

## Inovasi Pelayanan Publik Pusat Informasi Desa Singkil Ponorogo Saat Covid-19

Tian Ovi Septiyana<sup>1</sup>, Regita Cahyaning Banowati<sup>2</sup>, Ratna Purwaningtyas<sup>3</sup>, Ekapti Wahjuni DJ<sup>4\*</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Muhamadiyah Ponorogo

<sup>1234</sup> Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471

email: [tianoviseptiyana22@gmail.com](mailto:tianoviseptiyana22@gmail.com)<sup>1</sup>, [regitacb03@gmail.com](mailto:regitacb03@gmail.com)<sup>2</sup>, [ratnapurwaningtyas31@gmail.com](mailto:ratnapurwaningtyas31@gmail.com)<sup>3</sup>, [ekapti\\_wahjuni@umpo.ac.id](mailto:ekapti_wahjuni@umpo.ac.id)<sup>4\*</sup>

### Abstract

*During the past year, Indonesia is facing the outbreak of corona virus which is increasing up to knock out almost all of the sector is no exception bureaucracy. Pandemic Covid-19 requires us to create a new order in the bureaucracy and the change of the pattern work. Every effort is made by the government to handle covid-19, the policies and regulations set by the central government followed by the regional government in Indonesia to tackle the covid-19 is no exception one of the areas in east Java, especially Ponorogo. The village Singkil Ponorogo is a village do innovation of public services by way of providing information regarding the pandemic covid-19, which within the online platform. This study aims to describe how innovation a public service for information about covid-19 based innovative in Ponorogo. This innovation set can provide acceleration in the provision of information about covid-19 in Ponorogo. This research method uses a qualitative approach of ethnography of the virtual.*

**Keywords:** Innovation; Public Services; Sites;

### Abstrak

*Selama satu tahun terakhir Indonesia menghadapi wabah virus corona yang makin meningkat hingga melumpuhkan hampir semua sektor tak terkecuali birokrasi. Pandemi covid-19 menuntut kita untuk menciptakan tatanan baru dalam birokrasi dan perubahan pola kerja. Segala upaya dilakukan oleh pemerintah untuk menangani covid-19, kebijakan dan peraturan ditetapkan oleh pemerintah pusat diikuti oleh pemerintah daerah di Indonesia untuk menanggulangi covid-19 tak terkecuali salah satu daerah di Jawa Timur khususnya Ponorogo. Desa Singkil Ponorogo merupakan desa yang melakukan inovasi pelayanan publik dengan cara memberikan seputar informasi mengenai pandemi covid-19 yang berada di satu platform online. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi layanan publik mengenai informasi tentang covid-19 yang berbasis inovatif di Ponorogo. Inovasi ini ditetapkan dapat memberikan percepatan dalam pemberian informasi mengenai covid-19 di Ponorogo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif etnografi virtual.*

**Keywords:** Inovasi; Pelayanan Publik; Situs

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : [ekapti\\_wahjuni@umpo.ac.id](mailto:ekapti_wahjuni@umpo.ac.id)

## Pembahasan

Desa merupakan satu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul serta adat istiadat setempat yang diakui oleh sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten. Desa merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa. Desa menjadi tangan pemerintah paling bawah guna melakukan percepatan penanganan pandemi covid-19. Dengan itu desa dituntut untuk melakukan banyak inovasi guna menjalankan kehidupan masyarakat di masa sulit ini.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dengan adanya internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan yang selanjutnya untuk digunakan seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dilingkungan pemerintahan memberikan kemudahan didalam mewujudkan e-governance, yang diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat serta menjadikan pemerintahan yang transparansi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan good governance dan clean governance.

