

# Penerapan Teknologi dan Inovasi Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19

Vol 5 Special Issue 3  
(December, 2021)

Vara Fadilatul Lathifa<sup>1</sup>, Shauma Khoirrunisa Afiyah<sup>2</sup>, Bagas  
Fadil Aditya<sup>3</sup>, Ekapti Wahjuni Dj<sup>4\*</sup>

<sup>1234</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas  
Muhammadiyah Ponorogo

Email: varafadila23@gmail.com<sup>1</sup>, shaumanisa7@gmail.com<sup>2</sup>,  
bagasfadiladitya@gmail.com<sup>3</sup>, ekaptiwahyuni@gmail.com<sup>4\*</sup>

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received: xxx  
Revised version received: xxx  
Accepted: xxx  
Available online: xxx

### Keywords:

Public Service Innovation;  
Technology; The Covid-19;  
Pandemic;

### How to Cite:

APA Style 7th

## ABSTRACT

This covid-19 virus started in the city of Wuhan, to be precise in China, this pandemic appeared in early 2020 in Indonesia, since the Covid 19 pandemic, many habits of society have changed, this outbreak is a new epidemic that has spread throughout the country, this virus is not only It is detrimental to the health side alone, but investment and other community activities are also disturbed. President Joko Widodo continues to implement health protection by continuing to apply health protocols and maintaining distance. Prevention by government agencies through the implementation of technology-based public services or digital transformation, so that not a few public service providers continue to carry out various innovations in their services. For example, BPJS Kesehatan, which previously implemented online services, namely H. Mobile JKN Development Services. With the names CHIKA and Pandawa Digital technology is used to collect and improve work, learning and health strategies. During the COVID-19 pandemic, technology plays an important role in keeping communities active during major social obstacles. The purpose of this research is to find out how the public uses information and communication technology as a means to continue activities that cannot be done face-to-face, and the technology used for medical activities during the COVID-19 pandemic. According to the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 95 of 2018 Regarding the Electronic Government System (SPBE), SPBE is required to realize clean, effective, transparent, responsible, quality and reliable governance. Prevention by government agencies is through the implementation of technology-based public services or digital transformation, so that many public service providers subsequently carry out various service innovations.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>  
Copyright (c) 2021 by IJGCS



## 1. Pendahuluan

Virus adalah parasit mikroskopis yang menginfeksi sel organisme biologis. Virus bisa berkembang biak. Di dalam materi hidup, melalui penetrasi dan penggunaan sel hidup, virus corona tidak memiliki peralatan seluler untuk memperbanyak diri. Virus adalah parasit obligat di dalam sel inang dan di luar inang tidak berdaya. Virus umumnya mengandung sejumlah kecil asam nukleat (DNA atau RNA, tetapi bukan kombinasi keduanya) yang terbungkus dalam beberapa jenis bahan pelindung yang terdiri dari protein, lipid, glikoprotein, atau kombinasi ketiganya. Genom virus mengkodekan protein yang digunakan untuk membuat materi genetik dan protein yang diperlukan untuk siklus hidupnya. Kajian virus diawali dengan mempelajari penyakit mosaik yang menghambat pertumbuhan tanaman tembakau dan menyebabkan daun tanaman berbintik-bintik terhadap berbagai jenis virus yang hidup di tanah. Namun tidak semua dapat menyebabkan

penyakit pada manusia, sebaliknya virus yang dapat menginfeksi manusia. Ini dapat ditularkan dari orang ke orang melalui perantara gigitan serangga atau hewan, yang kemudian berinteraksi dengan manusia. Pasar hewan. Huanan di Wuhan yang menjual berbagai jenis daging hewan termasuk yang tidak biasa dimakan seperti ular, kelelawar, dan berbagai jenis tikus. Virus corona, atau COVID-19, diyakini ditularkan oleh kelelawar dan hewan lain yang dimakan manusia. Covid-19 meningkat setiap hari. Banyak kegiatan masyarakat yang perlu dilakukan dari rumah, seperti belajar dari rumah, bekerja dari rumah, beribadah di rumah, dan kegiatan lainnya. Hal seperti itu tentu mengubah kebiasaan masyarakat yang dulunya bisa berpikir bebas dan tanpa memikirkan pandemi COVID-19, kini kita harus waspada karena virus berbahaya mengancam di luar, Covid 19. Pandemi ini terjadi di awal tahun 2020, kegiatan Komunitas telah banyak berubah.

