



Transformasi Pelayanan Publik di Era *New Normal* di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Padang Panjang

Ade Irawati^{1*}, Ibnu Kuntara²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia

* penulis korespondensi: adeirawati828@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 May 2022

Received in revised form 04

June 2022

Accepted 06 June 2022

ABSTRACT

Pandemi COVID-19 memberikan dampak terhadap perubahan birokrasi pemerintahan dalam hal pelayanan publik. Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang memiliki beban tugas dan fungsi yang bertambah berat di era *new normal*. BPKD Kota Padang Panjang tetap memberikan pelayanan terbaik kepada publik dan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melakukan *interview* dan pengumpulan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, artikel, buku dan jurnal berkaitan dengan pelayanan publik di era *new normal*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPKD Kota Padang Panjang telah melakukan transformasi pelayanan publik di era *new normal* yaitu Pertama, mengurangi jumlah orang dalam kegiatan pelayanan baik publik sebagai penerima pelayanan maupun petugas pemberi pelayanan; Kedua, Membatasi waktu buka pelayanan perpajakan sehingga berpengaruh terhadap waktu konsultasi publik; Ketiga, transformasi pelayanan publik secara online atau melalui teknologi informasi komunikasi dalam hal membayar pajak secara *online* melalui aplikasi gojek dan *mobile banking* Bank Nagari serta pelayanan publik bidang PBB-P2 menerapkan pelayanan berbasis aplikasi atau web yang dikenal dengan aplikasi SIP PBB. Kemudian hasil penelitian ini juga mengungkapkan permasalahan yang dihadapi yaitu pembatasan waktu untuk berkonsultasi di era *new normal* dan kesadaran masyarakat dalam merubah *mindset* masyarakat untuk dapat mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.

Keyword:

Transformasi Pelayanan
Publik, *New Normal*

PENDAHULUAN

Pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19) terjadi pertama kali di Wuhan, China pada bulan Desember 2019 dan masih berlangsung sampai saat ini. Hingga 12 Januari 2021, menyebar sebanyak 221 negara, yakni sekitar 91,4 juta kasus

positif *Coronavirus* (Worldometer, 2021). Organisasi kesehatan dunia atau WHO (*World Health Organization*) menjelaskan penyebaran COVID-19 terjadi sangat cepat yaitu melalui jalur udara, melalui *droplet*, melalui permukaan yang terkontaminasi,

¹adeirawati828@gmail.com

melalui fecal-oral atau limbah manusia yang terinfeksi kemudian melalui tempat yang ramai, tempat yang sempit dan ruangan yang terbatas dan tertutup.

Indonesia merupakan salah satu negara yang terpapar wabah COVID-19. Wabah COVID-19 merupakan tantangan bagi pemerintah Indonesia untuk mencegah dan menghentikan penyebaran virus *corona* yaitu dengan vaksin sosial diantaranya pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang di berlakukan setiap wilayah. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dan di atur dalam Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat pada tanggal 31 Maret 2020. PSBB merupakan pengurangan aktivitas di tempat umum dan mengkarantinakan diri sendiri di dalam rumah. Pemberlakuan PSBB berdampak pada peliburan sekolah, tempat kerja, pembatasan keagamaan dan pembatasan aktivitas-aktivitas lainnya yang berada di tempat umum atau WFH (*Work From Home*). Hal tersebut disampaikan dalam Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara. WFH dapat meminimalisir penyebaran, memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan efektif dan memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan berjalan efektif (Rezaky, 2020).

Wabah COVID-19 sampai saat ini masih belum menemukan titik terang kapan berakhirnya, sehingga pemerintah mengambil kebijakan untuk membangun kondisi Indonesia menjadi produktif kembali, namun tetap mematuhi protokol kesehatan yaitu memasuki pola hidup baru atau New Normal. Kebijakan pemerintah untuk menerapkan *new normal* setelah di berlakukannya PSBB.

