

Manajemen Pelayanan Publik Di Tengah Ancaman Pandemi COVID-19

Romdana

Study Program of Administration Public, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ romdanayahya123@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [29 Desember 2021]

Revised [18 Januari 2022]

Accepted [25 Januari 2022]

KEYWORDS

Manajemen,
Pelayanan publik,
Pandemi COVID

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Publik Saat Pandemi COVID-19 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan populasi yaitu seluruh pegawai pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan Publik Saat Pandemi COVID -19 pada Dinas Lingkungan Hidup cukup baik, namun masih ada hambatan sedikit, Perubahan Tataan hidup baru yang kita kenal **New Norma** membuat sebagian masyarakat yang datang ingin mendapatkan pelayanan harus melewati aturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah protocol Kesehatan yaitu Pengecekan Suhu Tubuh, Cuci tangan dan pakai masker.kebiasan ini sedikit merepotkan masyarakat yang ingin mendapat pelayanan.Kemudian masih kuranya sosialisasi dari dinas bagaimana pelayan daring Online itu sehingga masyarakat memahami makna nya.

ABSTRACT

This study aimed to know how to manage public services during the COVID19 pandemic at Bengkulu City's Department of Environment, using a qualitative descriptive study with a population of all employees of the city's Department of Environment. Data was collected through observations, interviews and documents. The results show that the management of utilities during the COVID19 pandemic at the Department of Environment is quite good, but there are still some obstacles. The changes in the new life order we call New Norma require that some people who come for services must follow rules set forth by the government. Hygiene procedures, namely checking body temperature, washing hands and wearing masks. This routine is a bit inconvenient for people who want to receive services. Then there is still a lack of socialization from the service on how to do the service online so that people understand what it means..

PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)*, yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus *Covid-19* ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali bulan Maret 2020 dinyatakan Pemerintah di Indonesia.. Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home (WFH)*.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 2 yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya

adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Moenir Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Sejauh ini pelayanan publik sudah menjadi hal yang penting di perusahaan ataupun lembaga. Pelayanan yang diberikan kepada publik harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Adanya standar pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan kualitas pelayanan bagi semua perusahaan atau lembaga.

Dari beberapa pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan harus ada berbagai unsur-unsur yakni bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati sebagai tolok ukur antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Dalam melakukan pelayanan publik pastinya terdapat suatu kondisi dimana kualitas pelayanan di rasa masih kurang. Masih banyak keluhan yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai dengan Undang-undang adalah, untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa, masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Pengertian Manajemen

Menurut Shafritz dan Russel manajemen adalah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan organisasi dan proses menjalankan organisasi. itu sendiri, yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi Donovan dan Jackson mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilaksanakan pada tingkat organisasi tertentu, sebagai rangkaian keterampilan (*skill*) dan sebagai rangkaian tugas. Dari uraian tersebut penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah ilmu, proses dan sistem yang mengubah berbagai sumber daya (manusia, mesin) dalam suatu ruang usaha yang berguna bagi kemanusiaan serta untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerjasama dengan orang lain secara sistematis, efektif dan efisien.

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service". A.S. Moenir mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna". Secara konseptual manajemen publik menurut Norman menyebutkan bahwa, pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Pengertian Publik

Dalam terma sehari-hari di Indonesia kata "*Public*" dipahami sebagai negara atau umum. Hal ini dapat dilihat dalam bahasa Indonesia, menerjemahkan *public transportation* yang dimaknai sebagai kendaraan umum atau *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Secara etimologis "*public*" berasal dari sebuah kata dalam bahasa Yunani yakni "*Pubes*" berarti kedewasaan secara fisik, emosional, maupun intelektual. Dalam perspektif sosiologi dan psikologi istilah "*Pubes*" seringkali disebut dalam terma lain yakni "*Puber*". Terma *puber* kemudiannya diinterpretasikan sebagai tahapan kehidupan sosial dalam masa transisi di mana yang mulanya berorientasi pada diri sendiri menjadi memikirkan orang lain di luar dirinya.

Tujuan pelayanan publik

menurut Juliantara adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Sedangkan Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang

memenuhi apa yang dijanjikan atau apayang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang terbaik dapat menimbulkan kepercayaanmasyarakat yang menjadi dasar atas citra lembaga.

Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan histories atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas dari pada hanya “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non- pemerintah, asosiasi, pers,dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai nilai efisiensi dan efektivitas.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Bogdandan Taylor pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Dengan pendekatan kualitatif ini, penulis mendapatkan data berupa hasil tulisan-tulisan atau lisan dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bengkulu, dimana penulis tetap kritis terhadap data yang didapatkan. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif juga sebagai cara penulis untuk berpikir secara induktif, yaitu penulis menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudianberupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang peneliti ambil adalah pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang peneliti ambil adalah :

a. Data Primer

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Melalui dokumentasi dan interview (wawancara).