## **2. Metode**

Metode yang kami gunakan dalam penelitian ini adalah observasi melalui berbagai sumber informasi yang ada di media sosial, bahwasanya dapat disimpulkan bahwa media sosial merupakan media yang memungkinkan penggunaannya untuk saling melakukan aktivitas sosial melalui internet tanpa dibatasi jarak, ruang, dan waktu.

## **3. Pembahasan**

Pandemi Covid 19 menjadi tantangan bagaimana kita menanggapi kegiatan pembelajaran karena pola pembelajaran digunakan secara online di era pandemi ini. Kita harus bisa mengkondisikan fenomena ini. Bagaimana belajar bisa lancar dan berhasil dalam pandemi ini? Sejak perkembangan teknologi yang sangat pesat di era modern ini, teknologi saat ini telah membawa banyak keuntungan dalam berbagai hal. Perkembangan itu terjadi tidak hanya dalam tahun, bulan atau hari, tetapi juga dalam jam, bahkan menit atau detik, apalagi jika ini yang terjadi untuk mendapatkan informasi. dan teknologi komunikasi yang didukung oleh teknologi. Elektronik. Penggunaan teknologi oleh masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan kebutuhan dalam hidup. Seiring teknologi ini berkembang, begitu pula kemajuan dalam sumber daya manusia. Peningkatan penularan virus Covid-19 dapat mengarah pada peningkatan yang berkelanjutan, karena masyarakat harus diberitahu tentang pencegahan penularan virus corona selama periode pandemi segera. Pemerintah terus berupaya melakukan pemutusan rantai penyebaran virus Covid-19 diantaranya yaitu menerapkan physical distancing menerapkan pembatasan sosial bersekala besar menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk bekerja dari rumah beribadah serta belajar dari rumah sementara itu pemerintah juga menghimbau kepada seluruh lapisan masyarakat untuk tetap menerapkan protocol kesehatan dan menjaga imun tubuh. Edukasi dan juga promosi kesehatan penting dilakukan di masyarakat untuk menangani covid-19 terutama Edukasi di media sosial karena di media sosial informasi dapat tersebar secara cepat dan luas selain itu penting juga pentingnya sikap peduli terhadap sesama ditengah wabah Pandemi karena dengan kita Gotong royong membantu sesama kita dapat meringankan beban warga yang terdampak virus covid-19 selain itu pemerintah juga menghimbau kepada warganya untuk tidak mengucilkan sesama apabila ada warga yang terdampak virus covid 19.

Di tengah pandemi virus corona (Covid-19), banyak masyarakat yang terpaksa harus beradaptasi dalam kesehariannya, adaptasi ini juga berlaku pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dilaksanakan oleh penyedia layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal yang dapat dilakukan penyedia layanan untuk meningkatkan layanannya di tengah pandemi, antara lain berikan informasi yang jelas tentang standar layanan. Sebagian besar penyedia layanan sudah memiliki jejaring sosial dan situs web, namun cara ini belum digunakan untuk menyampaikan standar layanan. Memperbaiki sistem pengiriman layanan online Layanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat selama pandemi ini. mampu mengubah sistem menjadi sistem online. adaptasi sarana, prasarana dan sarana pelayanan. indikator yang dijadikan sebagai indikator

keberhasilan suatu lembaga layanan publik adalah inovasi, karena inovasi dapat mendukung daya saing lembaga layanan publik lainnya. Menurut Keputusan Kementerian Penguatan Aparatur Negara, inovasi dalam pelayanan publik merupakan terobosan dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif dan / atau adaptasi orisinal. Modifikasi yang memiliki manfaat langsung dan tidak langsung bagi masyarakat. Ada tiga prinsip inovasi dalam pelayanan publik:

- A. Akuntabilitas dapat diperhatikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- B. Transparansi harus terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. dan disediakan dengan cara yang wajar, mudah dipahami, dan
- C. Independen dari pihak mana pun.