Dampak dari pemberlakuan PSBB mengakibatkan menurunnya pendapatan negara yang mengakibatkan kemiskinan meningkat. Pemberlakuan *new normal* di tuangkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri. Menurut Muhyiddin (2020), Hidup *new normal* merupakan kehidupan kembali normal namun selalu berhadapan dalam *ancama* COVID-19. Sedangkan pernyataan Presiden Republik Indonesia Joko Widodo dalam akun Twitter menyampaikan mengenai istilah *new normal* yaitu: "PSBB tidak dicabut, namun kita menghadapi tatanan kehidupan baru (New Normal) untuk bisa berdampingan dengan COVID-19. Artinya, kehidupan berjalan seperti biasa namun kita harus menghindarkan diri dari wabah COVID-19 dengan mematuhi protokol kesehatan". Hal tersebut dapat di pahami bahwasanya istilah *new normal* (normal baru) merupakan suatu tatanan kehidupan baru, tetap melakukan aktivitas normal yang berdamai dengan COVID-19 namun tetap mematuhi protokol kesehatan untuk melindungi diri dari ancaman COVID-19. Kondisi tersebut mempengaruhi birokrasi pemerintahan di bidang pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik diantaranya kejelasan informasi pelayanan, kepastian pelayanan dan responsivitas pelayanan. Pemerintah berkewajiban memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat walaupun dalam kondisi *new normal*. Sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas harus menetapkan standar pelayanan publik.

Di era *new normal* mendorong terjadinya transformasi pelayanan publik

yang semulanya pelayanan kepada masyarakat secara langsung bertatap muka menjadi dibatasi waktunya dan jumlahnya serta menerapkan sistem *e-government* yaitu melalui *online* atau teknologi informasi komunikasi. Penggunaan teknologi merupakan implementasi dari *e-government* yang tujuannya mentransformasikan kegiatan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien (Witya dan Aldri, 2019). Menurut Ely Yani (2017) menyampaikan proses bentuk institusional merupakan transformasi standar pelayanan publik dengan mengadopsi *e-government* atau berbasis teknologi. Pengadopsian teknologi ke dalam pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan menjadi lebih transparansi dan partisipatif. Menurut Krishno, Hadi, dkk (2020) hasil analisa menyampaikan bahwa transformasi pelayanan publik yaitu mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pihak eksternal melalui pelayanan prima. Pemerintah berkewajiban memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan publik yang berkualitas secara transparansi, humanis, menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dan inklusif.

Pemerintah Sumatera Barat mengeluarkan kebijakan tentang tatanan *new normal* yang disampaikan melalui Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2019 tentang Adaptasi Kebiasaan Baru dalam Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019. Kebijakan ini menyampaikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik melakukan adaptasi kebiasaan baru dalam mengatasi penyebaran COVID-19 yaitu dengan mengoptimalkan pelayanan publik melalui memanfaatkan teknologi informasi yang tujuannya agar dalam pemberian pelayanan kepada

masyarakat tidak terhambat dan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang adaptasi kebiasaan baru maka pemerintah Kota Padang Panjang menindaklanjuti dengan membentuk Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman COVID-19 di Kota Padang Panjang. Kondisi *new normal* memaksa pemerintah Kota Padang Panjang melakukan pembangunan inovasi pelayanan publik yaitu dengan menerapkan *e-government* atau transformasi pelayanan tatap muka menjadi digital, guna meningkatkan produktivitas pelayanan publik di Kota Padang Panjang yang efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, Munawar Noor (2020), menyampaikan bahwa fenomena kenormalan baru menciptakan kebutuhan pelayanan publik yang baru. Pelayanan tatap muka bertransformasi menjadi layanan *online* dan penyederhanaan pelayanan. Menurut Lumbanraja (2020), menjelaskan bahwa dalam menghadapi *new normal*, penggunaan *e-government* perlu segera di tingkatkan karena dapat berdampak merugikan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Transformasi pelayanan publik di era *new normal* berdampak terhadap aksesibilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hal tersebut menimbulkan pengurangan insentivitas pelayanan tatap muka antara pemberi layanan dan penerima layanan. Selain itu transformasi pelayanan publik juga merubah *mindset* masyarakat terhadap penerapan protokol kesehatan.

