saat itu, meski kita ketahui bahwa tarik menarik kewenangan yang kasat mata menghadapkan kita pada kondisi kurang siap dalam mengeluarkan kebijakan yang terstruktur dan sistematis. Sementara itu di sisi *contingency* juga tampak tidak selaras, karena setiap kementerian/instansi melihat kepentingan sektornya masing-masing tanpa melaraskan dengan peraturan instansi lain, sehingga *decopin* terlihat tidak optimal. Ketidakmaksimalan *decopin* juga ditandai dengan perubahan-perubahan kebijakan yang tergolong cepat, dengan istilah kebijakan Covid-19 di Indonesia yang terkenal mulai dari PSBB, PPKM Jawa-Bali, PPKM Mikro, PPKM Darurat dan PPKM Level 4-3. Covid-19 memiliki efek samping serius seperti ekonomi, sosial dll (Iswahyudi, Darwin, dkk 2020), karakteristik yang nanggung dan tidak terbentuk dalam proses pelayanan publik juga diakibatkan oleh pemerintah yang hanya fokus pada satu sektor paling terdampak yakni ekonomi (Kamim, 2021).

Setiap daerah berupaya menghadirkan inovasi birokrasi berbasis teknologi. Salah satu contohnya adalah inovasi JAK 5 Induksi, hasil kolaborasi antara Puskesmas dengan Satpel Dukcapil Kali Anyar. Inovasi ini menyederhanakan alur pelayanan, memudahkan pengurusan dokumen administrasi kependudukan anak, dan memberikan edukasi kepada ibu hamil untuk mengurangi angka kematian ibu dan bayi. Layanan ini dapat diakses melalui

SMS, WhatsApp, atau aplikasi JAK 5 Induksi yang tersedia di Google Playstore (Indonesia Healthcare Forum, 2020). Suatu jenis inovasi instruksional yang dikenal dengan Jak 5 *Induction Innovation* membahas arah kebijakan pemerintah ke arah pelayanan berbasis elektronik (Rustam, 2022, hal. 81-82) dengan layanan yang diklaim lebih efektif dan efisien.

Kota Probolinggo dengan DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ditetapkan sebagai fasilitator Pusat Perbelanjaan Bantuan Masyarakat Kota Probolinggo dengan daya tampung 20 loket dari OPD terkait, perkembangan pasca pandemi yang muncul adalah kerangka OSS (Online Single Accommodation) atau dapat diartikan sebagai perizinan yang terkoordinasi secara elektronik.

2. Akademisi dalam Proses Pengambilan Keputusan

Urgensi melibatkan pada akademisi pada proses penyusunan kebijakan lumrah dilakukan karena sebuah Tata kelola baik formal maupun struktural harus disokong dengan adanya ilmu pengetahuan. Sebagaimana kita ketahui bahwa para birokrat tidak semuanya piawai dalam membuat inovasi e-government, oleh karena itu dalam menyusun pelayanan publik berbasis teknologi, kita membutuhkan tenaga ahli di bidangnya. Di samping itu, butuh riset ilmiah dengan analisis mendalam sebelum kebijakan dipublikasikan ke khalayak, seperti yang senantiasa dilakukan oleh organisasi besar dunia, termasuk WHO. Hal semacam itu pula yang perlu dilakukan oleh kita baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Menurut Majalah Time 2021, akademisi sekaligus peneliti dari

Universitas Gajah Mada yakni Prof dr. Adi Utarini, MSc., MPH, PhD dinobatkan sebagai 100 orang paling berpengaruh di dunia, hal tersebut menandakan bahwa kemampuan komunikasi luas yang dimiliki para akademisi mempunyai potensi besar untuk mendukung pembuatan kebijakan publik. Ide gagasan cemerlang yang muncul dari para akademisi cenderung bersifat sistematis, sebab dalam menyusun ide tersebut, akademisi terbiasa dengan riset ilmiah sehingga memungkinkan adanya keseimbangan antara teori dengan praktik.

Kerjasama antara pemerintah dan akademisi dalam merumuskan kebijakan selama masa pandemi menjadi penting. Sebagai contoh, Universitas Indonesia (UI) telah menyusun penelitian dan usulan kebijakan yang berjudul menekan pertumbuhan kasus Covid-19 dengan cara meningkatkan 3M dan mengurangi pergerakan masyarakat. Usulan tersebut menekankan pentingnya perilaku untuk tinggal di rumah serta meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak), serta membatasi aktivitas dan pergerakan masyarakat ke luar kota. Sinergi antara pemerintah dan akademisi dalam merumuskan kebijakan ini bertujuan untuk mengendalikan penyebaran Covid-19 dengan menggabungkan pengetahuan akademis dan kebijakan praktis (Kemenko Perekonomian, 2020). Sinergitas lain muncul dari para akademisi Universitas Padjajaran (Unpad) salah satunya adalah aplikasi Aplikasi Mawas Diri (Amari), aplikasi deteksi dini mandiri gejala virus COVID-19.