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer.Sumber sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari seminar,buku-buku maupun literature lain. Data sekunder adalah data yang telah disalin dari sumber pertama, mencakup dokumen-dokumen resmi, seperti laporan hasil rapat kerja, laporan tahunan, laporan keuangan serta hasil-hasil penelitian yang berwujud media, seperti koran, buletin dan majalah. Selain itu juga dibutuhkan dokumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

3. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil diperoleh dari menghitung atau mengukur kuantitas maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan populasi yakni semua karyawan dan staff pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu.

4. Sampel

Pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu Sekretaris dan Staff.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data penelitian. Tanpa mengetahui teknik penelitian, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Selanjutnya jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview wawancara,kuesioner, (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Sedangkan dalam hal ini peneliti hanya akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Publik pada Dinas lingkungan Hidup Kota Bengkulu saat ancaman pandemic COVID-19

Dewasa ini manajemen layanan publik sangat diperhatikan oleh suatu lembaga, tak terkecuali Dinas Lingkungan Hidup kota Bengkulu. Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Dalam kondisi pandemi covid 19, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi covid 19. Bahkan saat adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk berupa website, pamflet ataupun media sosial.

Guna menindaklanjuti kebijakan pemerintah dalam melaksanakan tatanan normal baru yang mendukung produktifitas kerja namun tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan masyarakat, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu sebagai salah satu institusi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat telah melakukan perubahan system kerja Apaatur Sipil Negara agar dapat beradaptasi terhadap perubahan tatanan normal baru, sehingga aman dalam situasi pandemic Covid-19. Tindak lanjut tersebut diantaranya dilakukan dengan memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan melalui Penetapan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pemeriksaan dan Penilaian Dokumen Lingkungan Lingkungan, serta Registrasi Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL) Dalam Masa Pandemi Covid-19 dan Tatanan Normal Baru di DLH Kota Bengkulu Nomor : 050/12/1141 Tahun 2020 tanggal 15 Juni 2020.

Berbagai pelayanan publik yang dalam prosesnya membutuhkan koordinasi dalam bentuk rapat selalu diupayakan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui rapat daring. Apabila dilakukan secara offline maka harus memperhatikan protokol kesehatan dan physical distancing. Saat Pandemi COVID 19 di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu seluruh pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan publik baik itu berupa pemberian rekomendasi perizinan Lingkungan, registrasi pengawasan dan lain-lain agak kesulitan karena kerja dilakukan sistem online kebijakan pimpinan melaksanakan Work From Home (WFH) yaitu a kerja dari rumah dan pelayanan yang membutuhkan harus bertemu ada kebijakan kontak person terhadap pegawai yang bersangkutan untuk melaksanakan tugasnya dengan tetap memperhatikan Protokol kesehatan dalam arti seorang pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau instansi harus sama-sama mentaati aturan protocol kesehatan harus pakai masker saat masuk kantor tangan harus dicuci pakai sabun yang sudah disediakan oleh kantor baik itu sabun, air dan tisu. dan sebelum masuk kantor terlebih dahulu harus diperiksa suhu tubuh guna untuk mendeteksi apa yang bersangkutan suhu tubuhnya tinggi atau normal.

Untuk seluruh pelayanan publik yang menyangkut kebutuhan baik itu instansi pemerintah, swasta, ataupun kelompok usaha lain saat pandemic ini seluruh pelayanan aturannya tidak baku artinya bisa berubah suatu saat karena Pemerintah Pusatpun memberikan kewenangan kepada daerah yang penting selalu mematuhi protocol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat sampai ke daerah. Sehingga akan berlaku manajemen pelayanan publik yang sesuai aturan yang sudah ditetapkan pemerintah tetapi bisa berubah sesuai situasi yang berkembang. Manajemen pelayanan ini di dinas Lingkungan hidup diterapkan sesuai kebutuhan dan tingkat pelayanan yang diberikan contoh, saat mulai Pandemi ditetapkan aturan harus kerja dari rumah atau Online tetapi seandainya pelayanan yang dibutuhkan harus segera bertemu seperti registrasi Izin lingkungan hidup maka pegawai harus melakukan kesepakatan kepada pihak yang ingin berurusan untuk datang ke kantor dengan waktu yang sudah ditentukan.

Pembahasan

Saat Pandemi COVID -19 ini melanda seluruh dunia, termasuk Negara Republik Indonesia semua melakukan penanganan antisipasi supaya penularan Virus Corona tidak berkembang dengan cepat, tapi kenyataannya jangankan negara berkembang seperti Indonesia negara Maju pun sangat kualahan dengan pandemi Covid 19 ini yang begitu massif perkembangannya sehingga merusak tatanan kehidupan manusia terlebih lagi tatanan ekonomi sehingga bisa mengarah kepada resesi ekonomi negara. Tatanan hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam



keadaan sebelum pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan pakai sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat, tak terkecuali pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan kesehatan di berbagai tingkatan fasilitas kesehatan, pelayanan keuangan pada sektor jasa perbankan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 70,3 % responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6 % responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas. Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis *online* masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara online. Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "*new normal*" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu sebagai lembaga Pemerintah yang mempunyai Tugas bidang Lingkungan Hidup dibawah pemerintah Kota yang salah satu Fungsinya adalah Pembinaan dan pengawasan terhadap usaha atau kegiatan yang izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan Hidup, Pemberian rekomendasi perizinan pendaurulangan pengolahan sampah dan pemrosesan akhir sampah. Kesemuanya ini harus melakukan kajian dan terjun ke lapangan yang secara fakta harus mendatang orangnya untuk ikut melaksanakan tugasnya memantau dan melihat secara dekat, saat pandemic ini disatu sisi pemerintah harus mencegah bagaimana penyebaran COVID 19 ini tidak meluas di satu sisi tuntutan pekerjaan harus melakukan pengawasan secara langsung.