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang di Bidang Pendapatan yang menangani bagian Perpajakan. Bidang Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BPKD meliputi pendapatan dan pendaftaran, penetapan dan pembukuan dan penagihan

keberatan. Dengan beban tugas tersebut, yang selalu intens memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pajak daerah secara langsung atau tatap muka, namun di masa *new normal* intensitas pelayanan perpajakan di batasi baik pembatasan waktu maupun pembatasan jumlah pemberian layanan kepada penerima layanan dan tetap melaksanakan protokol kesehatan guna memutus mata rantai penyebaran COVID-19.

Tahun 2020, Yulianto menyampaikan di masa kenormalan baru aparatur pemerintah di tuntun melakukan pola baru dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penyesuaian teknologi informasi, peningkatan kemampuan manajerial, pengambilan keputusan dan Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan. Di era *new normal*, di tengah keterbatasan sumber daya materil dan sumber daya manusia, pemerintah Kota Padang Panjang berinovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan publik yang menjadi dasar peningkatan standar pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa *new normal*, Pemerintah Kota Padang Panjang melakukan inovasi di bidang pelayanan perpajakan yaitu dengan mentransformasi pelayanan menjadi pelayanan digital atau memanfaatkan teknologi informasi. Adapun inovasi tersebut berupa aplikasi *by system*, yang di gunakan untuk pelayanan perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan atau yang disebut dengan aplikasi SIP PBB (Sistem Informasi Publik) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kota Padang Panjang. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat di masa *new normal*. Pada masa *new normal*, kegiatan pemberi layanan berubah dimana waktu pemberian

layanan dibatasi sehingga pegawai yang bertugas memberi layanan masih kebingungan dalam menyampaikan penjelasan secara singkat jelas dan dapat di pahami kepada masyarakat penerima layanan dalam waktu yang terbatas. Selain itu kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan akan protokol kesehatan masih rendah. Hal tersebut menggerakkan peneliti untuk melakukan penelitian tentang bagaimana transformasi pelayanan publik di era *new normal* pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Padang Panjang serta hambatan yang dihadapi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif untuk menganalisis permasalahan yang terjadi. Melakukan pendekatan studi kasus di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Padang Panjang, untuk mengetahui bagaimana transformasi pelayanan publik di era *new normal* pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Padang Panjang serta hambatan yang dihadapi. Untuk mendapatkan data, peneliti melakukan *interview* dan pengumpulan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, artikel, buku dan jurnal berkaitan dengan pelayanan publik di era *new normal*. Peneliti menggunakan uji keabsahan dengan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2018:247), Triangulasi sumber adalah pengecekan data kembali dengan sumber yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Pelayanan Publik di Era New Normal

Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang memiliki beban tugas dan fungsi yang bertambah berat di era *new normal* saat ini. BPKD Kota Padang Panjang bidang pendapatan

bagian perpajakan memiliki tugas dan fungsi melayani antara lain objek pajak baru, keberatan pajak ter hutang, pembetulan data SPPT PBB P2, pencetakan salinan SPPT PBB P2, pembayaran pajak daerah, pelayanan retribusi daerah dan pelayanan pengurusan BPHTB. Walaupun di masa pola hidup baru atau *new normal* BPKD Kota Padang Panjang harus tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik. Hal tersebut, BPKD Kota Padang Panjang di paksa untuk dapat menciptakan inovasi khususnya dalam pelaksanaan pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang ideal harus menetapkan standar pelayanan publik. Adapun komponen standar pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 antara lain:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahasa dan risiko keragu-raguan; dan

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik dan sebagai tolak ukur terhadap kualitas pelayanan publik. Standar pelayanan juga digunakan sebagai penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang. Penilaian kepuasan masyarakat tersebut menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan agar dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat mudah, cepat, transparan, humanis dan modern.