Pada saat ini pandemi covid-19 masih menjadi momok bagi masyarakat dunia, namun pemerintah berusaha agar aktivitas masyarakat tetap berjalan seperti biasa. Masyarakat harus lebih memperhatikan adaptasi kebiasaan baru (new normal) yaitu dengan menjalankan protokol kesehatan seperti mencuci tangan, mengenakan masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Hal tersebut sangat diperlukan untuk menurunkan jumlah resiko covid-19. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah untuk mencegah penularan mulai dari membatasi hubungan sosial (social distancing), menghimbau untuk bekerja dirumah (work from home) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap dirumah serta mengurangi aktivitas ekonomi diluar rumah. Kebijakan pemerintah bukan hanya Social Distancing akan tetapi dilanjutkan dengan Physical Distancing, serta pemerintah juga telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Desa Singkil yang berada di Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo ini memiliki kurang lebih 792 jumlah kepala keluarga dengan jumlah penduduk 2084 jiwa, yang memiliki 50,48% berkelamin laki-laki dan 49,52% berkelamin wanita. Dengan rata-rata penduduknya berprofesi sebagai petani, dengan lahan pertanian yang cukup luas. Dengan banyaknya penduduk desa pada Desa Singkil ini mengharuskan pemerintah desa harus ekstra gencar menginformasikan tentang covid-19 dan update terbaru kasusnya. Dikarenakan jika melakukan penginformasian setiap saat menggunakan media lisan atau face to face (saling bertemu) sangatlah tidak memungkinkan apalagi dengan adanya pandemi yang masih menghantui masyarakat dunia. Maka pemerintahan Desa Singkil membuat akses internet berupa website, yang akan mempermudah menginformasikan update terbaru tentang covid-19 yang berkembang serta juga menginformasikan bagaimana penanggulangan pada pandemi ini. Selain itu untuk memberikan edukasi kepada masyarakat maka pemerintahan Desa Singkil melakukan sosialisasi untuk mematuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh negara. Sosialisasi juga diberikan melalui media sosial dan terutama menggunakan website yang khusus mengupdate hal yang berkaitan dengan Desa Singkil termasuk update terbaru covid-19 di Indonesia.

Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik yaitu efektif dan efisien, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, menyuguhkan informasi terkini melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintah. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah diantaranya dapat mengurangi tingkat korupsi, meningkatnya transparansi, meningkatnya kenyamanan masyarakat, serta mengurangi biaya yang dikeluarkan.

## **Metode**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang dalam hal ini ialah pendeskripsian mengenai level-level analisis situs web <http://singkil.desa.id/first> mulai dari ruang media, dokumen media, objek media dan pengalaman media.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah etnografi virtual. Secara Bahasa, etnografi berasal dari Bahasa Yunani gabungan kata ethos yang

berarti warga suatu bangsa atau masyarakat dan kata graphein yang berarti tulisan atau artefak. Etnografi virtual merupakan metodologi yang digunakan untuk menyelidiki internet dan melakukan eksplorasi terhadap entitas (users) saat menggunakan internet tersebut. Etnografi virtual juga merepresentasikan implikasi-implikasi dari komunitas termediasi internet.

Istilah etnografi biasanya sangat erat kaitannya dengan kebudayaan, bahkan istilah tersebut merupakan hal pokok dalam studi etnografis. Makna kebudayaan dalam konteks etnografi ini bisa dimaknai sebagai kumpulan dari pola-pola perilaku serta keyakinan. Etnografi juga sering dikaitkan dengan sebagai sebuah metode penelitian dan hasil laporan penelitian. Dalam arti metode, istilah etnografi bisa diartikan sebagai penelitian lapangan, dimana seorang peneliti tinggal dan hidup bersama orang-orang yang diteliti. Etnografis tidak sekadar mendeskripsikan pola-pola kebudayaan dari sebuah kelompok semata, tetapi juga memberikan interpretasi atau penafsiran atasnya.