Kemudian dari sisi SDM nya bahwa penggunaan aplikasi untuk online tidak semua bisa menguasai walaupun ada tenaga khusus yang bisa tapi semua pekerjaan harus dilakukan serentak hal ini kesulitan sekali untuk mengerjakannya. Seiring diberlakukannya era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) atau *new normal* di masa tanggap darurat Covid - 19, sektor layanan publik yang sempat mengalami pembatasan atau menghentikan layanan sementara, mulai beraktivitas menyesuaikan dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Momentum ini tentunya menjadi kelegaan bagi masyarakat yang sempat tertunda mengakses layanan publik. Antusiasme beroperasinya kembali layanan publik diharapkan tidak menimbulkan permasalahan baru dan polemik di masyarakat. Dengan alasan upaya pencegahan, penyelenggara layanan mulai melakukan penyesuaian diantaranya: pembaruan jam layanan, penambahan syarat layanan dan jangka waktu layanan serta mekanisme layanan dari langsung menjadi *online* (daring). Perubahan terhadap standar pelayanan di masa adaptasi kebiasaan baru harus dilakukan sesuai dengan prosedural dengan melibatkan dan menginformasikan secara masif kepada masyarakat.

Bagi pengguna layanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu mereka juga kesulitan dan merasa berat untuk mendapatkan pelayanan hanya registrasi perizinan harus menggugah sendiri dan ngisi data secara Online sebagian tidak terbiasa hal yang pembaharuan yang sistem jaringan mereka selama ini sudah biasa mengurus perizinan cukup kekantoor menunggu antrian sebentar langsung selesai. Sementara aturan yang mengikat bahwa setiap pelayanan publik saat Pandemi ini yang bisa dilakukan dirumah maka harus dikerjakan dirumah, pastinya protokoler kesehatan harus diperhatikan. Saat memasuki New Normal atau Tatanan baru walaupun pelayanan publik sudah dibuka tetap saja menjadi persoalan yang dirasakan oleh pengguna layanan dari DLH , mereka belum terbiasa untuk mengurus sesuatu kekantor harus melewati beberapa protokoler kesehatan mulai dari pengecekan suhu Tubuh, cuci tangan sampai kepada memakai masker yang semuanya dengan berat mereka sampaikan, tapi disatu sisi kita untuk memutus mata rantai penyebaran COVID 19 ini kita harus ikuti protokoler kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Inilah permasalahan yang kita hadapi bagi pelayanan publik khususnya di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu. Tentu berimbang pada registrasi perizinan yang masih ada belum dilaporkan karena mereka merasa ribet untuk berurusan sambil menunggu situasi normal sepeerti biasa.

Disisi lain dari Dinas DLH sendiri merasa masih kurang untuk melakukan sosialisasi kepada publik khususnya kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan terkait *masalah* Lingkungan hidup. Dinas DLH Sendiri menyampaikan sosialisasi pelayanan ini kadang lewat media Elektronik ataupun media online

sehingga kadang belum tersampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Disinilah barangkali permasalahannya karena kita dihadapkan dengan situasi yang serba sulit apalagi saat pandemic mulai berlangsung sekitar bulan maret Lalu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Manajemen Pelayanan Publik yang diberikan saat Pandemi COVID-19 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu secara menyeluruh sudah baik tapi karena terkendala dengan aturan protokoler kesehatan dari Pemerintah maka pelayanan cukup terkendala
2. Pandemi Covid19 membuat sektor pelayanan publik terutama pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu melakukan penyesuaian seiring tuntutan keadaan yang membuat berubah sehingga bisa menimbulkan masalah karena kendala Online / Daring

Saran

Agar Saat masa Pandemi ini membuat pelayanan publik semakin hari semakin berbenah untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan terutama pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bengkulu, Pengambil kebijakan harus peka terhadap situasi saat ini, karena untuk menyesuaikan istilah AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru) atau New Normal dimasa tanggap darurat COVID-19

DAFTAR PUSTAKA

- Ainus Sa'di M.Yusron. 2018 Skripsi Manajemen Layanan Publik Dalam Citra lembaga (Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Wali Songo Sidoarjo)
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Donovan dan Jackson, dalam Yeremias T. Keban. 1991. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- H.A.S, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ruslan, Rosady. 2013. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Purnama, Nursya"bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- James, A. F. Stoner, DKK. 1996. *Manajemen*. Edisi Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.