Inovasi dibedakan menjadi inovasi produk, inovasi proses, inovasi organisasi, dan inovasi bisnis. Inovasi produk dapat berupa produk, jasa, atau kombinasi produk. Produk dan layanan. Inovasi proses adalah cara baru dalam melakukan aktivitas nilai, seperti distribusi atau produksi yang lebih baik atau lebih murah. Inovasi organisasi adalah cara baru untuk memimpin, mengkoordinasikan, dan memantau karyawan dalam organisasi. Inovasi bisnis merupakan kombinasi dari produk baru, proses dan sistem organisasi. Inovasi bisnis juga dikenal sebagai model bisnis.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto (2005: 18) adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerima manfaat serta pelaksanaan ketentuan hukum Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah, nama kolektif yang meliputi satuan kerja / unit organisasi kementerian, kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, dan lembaga kesekretariatan yang setinggi-tingginya dan tertinggi. tingkat negara, dan Instansi pemerintah negara bagian dan daerah lainnya, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Unit Pelaksana Pelayanan Umum Badan Usaha Milik Daerah, harus beroperasi di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada penerima. Penyedia layanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada penerima layanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah biaya apapun (dengan nama atau denominasi apapun) sebagai kompensasi atas penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19. Konsep inovasi dalam kajian administrasi publik tertuang dalam perspektif New Public Management dan Revention of Government. Konsep ini menjelaskan bagaimana organisasi dapat bertahan dan meningkatkan kinerjanya dengan mentransfer semangat sektor swasta ke sektor publik.

inovasi merupakan bagian penting dari tata kelola untuk mencapai tujuan organisasi. Berkenaan dengan hal itu juga berpendapat bahwa "an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter". Pandangan dari Rogers melihat sebuah inovasi dapat dimaknai sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau satu unit adopsi lainnya. Dalam pengertian ini, juga dikatakan bahwa "inovasi adalah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya". Rogers menunjukkan bahwa inovasi dapat diartikan. sebagai ide, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh seseorang atau entitas angkat lainnya. Berdasarkan pengertian inovasi sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat berupa penemuan baru atau juga mengadopsi inovasi lain yang merupakan elemen penting dalam pengelolaan suatu sistem manajemen. Bulan Covid -19 ini telah mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk terus berinovasi agar dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Inovasi sektor publik adalah kebutuhan yang memenuhi keinginan pemerintah untuk memberikan layanan publik dan layanan berkualitas tinggi meskipun ada pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan dengan harapan agar kebutuhan masyarakat khususnya kebutuhan kesehatan, kebutuhan dasar, kebutuhan keamanan, dan kebutuhan lainnya dapat terus terpenuhi oleh masyarakat. Dalam pandemi

