

STUDY ABOUT PERCEPTION OF COMMUNITY ON PUBLIC SERVICES IN THE NEW NORMAL COVID-19 BY APARATURES OF MULYA SUBUR VILLAGE, PANGKALAN LESUNG DISTRICT, PELALAWAN DISTRICT

Yuningsih¹, Hambali², Haryono³

*Email : yuningsih3205@student.unri.ac.id, hambali@lecturer.unri.ac.id, haryono@lecturer.unri.ac.id
Phone number : 082386581364*

*Pancasila And Civic Education Study Program
Faculty Of Teacher Training And Education
Riau University*

Abstract: *This research is motivated by the problems in the implementation of public services, which are still lacking, especially in the research location, namely the village of Mulya Subur, which is still complained about by the community starting from health facilities, services for the convoluted public correspondence needs which are increasing with the existence of limitation of activity during the new normal period of Covid-19. The formulation of the problem in this study is how the public's perception of public services in the new normal period of Covid-19 by the Village Apparatus Mulya Subur, Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. The purpose of this study was to determine how the public's perception of public services in the new normal period of Covid-19 by the Village Apparatus Mulya Subur, Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. The method used is descriptive quantitative, data collection instruments used in this study were questionnaires and interviews. The population in this study were the people of Mulya Subur village. The sample in this study was taken by incidental sampling and quota sampling , amounting to 93 people. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the public's perception of public services in the new normal period of covid-19 by the Mulya Subur Village Apparatus, Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency is in the "Good Enough" category.*

Key Words: *Perception, Society, Public Service, New Normal*

STUDI TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI MASA NORMAL BARU COVID-19 OLEH APARATUR DESA MULYA SUBUR KECAMATAN PANGKALAN LESUNG KABUPATEN PELALAWAN

Yuningsih¹, Hambali², Haryono³

Email : yuningsih3205@student.unri.ac.id, hambali@lecturer.unri.ac.id, haryono@lecturer.unri.ac.id
No. Hp : 082386581364

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini di latar belakang oleh problematika penyelenggaraan pelayanan publik yang masih banyak kekurangan khususnya di lokasi penelitian yakni desa Mulya Subur yang masih dikeluhkan oleh masyarakat mulai dari fasilitas kesehatan, pelayanan kebutuhan surat menyurat masyarakat yang berbelit-belit yang semakin meningkat dengan adanya pembatasan aktifitas pada masa normal baru covid-19. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di masa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Metode yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif*, instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Mulya Subur. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan *insidental sampling* dan *sampling kuota* yang berjumlah 93 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di masa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan berada pada kategori “Cukup Baik”.

Kata Kunci: Persepsi, Masyarakat, Pelayanan Publik, Masa Normal Baru

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan bangsa pada umumnya. Begitu juga dengan pelayanan publik yang pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan publik sendiri merupakan tugas utama dari aparat pemerintah. Untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat khususnya rakyat indonesia, maka pemerintah di tuntutan untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan baik terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. (Abdulsyani, 2007)

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada pelayanan publik di sektor desa pada umumnya kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh Perangkat Desa tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yang terbagi tiga kelompok yaitu, yang Pertama, kelompok pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan dan perijinan. Kedua, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas umum. Ketiga, kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti pendistribusian Beras Raskin dan BLSM. (Widya kurniati mohi dan irmanovika mahmud, 2018)

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada masa normal baru covid-19 masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Oleh karena itu Pemerintah dalam masa normal baru covid-19 diharuskan menyesuaikan segala kebijakan-kebijakan dengan keadaan pembatasan jarak akibatnya banyak kebijakan yang harus diubah bahkan dihapuskan. Namun di sisi lain pihak penyelenggara pelayanan publik dituntut agar tetap dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait.

Adapun fakta yang terjadi terkait pelayanan publik di Desa Mulya Subur berdasarkan hasil wawancara dua warga yaitu Bapak inisial H berusia 50 tahun beliau mengatakan bahwa pelayanan public di desa Mulya Subur masih banyak keluhan yaitu sulitnya mendapatkan surat surat yang diperlukan untuk melengkapi dokumen anak beliau yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi yang harus didapat dari desa. Yang kedua yaitu Bapak inisial E berusia 45 tahun yang mana pada saat itu sedang sakit dan ingin berobat kesulitan karna tidak adanya bidan desa yang tinggal di desa Mulya subur dikarenakan rumah rumah dinas yang seharusnya diperuntukkan kepentingan umum malah digunakan untuk tempat tinggal sanak saudara aparat desa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan public di masa normal baru covid-19. Masyarakat yang dimaksud yaitu masyarakat desa Mulya subur kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan. Baik berdasarkan Prinsip, Standar, biaya, tingkat pelayanan dan sebagainya pada pelayanan di era normal baru covid-19.