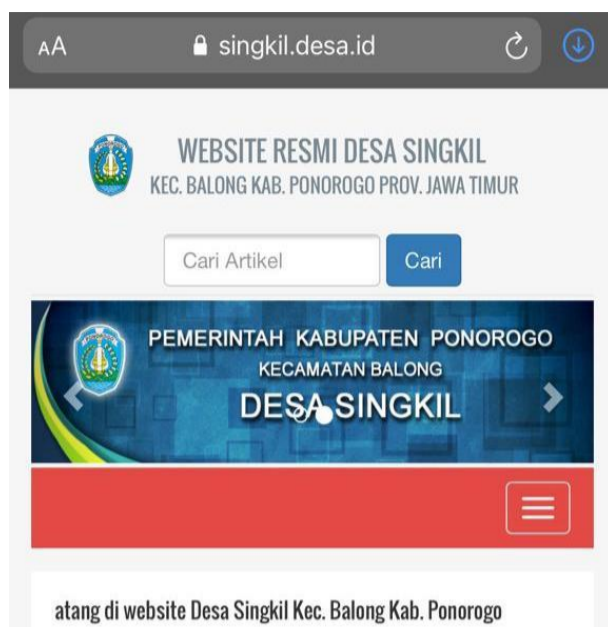
Subyek penelitian ini adalah akun situs website yaitu <http://singkil.desa.id/first> Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara berdasarkan metode etnografi virtual yaitu observasi daring, dokumen, dan kajian literatur. Dengan menggunakan metode observasi memungkinkan peneliti untuk dapat mengetahui secara mendalam terkait dengan objek yang diteliti dan memiliki fleksibilitas dalam membawa gagasan ke dalam realitas yang ada.

Observasi jika digabungkan dengan metode lain akan menghasilkan temuan yang dalam dan luas. Untuk analisis data dalam penelitian etnografi virtual, analisis data tidak dilakukan di akhir penelitian tetapi bersamaan ketika melakukan penelitian. Karena analisis data tidak perlu menunggu data terkumpul banyak. Analisis data yang dilakukan pada saat penelitian akan memperkaya peneliti untuk menemukan pertanyaan baru terkait data yang diperoleh, sehingga dengan munculnya pertanyaan baru ini, akan memperkaya dan memperdalam penelitian yang dilakukan. Data yang terkumpul akan dilakukan triangulasi sumber sebagai bentuk uji keabsahan data (Hilman, Y. A., & Arifin, S. 2020).

## **Hasil dan Pembahasan**

Kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat diikuti oleh pemerintah daerah di Indonesia untuk menanggulangi pandemi covid-19 tak terkecuali salah satu daerah di Jawa Timur khususnya Ponorogo. Desa Singkil Ponorogo merupakan desa yang melakukan inovasi pelayanan publik dengan cara memberikan seputar informasi mengenai pandemi covid-19 yang berada di satu platform online. Pemerintah Desa Singkil menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya adalah di bidang pelayanan publik. Untuk menciptakan masyarakat yang kreatif dan inovatif, pemerintah juga sebagai pengelola pelayanan publik harus lebih kreatif dan inovatif.

Inovasi adalah salah satu bentuk perubahan di sektor publik. Inovasi didukung oleh teknologi yang semakin berkembang untuk membuat inovasi pemerintah lebih bernilai dan manfaatnya dapat dirasakan oleh warganya. Potensi pengembangan inovasi pemerintah daerah khususnya Desa Singkil saat ini semakin meningkat salah satunya adalah inovasi situs web yang dikelola oleh pemerintah Desa Singkil untuk memberikan informasi mengenai virus corona maupun berita desa.



Gambar 1 Beranda situs web Desa Singkil  
Sumber: diolah dari data hasil penelitian

Pengembangan pelayanan publik berupa sistem informasi berbasis situs web yang dimiliki oleh Desa Singkil Kec. Balong Kab. Ponorogo dengan laman situs <https://singkil.desa.id/first>. Yang didalamnya website tersebut terdapat sumber data mengenai statistik covid-19, berita utama, artikel terkini (meliputi kebijakan keuangan desa, kebijakan pembangunan desa, masalah dan isu strategis desa, kondisi umum desa, sejarah desa, dll), layanan mandiri wilayah desa kategori (meliputi ; SOP layanan publik, potensi dan produk usaha, download, berita, agenda, laporan, produk hukum, perencanaan). Statistik pengunjung, lokasi kantor desa, info media sosial, komentar terkini, statistik penduduk, data wilayah, data pendidikan, data pekerjaan, data agama, jenis kelamin, dan statistik umur.