COVID-19, pentingnya inovasi dalam penyampaian layanan publik menjadi penting untuk inovasi dalam layanan publik berupa layanan online dan offline. Mengingat kondisi geografis di Indonesia terkait ketersediaan infrastruktur untuk mendukung layanan online belum merata. Masih ada daerah atau wilayah di Indonesia yang masih kesulitan mengakses internet. Implementasi dari digitalisasi data. Beberapa contoh layanan yang telah disediakan oleh pemerintah seperti: webinar, penggunaan aplikasi zoom, Tim Microsoft menyediakan layanan kepada publik untuk penganggaran elektronik, perencanaan proyek elektronik, perizinan elektronik, penyebaran sistem, kontrol elektronik, pelaporan elektronik, dan banyak layanan elektronik lainnya yang disediakan oleh pemerintah. Inovasi pemerintah terkait pandemi Covid-19 saat memberikan pelayanan publik melalui sistem online. Salah satu instansi pemerintah yang tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19 adalah instansi penegak hukum yang memanfaatkan teknologi informasi, yang dapat memberikan waktu dan efisiensi dari segi efisiensi, biaya, dan tenaga, tanpa disadari kehidupan manusia. Hari ini seru, aktif. Dari teknologi informasi ini. Ia mencontohkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penanganan Covid-19. Epidemi, termasuk bidang pendidikan, dan H. Melalui kursus online, kemudian di bidang manajemen publik melalui website untuk menyebarluaskan informasi, berkomunikasi melalui video conference. Selain itu, dalam bisnis sistem e-commerce melalui media hiburan dan komunikasi di bidang sosial, serta di media sosial dan bidang kesehatan, untuk melihat dan melacak data penyebaran dampak Covid-19 terhadap informasi. Industri teknologi, termasuk teknologi informasi Indonesia Menurut Ketua Federasi (FTII), Internet juga membutuhkan infrastruktur telekomunikasi. Oleh karena itu, perang melawan Covid-19 membutuhkan aturan sederhana, yang juga dapat beroperasi dengan cepat bagi operator telekomunikasi dengan biaya yang wajar, agar tidak membebani pemerintah daerah. Namun, jika tidak ada provider telekomunikasi, tentu kita tidak akan bisa memenuhi kebutuhan internet untuk bekerja dan belajar di rumah. Dari definisi inovasi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat terjadi dalam bentuk penemuan baru atau dalam bentuk inovasi, yang merupakan faktor penting dalam pengelolaan sistem administrasi. Pengalaman tiga bulan terinfeksi Covid-19 memaksa pemerintah pusat dan daerah berinovasi untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Covid-19, masyarakat sebagai pengguna teknologi harus bisa menggunakan teknologi yang ada. Menyesuaikan orang dengan teknologi baru yang telah dikembangkan harus dilakukan melalui pendidikan. Hal ini dilakukan agar generasi penerus tidak ketinggalan dalam hal teknologi baru. Dengan cara ini, teknologi dan pendidikan dapat berkembang seiring dengan eksistensi generasi baru sebagai penerus generasi sebelumnya. Di tengah pandemi Covid-19, muncul aturan, terutama di Indonesia, di mana masyarakat Indonesia harus menjaga jarak seminimal mungkin satu sama lain sehingga warga Indonesia terpaksa harus tinggal di rumah dari rumah dan melakukan semua aktivitas dari rumah, mis. B. Pulang dari rumah, belajar dari rumah, dan beribadah dari rumah. Ada perubahan birokrasi yang dilakukan, misalnya sebelum pandemi Covid-19 birokrasi bekerja normal, kemudian Indonesia ikut pandemi Covid-19 yang membuat para agen PNS dari rumah sudah bekerja dan baru-baru ini masuk normal baru. Era memberikan kesempatan untuk bekerja di kantornamun dengan kondisi kehidupan normal baru, yaitu mengutamakan protokol kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan aturan dalam melakukan aktivitas dari rumah, seperti bekerja dari rumah, belajar dari rumah, beribadah dari rumah, dan segala aktivitas dari rumah, maka aktivitas ini membutuhkan peran teknologi untuk melaksanakan aktivitas tersebut. Peran teknologi pada masa Covid-19 sangat besar, misalnya bagaimana belajar dari rumah. Pembelajaran ini dilakukan secara online atau dalam jaringan dengan menggunakan aplikasi atau web yang biasa dikenal dengan e-. Belajar. E-learning adalah apa untuk semua jenis pembelajaran. Pengaruh Teknologi Pendidikan terhadap Kemandirian Belajar Saat Pandemi COVID-19 Manifestasi kehidupan manusia semakin kompleks dengan permasalahan kehidupan yang semakin kompleks. Tidak hanya tar seperti ini di negara ini, tetapi juga menjadi masalah masalah di dunia internasional. Virus Corona saat ini menjadi masalah yang sedang melanda dunia termasuk

Indonesia. Virus ini telah menghentikan banyak aktivitas di berbagai daerah guna meminimalisir penyebaran yang terjadi. Salah satu bidang yang terkena virus corona ini adalah bidang pendidikan. Pecahkan masalah ini.