Akademisi diundang untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan oleh Gugus Tugas Covid-19

Kantor Staf Presiden (KSP) di tingkat pusat. Dalam setiap pengawasan, biasanya ada cendekiawan atau peneliti yang secara kolektif memberikan usulan strategi kepada masing-masing menteri (Intan, 2020). Proses pembuatan kebijakan melibatkan analisis data dan penyelidikan logis untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut dibuat secara objektif, dengan memprioritaskan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat secara luas. Ilmuwan serta akademisi memainkan peran penting, yang pertama sebagai sumber data yang memberikan dasar untuk analisis kebijakan. Kedua, mereka juga memiliki kemampuan untuk membangun derajat otentisitas utama dan melegitimasi pengaturan yang telah dibuat oleh pemerintah (Mas'udi & Winanti, 2020).

3. Inovasi Sistem Kerja Internal

Drucker (2020) menyebutkan bahwa setiap perubahan yang terjadi, eksekutif selalu dituntut untuk berinovasi. Sama halnya dengan era new normal saat ini yang menerapkan protokol kesehatan diberbagai lini. Kebijakan *work from home* menjadi salah satu inovasi baru dari pemerintah sebagai upaya pencegahan covid-19. Kebijakan ini cukup revolusioner karena hal tersebut belum pernah terjadi sebelumnya. Adanya *Work from home* secara perlahan telah mengubah sistem kerja internal yang tidak mengenal waktu, para aparatur bisa melakukan pekerjaannya dimana dan kapan saja, karena pelayanan online terbuka setiap saat, atau aparatur bisa melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu.

Salah satu inovasi terbaru dalam pelayanan publik yang sukses adalah penggunaan tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik telah menjadi umum dalam dokumen seperti Kartu

Keluarga dan surat instansi. Pada awalnya, sedikit instansi yang menganggap tanda tangan elektronik penting.

Aplikasi SINARAP (Sistem Informasi Rawat Inap) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan adalah sebuah platform yang memberikan informasi dan data tentang ketersediaan tempat tidur pasien di klinik darurat secara real-time. Pengenalan aplikasi ini dilakukan secara bertahap. ETLE atau E-Tilang merupakan teknologi yang diterapkan guna mengetahui terjadinya pelanggaran lalu lintas. Tujuan penggunaan E-Tilang adalah untuk mendukung ketertiban, keamanan, serta keselamatan para pengendara di jalan. Dengan adanya ETLE, pelanggar lalu lintas dapat ditilang melalui kamera yang dipasang di beberapa ruas jalan serta otomatis merekam pelanggaran lalu lintas dan mengirimkan bukti pelanggaran tersebut.

Era new normal juga turut memberikan kesadaran bahwa kebijakan pelayanan publik di Indonesia masih lemah dalam pengimplementasian *e-government*. Pelayanan publik yang efektif selalu sukses dalam gagasan, namun terkendala banyak hal dalam pelaksanaan. Penelitian Tasyah dkk (2021, hal. 30-33) menyebutkan bahwa, Provinsi Lampung yang memiliki pergerakan teknologi cukup masif belum mampu menghadirkan pelayanan publik berbasis *E-Government* yang memadai, pelayanan pembuatan KTP, KK, SIM, Pelayanan Kesehatan dan Perbankan secara online dikatakan belum optimal, sebab hanya 27,8% responden saja yang mengaku paham dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Namun dalam penerapannya, sebanyak 58% responden menyatakan jauh lebih efektif

pelayanan online dibanding birokrasi offline yang cenderung berbelit-belit.

Sebagai contoh lain, Provinsi Yogyakarta juga mengeluarkan inovasi baru dalam bentuk pelayanan publik berbasis aplikasi salah satunya adalah *Jogja Smart Service* yakni program Disdukcapil bagi pemohon untuk mengajukan permohonan pembuatan KK, KIA, KTP dan Mutasi Kependudukan, selain itu terdapat program *Print From Home* dari DPMP Kota Yogyakarta dalam pengajuan dokumen-dokumen perizinan (Husnayaini & Subektie, 2020, hal. 45-46).