Dengan adanya permasalahan demikian menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian yaitu “*Studi Tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Masa Normal Baru Covid-19 Oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan*”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di lakukan di Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan, pada bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Mulya Subur sebanyak 1388 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Mulya Subur sebanyak 93 orang yang di tetapkan dengan teknik insidental sampel dan sampling kuota. data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk angket, wawancara dan dokumentasi. metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

A. Sumber Data

Sumber data yang di maksud dalam penelitian merupakan subjek dari mana data tersebut dapat di peroleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data dan bagaimana data tersebut di olah.

Sumber data terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data peneliti yang di peroleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

Dari defenisi di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah merupakan data yang langsung didapat dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi,wawancara dan dokumentasi.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Angket

Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Sasaran angket adalah Warga desa Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

b. Wawancara (interview)

Wawancara dalam penelitian ini di gunakan untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di masa normal baru covid-19 oleh aparatu desa mulya subur kecamatan pangkalan lesung kabupaten pelalawan

c. Dokumentasi (*dokumenter*)

Dalam penelitian ini dokumentasi berupa, struktur organisasi, catatan serta data-data yang dapat di gunakan sebagai data pada penelitian Perespsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Masa Normal Baru Covid-19 Oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini berikut dipaparkan rekapitulasi hasil Rekapitulasi Skor persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dimasa Normal Baru Covid-19 Oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Tabel	SS		S		KS		TS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
4.3	19	20,43	10	10,75	50	53,77	14	15,05
4.4	10	10,75	23	24,73	40	43,01	20	21,51
4.5	12	12,90	20	21,51	38	40,86	23	24,73
4.6	15	16,13	11	11,83	15	16,13	52	55,91
4.7	66	70,97	11	11,83	7	7,52	9	9,68
4.8	2	2,15	54	58,07	21	22,58	16	17,20
4.9	28	30,11	43	46,23	20	21,51	2	2,15
4.10	17	18,28	51	54,84	22	23,65	3	3,23
4.11	7	7,53	38	40,86	34	36,56	14	15,05
4.12	13	13,98	32	34,41	37	39,78	11	11,83
4.13	6	6,45	28	30,11	47	50,54	12	12,90
4.14	3	3,23	13	13,98	56	60,21	21	22,58
4.15	5	5,38	40	43,01	33	35,48	15	16,13
4.16	3	3,23	11	11,83	61	65,59	18	19,35
4.18	4	4,30	17	18,28	44	47,31	28	30,11
4.20	7	7,53	71	76,34	15	16,13	0	0
4.22	3	3,23	7	7,53	67	72,04	16	17,20
4.23	68	73,12	20	21,50	3	3,23	2	2,15
4.24	68	73,12	20	21,50	3	3,23	2	2,15
4.26	5	5,38	11	11,83	42	45,16	35	37,63
4.28	5	5,38	11	11,83	42	45,16	35	37,63
4.30	3	3,23	13	13,98	23	24,73	54	58,06
4.32	17	18,28	51	54,84	22	23,65	3	3,23
4.34	3	3,23	7	7,53	31	33,33	52	55,91
4.36	9	9,68	3	3,23	37	39,78	44	47,31

Jumlah	398	428	616	662,38	810	870,94	501	538,68
Rata-rata	15,92	17,12	24,64	26,50	32,40	34,84	20,04	21,55

Sumber : Data Olahan 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 1 diatas data tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan diketahui bahwa 17,12% menjawab Sangat Setuju (SS), 26,50% menjawab Setuju (S), 34,84% menjawab Kurang Setuju (KS), 21,55% menjawab Tidak Setuju (TS).

Berdasarkan tolak ukur yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya apabila :

1. Apabila responden menjawab sangat setuju + setuju berada pada rentang 75.01%-100% = Sangat Baik
 2. Apabila responden menjawab sangat setuju + setuju berada pada rentang 50.01%-75% = Baik
 3. Apabila responden menjawab sangat setuju + setuju berada pada rentang 25.01%-50% = Cukup Baik
 4. Apabila responden menjawab dangat setuju + setuju berada pada rentang 00.00%-25% = Kurang Baik
- (Suharsimi Arikunto, 2010)