Situs web ini menampilkan sumber data statistik covid-19 secara global yang menginformasikan negara terkonfirmasi ada temuan kasus sebanyak 223 negara, data pasien terkonfirmasi positif hingga saat ini tanggal 29 Mei 2021 pukul 12.20.50 WIB telah mencapai 169.481.102 jiwa, data pasien meninggal sebanyak 3.523.464 jiwa dan pasien sembuh sebanyak 106.649.238 jiwa. Menurut data sebaran secara nasional hingga tanggal 28 Mei 2021 pasien terkonfirmasi positif telah mencapai 1.803.361 jiwa, data pasien meninggal sebanyak 50.100 jiwa, dan jumlah pasien sembuh telah mencapai 1.654.557. Menurut data sebaran secara provinsi, Jawa Timur telah melakukan konfirmasi kasus positif 153.596, kasus sembuh 140.317, dan kasus meninggal 11.230 per tanggal 29 Mei 2021. Menurut data sebaran di Ponorogo jumlah kasus terkonfirmasi positif sebanyak 3.623 jiwa, kasus sembuh 3.234 jiwa, kasus meninggal 306 jiwa. Data sebaran kasus terkonfirmasi di Kecamatan Balong kasus positif telah mencapai 129 jiwa, kasus sembuh 113 jiwa, kasus meninggal 15 jiwa.

Situs ini juga menampilkan berita utama yang datang langsung dari masyarakat desa setempat seperti adanya kader ibu hamil Desa Singkil. Berita utama disini menjelaskan bahwa sangka kematian pada ibu dan bayi yang baru lahir masih menjadi masalah yang belum bisa dituntaskan oleh Pemerintah, hal ini disebabkan oleh pendarahan, hipertensi pada kehamilan, infeksi, komplikasi nifas dan keguguran. Faktor tersebut dilatar belakangi oleh rendahnya perekonomian masyarakat, kurangnya pengetahuan ibu hamil maupun kondisi rumah tangga dan struktur sosial di masyarakat. Oleh karena peran kader ibu hamil berguna dalam masa pendampingan waktu hamil.

Fitur lain ialah artikel terkini yang menampilkan PERDES kewenangan Desa Singkil. Perdes kewenangan berisi hak asal usul merupakan dasar hukum desa untuk menyusun APBDesa dan arah kebijakan pembangunan bagi desa. Maka dari itu pemerintah Desa Singkil menyusun dan mengesahkan Perdes Kewenangan tahun 2020 untuk menyusun dan menentukan arah kebijakan

pembangunan. Perdes disahkan oleh Kepala Desa pada tanggal 30 September 2019 di Desa Singkil.

Tampilan artikel terkini selain menampilkan kebijakan-kebijakan desa juga menampilkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat desa seperti kegiatan pembangunan jembatan dan talud di Dukuh Sekedung, Pembagian kartu KIS Di Desa Singkil, Pemilihan Kepala Desa Singkil, APBDesa Tahun 2020 Desa Singkil, Penjabaran APBDesa Tahun 2020, PERDES RKP Desa Tahun 2020 dll.



Gambar 2 Fitur Layanan Mandiri  
Sumber: diolah dari data hasil penelitian

Fitur lain yang tersedia adalah layanan mandiri dimana fitur ini menampilkan kemudahan untuk masyarakat desa setempat guna menciptakan pelayanan yang ramah, cepat dan efektif. Sistem layanan mandiri dapat dijadikan solusi untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. Pada sistem layanan mandiri ini masyarakat dapat mengakses layanan seperti mengurus surat keterangan dan surat pengantar untuk berbagai keperluan dengan cara memasukkan atau mengetik Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kode Pin yang hanya bisa diakses oleh masyarakat Desa Singkil ke web layanan mandiri. Jika data ditemukan masyarakat bisa langsung melakukan layanan yang diinginkan. Hasilnya yang didapatkan dari situs ini berupa surat keterangan atau surat izin.