Berdasarkan komponen standar pelayanan publik tersebut, adapun mekanisme dan prosedur pelayanan yang di terapkan BPKD Kota Padang Panjang yaitu sebelum pandemi COVID-19 menyediakan 2 (dua) loket pelayanan yaitu pertama, loket pelayanan yang menangani PBB P2 dan BPHTB dan kedua, loket pelayanan yang menangani pajak daerah lainnya. Namun setelah pandemi COVID-19 dan memasuki era *new normal* maka BPKD Kota Padang Panjang melakukan pola baru terhadap mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu loket pelayanan dari masing-masing loket biasanya 4-6 orang menjadi 2-3 orang dan pegawai yang bertugas di masing-masing loket biasanya

2 orang menjadi satu orang. Petugas loket wajib dan masyarakat yang menerima layanan wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Untuk petugas loket dalam memberikan pelayanan wajib menggunakan masker, sarung tangan medis, disediakan *handsanitizer*, disediakan pembatas jarak, disediakan jarak tempat duduk minimal 1 meter di ruang tunggu, di sediakan pena khusus di masing-masing loket dan menyediakan tempat pencuci tangan beserta sabun. Sedangkan pengunjung yang akan menerima layanan diwajibkan memakai masker, mencuci tangan, memakai *handsanitizer* sebelum dan sesudah memegang berkas atau menandatangani berkas, jika membawa anak kecil diwajibkan anak tersebut memakai masker, tidak berjabat tangan, mematuhi batas yang sudah ditentukan, berkas yang sudah lengkap silahkan tinggalkan kepada petugas, yang selanjutnya akan di tindaklanjuti oleh petugas.

Berikutnya, Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap transformasi pelayanan di era *new normal* mengenai waktu pelayanan pajak untuk pelaporan pajak bulanan atau tahunan dan melakukan konsultasi perpajakan, sebelum pandemi COVID-19 waktu pelayanan pajak mulai dari pukul 08.00–12.00 WIB pagi dan 13.30-16.00 WIB siang. Setelah diterapkan *new normal*

maka waktu pelayanan pajak dibatasi menjadi mulai pukul 08.30–12.00 pagi WIB dan 13.30-14.30 WIB siang. Hal tersebut akibat dari pembatasan waktu mengakibatkan terbatasnya waktu berkonsultasi masyarakat kepada petugas pelayanan dan sering terjadinya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Selain itu menyebabkan petugas pelayanan mendapatkan tugas tambahan yaitu petugas harus mampu menjelaskan dan memberikan edukasi kepada masyarakat secara singkat, padat dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pelaku penerima layanan. Namun, adapun strategi yang di terapkan BPKD Kota Padang Panjang untuk mengatasi hal tersebut di era *new normal* yaitu mengoptimalkan pelayanan di teknologi informasi. Maka publik atau masyarakat dapat menelepon, sms dan WhatsApp Layanan Pajak Daerah Kota Padang Panjang. Masyarakat dapat menghubungi nomor telepon 0812-1100-1115 di waktu jam kerja yang telah di tentukan. Kemudian berdasarkan informasi dan informan peneliti, bahwa BPKD Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan tidak ada menentukan biaya/tarif dan tidak menerima imbalan dalam bentuk apa pun atas segala bentuk pelayanan yang diberikan. Hal tersebut merupakan tindakan untuk mencegah timbulnya pungutan liar (pungli) dan sebagai perwujudan anti korupsi. Seluruh

kegiatan pelayanan di lakukan secara cuma-cuma atau gratis.

Gambar 1. Benner Informasi di era New Normal



Sumber : Dokumentasi Penelitian, Januari 2021

Kemudian, BPKD Kota Padang Panjang memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap transformasi pelayanan di era *new normal* tentang permohonan pelaporan pajak bulanan atau tahunan, pengecekan tagihan, mengajukan pembetulan, mengajukan keberatan dan mencetak tagihan dan melakukan konsultasi perpajakan yang biasanya dilakukan dengan tatap muka atau berhadapan langsung, sejak era *new normal* terjadinya transformasi pelayanan publik secara *online* atau melalui teknologi informasi komunikasi. BPKD Kota Padang Panjang menerapkan layanan perpajakan sistem *online* yaitu menciptakan pembayaran pajak dapat menggunakan aplikasi gojek melalui layanan gobills dan dapat membayar pajak melalui *mobile banking* Bank Nagari. Berdasarkan informasi dari berbagai sumber, peneliti dapat menyampaikan bahwa Pemerintah Kota Padang Panjang merupakan satu-satunya Kota *Launching* PBB P2 Online di Provinsi Sumatera Barat. Yang mana hasil