Hingga lahir pernyataan untuk tetap produktif di dunia internasional dalam menghadapi pandemi COVID-19. Pernyataan ini terkait erat dengan (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan). Dalam deklarasi ini ada 17 tujuan dalam SDGs global ini, termasuk global tanpa kelaparan, tanpa kemiskinan, kesehatan dan kesejahteraan yang baik, pendidikan berkualitas, kesetaraan gender, air bersih dan sanitasi, energi bersih dan terjangkau, dll. Saat-saat seperti ini sesuai dengan poin 4 SDGs, yaitu pendidikan berkualitas. Perkembangan Teknologi Pendidikan menjadi faktor penting dalam menyelesaikan permasalahan pendidikan di masa pandemi COVID-19. Teknologi pendidikan dapat memberikan informasi dan materi yang sederhana sehingga kegiatan pembelajaran yang dilakukan tidak menjadi kendala terutama pada saat pembelajaran jarak jauh. Dengan fitur, semangat, dan perkembangan pesat saat ini dan milenial di masa pandemi COVID-19, teknologi pendidikan menjadi solusi aktif yang tepat dan efisien yang dapat digunakan saat ini untuk mendukung pembelajaran mandiri. Dampak dari pandemi ini juga mendorong sektor pendidikan di Indonesia untuk bereksperimen dengan mengembangkan berbagai teknologi pendidikan yang mendukung pembelajaran dan berpartisipasi aktif dalam revolusi industri 4.0. Dalam situasi kritis ini, pemerintah dan akademisi mengembangkan teknologi pendidikan dengan berbagai model mulai dari aplikasi, website, podcast, ruang kelas dan lain-lain untuk menciptakan kondisi yang efisien bagi generasi muda/milenium untuk belajar sendiri. Pemanfaatan teknologi pendidikan dalam pembelajaran mandiri saat ini merupakan salah satu upaya penerapan media pembelajaran berbasis teknologi terkini yang beragam dan advokasi teknologi pendidikan. Teknologi pendidikan juga akan sangat berguna dan mudah dipahami dalam Kehidupan Milenial sebagai sarana inovasi pembelajaran yang memudahkan mereka untuk mencari berbagai sumber pengetahuan dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga terciptalah sebuah teknologi Pendidikan yang memiliki sangat bermanfaat bagi peningkatan proses belajar keibuan. Jadilah mandiri dan ciptakan pendekatan pendidikan yang berpikiran terbuka, yang saat ini hanya mungkin dilakukan melalui pengajaran di kelas atau tatap muka.

#### **4. Kesimpulan**

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia memicu perubahan dalam birokrasi layanan publik Covid-19, memaksa organisasi untuk melakukan perubahan normal baru bekerja dari rumah dan tetap bekerja di kantor, namun tetap mempertahankan protokol kesehatan untuk diterapkan. Birokrasi sangat dipengaruhi oleh dukungan sumber daya manusia dan infrastruktur. Kondisi Covid-19 mengharuskan NSA membawa kreativitas dan inovasi ke layanan publik. Dalam penyampaian layanan publik, semakin banyak layanan yang berbeda disediakan secara online. Meningkatkan kualitas pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah lebih tinggi bahkan dalam kondisi pandemi Covid-19, kesehatan dan keselamatan NSA kurang penting, dan masyarakat menjadi prioritas utama di negara Covid-19. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan publik di seluruh Indonesia harus sesuai dengan protokol kesehatan agar rantai penyebaran Covid-19 segera berakhir dan layanan publik tetap dapat berfungsi secara normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman umum tentang realitas sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman ini tidak ditegakkan terlebih dahulu, tetapi setelah dilakukan analisis terhadap realitas sosial yang menjadi fokus penelitian, kemudian ditarik kesimpulan dalam bentuk pemahaman umum. (Ruslan, 2010). Menurut Kriyantono (2006) jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, obyektif dan tepat fakta dan jenis populasi atau objek penelitian. Peneliti sudah memiliki konsep (biasanya konsep) dan masuk melalui kerangka konseptual (landasan teoritis). "Tidak ada yang perlu dibenahi dari teknologi Indonesia. Namun yang perlu dibenahi dan diperhatikan adalah sumber daya manusianya, karena

teknologi di era sekarang, sangat berpengaruh untuk terus bertahan dalam menghadapi pandemi ini,”

### **Acknowledgment**

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

### **References**

- Agustino, L. (2020). Analisis Kebijakan Penanganan Wabah Covid-19: Pengalaman Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*. <http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/685>.
- Astini, N. K. S. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran tingkat sekolah dasar pada masa pandemi covid-19. *Lampubhyang*, 11(2), 13-25.
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *TheJournalish: Social and Government*, 1(3), 92-99.
- Furqon, A., & Ajuk, M. (2021). *Inovasi Komunikasi Layanan Publik Pada Masa Pandemi Di Kabupaten Gresik* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *TEMATIK-Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(1), 38-50.
- Latip, A. (2020). Peran literasi teknologi informasi dan komunikasi pada pembelajaran jarak jauh di masa pandemi Covid-19. *EduTeach: Jurnal Edukasi dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 108-116.
- Muis, A. R. C. (2020). Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Nasional Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i. core. ac. uk*. <https://core.ac.uk/download/pdf/325992704.pdf>.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36.
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektika*, 7(2), 148-158.
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi Coronavirus Disease 2019. *Publication*.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.