Fitur lain yang ditampilkan ialah peta wilayah Desa Singkil, fitur ini menampilkan lingkup wilayah geografis Desa Singkil Kec. Balong Kab. Ponorogo. Di dalam fitur artikel juga terdapat beberapa kategori penting yang menjadi laporan data yang terjadi dalam proses birokrasi di Desa Singkil seperti contoh SOP layanan publik. Pemerintah desa mempunyai SOP sendiri demi mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa secara terukur dan memadai, perlu memiliki dan menetapkan prosedur kerja sesuai standar atau standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP di lingkungan pemerintahan desa sebagai pedoman atau acuan bagi aparat desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakata berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedura kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan good governance atau good village. SOP tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kerja pemerintah desa.



Gambar 3 Tampilan Kategori Website  
Sumber: diolah dari data hasil penelitian

Kategori Potensi dan Produk Usaha dimana Desa Singkil memiliki banyak produk usaha yang dikerjakan langsung oleh warga desanya seperti rumah budaya mandiri. Rumah budaya mandiri merupakan wadah bagi seluruh kegiatan seni yang ada di Desa Singkil, semua administrasi kegiatan seni berpusat di Rumah Budaya Mandiri. Adapun kegiatan seni yang ada di Rumah Budaya Mandiri diantaranya adalah Reyog, Karawitan, Seni tari, Hadroh dan Lesung. Kegiatan latihan ini sering dilakukan dan biasanya diadakan setiap satu bulan sekali. Selain dikenal sebagai Produsen Panahan, Desa Singkil juga mempunyai industri kreatif lain berupa Produsen Kendaraan Kreatif untuk Difabel. Ide kreatif ini muncul dari keperihatinan warga melihat salah seorang anak yang menderita difabel dimana anak ini tidak bisa melakukan aktifitas lain seperti anak pada umumnya. Muncul rasa perihatin dan berkat ide seorang warga yang bernama Bapak Imam, akhirnya berliu mencoba untuk merakit sepeda roda tiga yang berbahan baku besi bekas agar bisa digunakan oleh anak tersebut untuk melakukan aktifitas seperti temannya yang lain. Selain karya sepeda roda tiga, hingga saat ini Bapak Imam sudah memproduksi beberapa unit kendaraan dan berkat ide kreatifnya sampai sekarang bisa membantu warga penyandang Difabel.

Potensi dan produk usaha lain seperti RHT “Sengon Gelang Wulung” terciptanya ruang terbuka hijau yang bermanfaat untuk masyarakat sekitar, di Desa singkil juga terdapat produk usaha Sapu Cocopet (Sapu sabut kelapa), Sentra Tempe, Sentra Rengginan, dan Produk unggulannya adalah sentra panahan “Bouritans Archery”. Memang biasanya potensi perekonomian di desa memang didominasi pertanian maupun peternakan tetapi kali ini di Desa Singkil memang terdapat banyak inovasi-inovasi dalam bidang perekonomian seperti yang telah kami jabarkan diatas. Kategori lain seperti fitur download dimana terdapat fitur layanan cepat kilat yang diberikan pada warga. Fitur berita, agenda bahkan laporan mingguan dari Desa Singkil juga dibagikan pada situs web tersebut. Produk hukum juga perencanaan pemerintah desa juga ditampilkan jadi kinerja aparatur Desa Singkil bisa berjalan secara transparan. Tidak ketinggalan pula situs web tersebut juga dilengkapi fitur komentar dimana masyarakat bisa mengajukan kritik dan saran untuk agar masyarakat bisa secara langsung berinterkasi dengan aparatur desa tanpa ada kesenjangan.