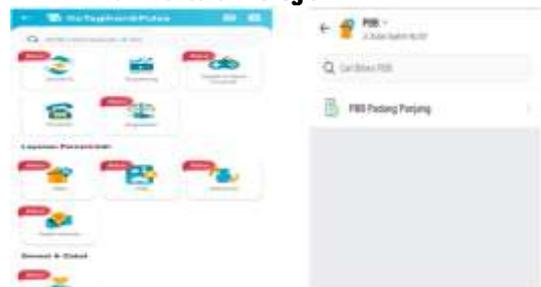
dari kerja sama antara Pemerintah Kota Padang Panjang bersama Bank Nagari dan Gojek. Sehingga dapat mempermudah masyarakat atau publik untuk melakukan transaksi pembayaran pajak dari rumah tanpa harus keluar rumah dan mengantre di loket pembayaran.

Gambar 2. Aplikasi Online Pembayaran PBB P2 Pembayaran pajak melalui Bank Nagari



Sumber : Dokumentasi Penelitian, Januari 2021

Gambar 2. Aplikasi Online Pembayaran PBB P2 Melalui Gojek

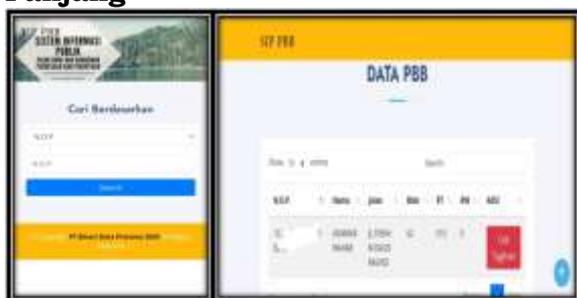


Sumber : Dokumentasi Penelitian, Januari 2021

Selain itu, BPKD Kota Padang Panjang juga berupaya menciptakan layanan pajak berbasis aplikasi atau web pada pelayanan PBB P2 yang di kenal dengan aplikasi SIP PBB (Sistem Informasi Publik) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Dalam aplikasi ini mempermudah pelayanan PBB P2 baik kepada pemberi layanan atau penerima layanan. Keuntungan dari aplikasi ini

pihak pemberi layanan dapat menginput dan mencetak di lapangan secara langsung sedangkan Penerima layanan atau disebut dengan publik dapat mengecek tagihan, mengajukan pembetulan dan keberatan di aplikasi SIP PBB. Sedangkan untuk pelayanan pajak lainnya seperti BPHTB dan pajak daerah lain berupa pajak parkir, pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel, pajak penerangan jalan non PLN dan pajak air tanah masih dalam perencanaan untuk menjadikan seluruh pelayanan perpajakan ke dalam sistem *online* atau digital. Hal tersebut, BPKD Kota Padang Panjang sedang mengusahakan untuk tahun 2021 menciptakan inovasi baru berupa peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *online* satu pintu, sehingga di era *new normal* saat ini dapat memudahkan masyarakat dalam hal penerimaan pelayanan publik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparansi dan modern.

Gambar 3. Aplikasi SIP PBB Kota Padang Panjang



Sumber : Dokumentasi Penelitian, Januari 2021

Permasalahan yang Dihadapi pada Transformasi Pelayanan Publik di Era New Normal

Dalam pelaksanaan transformasi pelayanan publik di era *new normal* terdapat permasalahan yang dihadapi

Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang yaitu berkaitan masih rendahnya kompetensi petugas pemberi layanan berhubungan dengan pemberian penjelasan dan edukasi kepada publik apabila publik melakukan aktivitas konsultasi dan lain-lain kepada petugas pemberi layanan perpajakan. Hal tersebut di sebabkan karena pembatasan waktu untuk berkonsultasi di era *new normal* saat ini, sehingga petugas harus lebih meningkatkan kompetensi dalam hal menyampaikan penjelasan dan edukasi perpajakan agar lebih mudah, singkat, padat dan dapat dipahami oleh publik. Kemudian permasalahan yang dihadapi terhadap pelaksanaan transformasi pelayanan publik di era *new normal* yaitu berkaitan dengan kesadaran masyarakat. Hal tersebut, untuk merubah *mindset* masyarakat memasuki era *new normal* sehingga berkewajiban untuk mematuhi protokol kesehatan yang telah di tetapkan masih kesulitan. Tidak jarang masyarakat masih menggunakan *mindset* lama sebelum pandemi COVID-19. Masih banyak masyarakat yang acuh terhadap penerapan protokol kesehatan seperti :

1. Terdapat beberapa masyarakat yang tidak membawa dan menggunakan masker saat menunggu panggilan sesuai nomor antrean dengan alasan sesak napas
2. Malas mencuci tangan walaupun sudah di arahkan petugas pelayanan
3. Malas memakai *handsanitizer* sebelum dan sesudah memegang berkas atau menandatangani berkas.
4. Tidak duduk di tempat duduk yang sudah di berikan jarak
5. Ketika menunggu nomor antrean malah mengobrol di tengah keramaian
6. Masih banyak yang melanggar batas yang sudah di tentukan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut di atas dapat di tarik kesimpulan

bahwa transformasi pelayanan publik di era *new normal* di Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang terjadi relaksasi terhadap penyesuaian protokol kesehatan. Pertama, mengurangi jumlah orang dalam kegiatan pelayanan baik publik sebagai penerima pelayanan maupun petugas pemberi pelayanan; Kedua, Membatasi waktu buka pelayanan perpajakan sehingga berpengaruh terhadap waktu konsultasi publik; Ketiga, mematuhi protokol kesehatan, dan Keempat, transformasi pelayanan publik secara *online* atau melalui teknologi informasi komunikasi dalam hal membayar pajak secara *online* melalui aplikasi gojek dan *mobile banking* Bank Nagari serta pelayanan publik bidang PBB-P2 menerapkan pelayanan berbasis aplikasi atau web yang dikenal dengan aplikasi SIP PBB. Kemudian adapun permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kota Padang Panjang yaitu pembatasan waktu untuk berkonsultasi di era *new normal* dan kesadaran masyarakat dalam merubah *mindset* masyarakat untuk dapat mematuhi protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldri, Frinaldi dan Witya, Tryanti. 2019. "Efektivitas Implementasi E-Government dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Multidisciplinary Research and Development*. Volume 1, Issue 3, 2019
- Ashal, Rezeky Ana . 2020. "Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan" *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* No. 2 2020 : 223-242
- Hadi, Krishno, Listiano dan Iradhad. 2020. "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Paatisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Jurnal Of Government and Civil Society*. Vol. 4, No. 1, April 2020. Pp. 115-129
- Lumbanraja, Anggita Doramia. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi". *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3, Issue 2, June 2020
- Noor, Munawar. 2020. "Transformasi dan Tantangan dalam Urusan Publik di Era New Normal". *Jurnal Majalah Ilmiah Fisip UNTAG Semarang*, No. 21 2020
- Sugiyono. (2018). *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Bandung: Alfabeta
- Yani, Ely.2017. "Analisis Realisasi Teknologi, Institusi dan Agensi dalam Transformasi Pelayanan Publik di Jakarta". *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi* Volume 47. Nomor 1. Juni 2017
- Yulianto, Y. 2020. "Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal". In *Prosiding Seminar STIAMI*. Volume 7 Nomor 1, pp. 36-45. July 2020
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar
- Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri
- Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat
Nomor 6 Tahun 2019 tentang Adaptasi
Kebiasaan Baru dalam Pencegahan
dan Pengendalian Coronavirus
Disease 2019.

Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor
25 Tahun 2020 tentang Pedoman
Penyelenggaraan Tatanan Normal
Baru Produktif dan Aman COVID-19
di Kota Padang Panjang