Beberapa case dari realita pelayanan publik masa kini, secara tidak langsung telah menjawab tantangan masa lalu tentang apakah para aparatur bisa menyeimbangkan diri dengan perkembangan teknologi, dan apakah kondisi masyarakat bisa di upgrade untuk tidak gaptek di era globalisasi saat ini. Dan era new normal pasca pandemi covid-19, setidaknya membuktikan bahwa kebiasaan masyarakat telah bergeser naik ke tingkatan yang lebih baik.

Inovasi dalam sistem kerja untuk melakukan pelayanan publik agar tetap terstruktur dan terpadu menjadi goals setting atau tujuan dihadapkannya inovasi tersebut. Meski mengalami pergeseran budaya kerja, masing-masing instansi tetap menjadi karakteristik pelayanan atau contingency, serta munculnya regulasi baru dengan menyesuaikan kondisi yang membuat decopin atau keselerasann antara tujuan dan budaya kerja yang mengalami perubahan. Namun jika dilihat dari efektivitas kerja, perubahan tersebut mengarah pada sesuatu yang baik yakni birokrasi pelayanan publik yang semakin singkat.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa diatas dapat disimpulkan bahwa, kemampuan pemerintah beradaptasi dengan situasi covid-19 khususnya dalam pelayanan publik transisinya cukup cepat, namun dengan kecepatan itu terdapat persoalan tumpang tindih kebijakan yang selalu jadi masalah dalam penerapan kebijakan pelayanan publik di Indonesia. Akan tetapi berkat kondisi covid-19 yang memaksa tumbuh kembangnya inovasi pelayanan publik, akhirnya membuka kesadaran instansi pemerintah untuk melahirkan bentuk pelayanan yang efektif dan efisien.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- A.Rafiq. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. *Jurnal Global Komunika*, 18.
- Alfonsius. (2020). Pelayanan Transportasi Online Di Era New Normal. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 91-92.
- Anna, & Walter, T. (2021). Organizational agility: ill-defined and somewhat confusing? A systematic literature review and conceptualization. *Management Review Quarterly*, 348.
- Ayu, E. P., & Nuriyatman, E. (2021). Konsep Pelayanan Publik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (New Normal) Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Perspektif Regulasi. *Mendapo : Journal of Administration Law*, 112.
- Budijarto, A. (2018). Pengaruh Perubahan Sosial Terhadap Nilai-Nilai yang Terkandung Dalam Pancasila. *Jurnal Lemhannas*, 30-35.
- CNN Indonesia. (2022, April 04). *Media Asing Soroti Stok Minyak Goreng RI, Negara Produsen CPO Terbesar*. Retrieved April 08, 2023, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220404081255-92-779773/media-asing-soroti-stok-minyak-goreng-ri-negara-produsen-cpo-terbesar>
- Ferlitasari, R., Suhandi, & Rosana, E. (2020). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Perilaku Keagamaan Remaja. *Sosio Religia: Jurnal Sosiologi Agama*, 2.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 229.
- Fitra, S. (2023, Februari 23). *Perkembangan Covid-19 di Indonesia: Total Kasus Capai 6.735.033 Kasus*. Retrieved Maret 15, 2023, from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/23/perkembangan-covid-19-di-indonesia-total-kasus-capai-6735033-kasus-kamis-232>
- Hadiwardoyo. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *journal of Business & Entrepreneurship*, 83-92.
- Haryanto. (2015). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Komunitas Pustakawan Homogen Dalam Rangka Pemanfaatan Bersama Koleksi Antar Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial (JPIS) UPI*, 86.
- Husnayaini, D. S., & Subektie, R. W. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem

- Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Jurnal BKN kebijakan dan manajemen PNS*, 45-46.
- Indonesia Healthcare Forum. (2020, November 22). *JAK 5 Induksi*. Retrieved Maret 29, 2023, from Indonesia Healthcare Innovation : <http://indohcf-expo.com/innovation-detail/34>
- Kemkenko Perekonomian. (2020, September 22). *Pemerintah Pererat Sinergi Dengan Akademisi dalam Penanganan COVID-19*. Retrieved April 01, 2023, from Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia: <https://ekon.go.id/publikasi/detail/519/pemerintah-pererat-sinergi-dengan-akademisi-dalam-penanganan-covid-19>
- Kempan RB. (2020, Juni 03). *Optimalkan SPBE pada Tata Normal Baru*. Retrieved Maret 27, 2023, from panrb: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/optimalikan-spbe-pada-tatanan-normal-baru>
- Kisworo, J., & Shauki, E. R. (2019). Teori Institusional Dalam Penyusunan Dan Publikasi Laporan Tahunan Sektor Publik (Studi Kasus Pada Kementerian Dan Lembaga Negara Di Indonesia). *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan*, 308.
- Kompas.com. (2022, Oktober 02). *Tragedi Kanjuruhan Renggut Ratusan Nyawa, Indonesia Disorot Dunia*. Retrieved April 08, 2023, from Kompas.com: <https://bola.kompas.com/read/2022/10/02/13403128/tragedi-kanjuruhan-renggut-ratusan-nyawa-indonesia-disorot-dunia?page=all>
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Lee, D., Sambamurthy, V., Lim, K. H., & Wei, K. K. (2015). How Does IT Ambidexterity Impact Organizational Agility? *Inform Syst Res*, 398-417.
- Mas'udi, W., & Winanti, P. S. (2020). *Tata Kelola Penanganan Covid-19 di Indonesia: Kajian Awal*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional*, 565.
- Mirzaqon, A., & Purwoko, B. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktek Konseling Expressive Writing. *Jurnal BK Unesa*, 8.
- Muhammad, J., Sobari, W., & Hakim, M. L. (2022). Adaptive, Agile atau Robust Governance untuk Menjaga Ketahanan Daerah dalam Menghadapi Pandemi COVID-19: Studi Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah di Jawa Timur Tahun 2020-2022. *Jurnal Transformative*, 241.
- Musso, J., & Weare, C. (2017). Social capital and community representation: How multiform networks promote local democracy in Los Angeles. *Urban Studies Journal Limited*, 2.531.
- Nadila, Z., Ahyaruddin, M., & Agustawan. (2021). Akuntabilitas

- Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Perspektif Teori Institusional: Sebuah Pendekatan Penelitian Campuran. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 216.
- Nasrullah, R. (2015). *Teori Media Sosial (Perspektif Komunikasi, Kultur, dan Sosio Teknologi)*. Yogyakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nihayaty, A. I. (2021). Inovasi Kebijakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Pada Era Covid-19. *Khazanah Intelektual*, 1032.
- Nurcholis, L., & Cahyono, B. (2019). Effect Of Information Sharing Toward Equilateral Agility With Knowledge Exploitation And Exploration As An Intervening Variable. *Journal of Applied Management (JAM)*, 750.
- Rusmanto, W. (2022). Tantangan Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2614.
- Rustam, M. (2022). Penerapan Inovasi JAK 5 INDUKSI sebagai Wujud Adaptasi Era New Normal Pelayanan Publik di Tengah Pandemi. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0* , 81-82.
- Sari, R. K. (2021). Penelitian Kepustakaan Dalam Penelitian Pengembangan Pendidikan Bahasa Indonesia. *Jurnal Borneo Humaniora*, 62-63.
- Simanjuntak, & Pascalya, V. (2018). Intensitas Penggunaan Media Sosial Terhadap Perilaku Komunikasi pada Mahasiswa Kepribadian Introvert. *Repository Institusi Universitas Sumatra Utara*.
- Sitorus, A. A., & Rahmad, M. F. (2021). Disinkronisasi Kebijakan Pemerintah Indonesia Dalam Penanganan Covid-19. *Jurnal Renaissance*, 723.
- Soekanto, S. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Seselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 316.
- Sugianto, M. A. (2021). Kebijakan Work From Home Era Covid-19 : Studi Kasus Kabupaten Bandung. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 87-88.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahri, & Tambuh, B. (2022). Transformasi Birokrasi Dan Digital Government Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Wiyata Praja*, 3-4.
- Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik (Jasispol)*, 30.
- 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*, 3.

- Thompson, J. B. (2020). *Mediated interaction in the digital age. Theory, Culture, & Society*.
- Tuwu, D. (2020). Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Journal Publicuho*, 269.
- Wardani, S. (2021, November 2021). *Pengaruh Media Sosial sebagai Bentuk Perubahan Sosial di Kalangan Remaja*. Retrieved April 7, 2023, from Kompasnia: <https://www.kompasiana.com/silvanawardani/5e9a4689097f366cbc6ec3a3/pengaruh-media-sosial-sebagai-bentuk-perubahan-sosial-di-kalangan-remaja#:~:text=Adanya%20penggunaan%20media%20sosial%20yang,m> enjadi%20pengguna%20media%20sosial%20terbanyak.
- Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 384-385.
- Yuliani, A. (2022). Ada 800.000 Situs Penyebar Hoax di Indonesia. Diakses pada April 09, 2023, dari Kementerian Komunikasi dan Informasi RI: https://www.kominfo.go.id/content/detail/12008/ada-800000-situs-penyebar-hoax-di-indonesia/0/sorotan_media