### **Kesimpulan**

Suatu program kebijakan publik dan inovasi ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan dimana satu sama lain tidak dapat terpisahkan, sebab inovasi akan memberikan pengetahuan baru dan sangat bermanfaat sedangkan kebijakan publik memberikan aspek teori, pedoman dan metode yang akan memperkuat inovasi kebijakan publik. Upaya-upaya inovasi kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Singkil, Kecamatan

Balong, Kabupaten Ponorogo terkait dengan wabah covid-19 dan juga masalah-masalah desa lainnya yang diharapkan mampu memberikan pembaharuan dan kebermanfaatannya sehingga diharapkan dapat memberikan dampak positif pada upaya yang lebih kongkrit dan dapat membangun tingkat partisipasi masyarakat agar lebih tinggi dan berkesinambungan.

Pada masa teknologi seperti ini Desa Singkil berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan melalui teknologi informasi yang berupa situs berbasis website yaitu dengan laman <https://singkil.desa.id/first>, laman ini dapat diakses dimana saja dengan internet, serta dapat mempermudah penyebaran informasi terkait covid-19 atau informasi lainnya. Banyak informasi pelayanan dan informasi yang dapat kita akses didalam situs website diatas meliputi yaitu statistik covid-19, fitur berita dan artikel terkini, layanan mandiri, peta wilayah Desa Singkil, kategori website. Dalam situs website tersebut dapat kita pahami bahwasanya pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi berbasis situs website dapat mempercepat tersampainya informasi terutama pada fitur statistik covid-19 yang informasinya sangat dibutuhkan dalam masa pandemi seperti ini, update kasus covid-19 yang sangat diperlukan oleh masyarakat agar masyarakat tetap selalu menjaga diri dan menerapkan selalu protokol kesehatan dan aturan pada masa pandemi. Dan juga fitur layanan mandiri yang sangat menguntungkan dimasa pandemi, dengan adanya layanan mandiri maka masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat bisa langsung menggunakan layanan mandiri dengan memasukkan nomor KTP dan kode PIN yang disediakan khusus untuk masyarakat Desa Singkil. Selanjutnya dalam situs tersebut terdapat artikel mengenai potensi Desa Singkil agar masyarakat dalam desa, luar desa atau mungkin mancanegara bisa langsung mengakses bebas informasi tentang potensi lebih mendalam tentang Desa Singkil. Kelebihan-kelebihan fitur yang ada di website diatas diharapkan dapat menjadikan pelayanan publik menjadi transparan, efektif dan meningkatkan efisiensi. Paling penting lagi adalah diharapkan mengurangi korupsi ditingkat desa, terutama di Desa Singkil sendiri.

### **Ucapan Terimakasih**

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan dukungan untuk penyelesaian artikel ini.

### **Daftar Pustaka**

- Arif, M. C. (2012). Etnografi Virtual: Sebuah Tawaran Metodologi Kajian Media Berbasis Virtual. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Cangara, H. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindopersada.
- Cresswell, J. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- D. Hadiat, Y. (2017). Pola Komunikasi Prostitusi Daring di Twitter. *Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, 125-135.
- Hilman, Y. A., & Arifin, S. (2020). Analisis Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengembangan Desa Wisata "Bukit Sebrang" Desa Sidoharjo Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 6(1), 36-49.
- Hine, C. (2001). *Etnography Virtual*. E-book: google.com.
- Ishak, D. M. (2017). Konsep Kinerja dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

- Kountu, R. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Lincoln, N. D. (2005). *Handbook Of Qualitative Research*. California: Sage Publication.
- Salam, R. (2021). *Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19*. *Jurnal Pemerintahan dan Administrasi Publik*.
- Sururi, A. (2017). *Inovasi Kebijakan dalam Prespektif Administrasi Publik menuju Terwujudnya Good Publik Policy Governance*. *Journal Spirit Publik*.
- Syaidah. (2020). *Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) saat Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 148-158.
- Taufik, H. W. (2020). *Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.