Maka hasil yang didapatkan berdasarkan rekapitulasi diatas yaitu : 17,12% + 26,50% = 43,62% yang berada pada rentang 25.01%- 50% = Cukup Baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di masa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan berdasarkan KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) berada pada tingkat **“Cukup Baik”**.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipapar sebelumnya, maka telah diketahui hasil dari penelitian ini. Selanjutnya, agar lebih memperjelas hasil dari pada penelitian ini, berikut akan dipaparkan pembahasan mengenai penelitian ini.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 1 diatas tentang indikator prinsip pelayanan publik berdasarkan KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 25.01%- 50%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (45,39%) artinya rekapitulasi ini dikategorikan “Cukup Baik”

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.19 diatas tentang indikator standar pelayanan publik berdasarkan KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik) dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 00.00%- 25%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (22,58%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.21 diatas tentang indikator biaya pelayanan publik dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 75.01%-100%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (83,87%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Sangat Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.25 diatas tentang indikator pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 50.01%-75%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (66,66%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.27 diatas tentang indikator pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 00.00%- 25%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (17,18%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.29 diatas tentang indikator biro jasa dan pelayanan dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 25.01%- 50%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (32,26%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Cukup Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.31 diatas tentang indikator tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 00.00%- 25%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (17,21%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.33 diatas tentang indikator pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 50.01%-75%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (73,12%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.35 diatas tentang indikator penyelesaian pengaduan dan sengketa dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 00.00%- 25%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (10,76%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.37 diatas tentang indikator evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 00.00%- 25%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (12,91%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel 4.38 diatas tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dapat diketahui hasilnya berada pada rentang 25.01%- 50%. Hal ini dibuktikan dengan Persentase rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju+Setuju (43,62%) artinya rekapitulasi berada pada tingkat “Cukup Baik”.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian studi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan berada pada kategori “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan hasil dari perhitungan responden yang menjawab “Sangat Setuju” berjumlah 17,12% ditambah dengan responden yang menjawab “Setuju” berjumlah 26,50% dengan hasil 43,62% dimana rentang ini berada pada kategori Cukup Baik yang berada pada rentang 25.01%- 50% . maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dimasa normal baru covid-19 oleh Aparatur Desa Mulya Subur Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan adalah “Cukup Baik”.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada Aparatur desa, masyarakat dan peneliti untuk memperhatikan hal-hal berikut:

1. Kepada aparaturnya sebagai penyedia layanan publik lebih meningkatkan kinerja terhadap pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, serta melengkapi sarana dan prasarana yang ada.
2. Kepada masyarakat perlu lebih terbuka terhadap kekurangan aparaturnya Desa Mulya Subur dan menyampaikan dengan baik kepada pihak aparaturnya desa, selain itu perlu adanya apresiasi terhadap kinerja aparaturnya desa yang memiliki kinerja yang baik.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan lebih baik lagi dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Prof. Dr. Mahdum, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
2. Bapak Dr. Gimin, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.
3. Bapak Dr. Hambali, M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau.

4. Bapak Dr. Hambali, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Haryono, M. Pd selalu pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi, arahan, kritik, serta saran sehingga penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ahmad Eddison, M.Si, Bapak Supentri, M.Pd, Bapak Indra Primahardani, S.H., M.H., selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan saran yang berguna bagi penulis.
6. Bapak Dr. Hambali, M.Si, Bapak Drs. Ahmad Eddison, M.Si, Ibu Sri Erlinda, S.IP., M.Si, Bapak Jumili Arianto, S.Pd., MH, Bapak Supentri, M.Pd, Bapak Indra Primahardani, SH., M.H, Bapak Separen, S.Pd., M.H, Bapak Haryono M.Pd, Bapak Mirza Hardian, M.Pd dan Ibu Hariyanti, M.Pd selaku Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Riau.
7. Teristimewa untuk Ayahanda Wakiran dan Ibunda Sugirah serta abang Sukamto, kakak Nurul Hidayati dan adik Nicky Satrio Praditia tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan moril serta materil kepada penulis dan memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta tidak lupa kasih dan sayangnya yang selalu mengalir tak henti diberikan kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Maafkan untuk sifat penulis yang kadang menyinggung perasaan yang tidak berkenaan dihati, kadang tidak dewasa dalam menghadapi kondisi yang penulis lalui. Terimakasih sudah menjadi pendengar disetiap keluh yang penulis berikan dan telah sudi menunggu penulis untuk pulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Pt. Rineka Citra.
- Habibi, Andrian . 2020. *Normal Baru Pasca Covid-19*. Buletin Hukum dan Keadilan. 4(1).
- Setiyo, Diana, Tiur Nurlini Wenang Tobing. 2021. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Public Dalam Masa Perubahan Melawan Covid 19 di Indonesia. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jayakarta. Jurnal Of Information System, Applied Management, Accounting And Research Volume 5 No 1.
- Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi. 6(3).
- KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.