**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BADAN KEPEGAWAIAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BULUNGAN   
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Aprilita Cika Intania

NPP. 29.1967

*Asdaf Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*

Email:

**ABSTRACT**

*Government policies in several aspects of the bureaucracy must be able to adapt and respond to changes that occur, so as to facilitate prosperity and sustainable economic development in all conditions faced. One of the public services that need to adapt during the COVID-19 pandemic is the Bulungan Regency Personnel and Human Resources Development Agency. This study aims to determine and identify the effectiveness of public services for State Civil Apparatus during the COVID-19 period at the BKPSDM, Bulungan Regency, North Kalimantan. This research is qualitative descriptive research. The indicators observed are based on Gibson's theory to measure effectiveness in an organization.The results showed that during the COVID-19 pandemic the effectiveness of public service officials at BKPSDM decreased by more than 50% due to the presence of Work From Home (WFH) during the pandemic which was closely related to the individual time division of each public service official. With these obstacles, the Head of BKPSDM decided to hold more regular online meetings to maintain communication and cooperation between organizational components. Suggestions that can be given are to improve skills in terms of science and technology through courses or training.*

***Keywords : Staffing, Policy, Effectiveness***

**ABSTRAK**

Kebijakan pemerintah dalam beberapa aspek birokrasi haruslah mampu beradaptasi dan merespon perubahan yang terjadi, sehingga mampu memfasilitasi kesejahteraan dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dalam segala kondisi yang dihadapi. Salah satu pelayanan publik yang perlu melakukan adaptasi saat melakukan pandemi COVID-19 yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi Efektivitas pelayanan publik Aparatur Sipil Negara pada saat COVID-19 di BKPSDM Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. Penelitian ini merupakan penelitian penelitian deskriptif kualitatif. Indikator yang diamati didasarkan pada teori milik Gibson untuk mengukur efektivitas pada suatu organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di masa pandemi COVID-19 efektivitas dari pejabat pelayan publik di BKPSDM menurun lebih dari 50% yang disebabkan oleh adanya *Work From Home* (WFH) di masa pandemi yang berkaitan erat dengan pembagian waktu secara individu dari masing-masing pejabat pelayan publik. Dengan kendala tersebut, Kepala BKPSDM memutuskan untuk melakukan rapat daring yang lebih rutin untuk menjaga komunikasi dan kerja sama antar komponen organisasi. Saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan kemampuan dalam hal IPTEK melalui kursus ataupun pelatihan.

**Kata Kunci : Kepegawaian, Kebijakan, Efektivitas**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Virus COVID-19 menyebar dengan cepat dan hingga 25 mei 2020 tercatat ada 5.304.772 kasus terkonfirmasi positif dengan angka kematian mencapai 342.029 orang yang tersebar di 215 negara. Hal ini sesuai dengan peringatan dari WHO yang telah menyatakan bahwa COVID-19 sebagai Public Health Emergency of Inter-national Concern (Selanjutnya dapat disebut sebagai PHEIC), ini meandakan COVID-19 sebagai ancaman global dunia. Dalam penelitian Sohrabi (2020) menyatakan bahwa salah satu negara yang terkena kasus corona virus adalah Negara Indonesia, kasus COVID-19 di Indonesia berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan (Selanjutnya dapat disebut sebagai Kemenkes) (2020) pada tanggal 25 Mei 2020 terdapat 22.750 kasus terkonfirmasi positif dari 183.192 sampel yang diperiksa. Untuk grafik pertumbuhan COVID-19 di Negara Indonesia adalah sebagai berikut: (JHU CSSE, 2021)

**Tabel 1.1**

**Data Virus Covid – 19 Di Indonesia Per Provinsi Tahun 2020**

| **No** | **PROVINSI** | **DIRAWAT** | **TERKONFIRMASI** | **SEMBUH** | **MENINGGAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|  | DKI Jakarta | 5.038 | 1.244.182 | 1.223.931 | 15.213 |
|  | Jawa Barat | 17.005 | 1.103.048 | 1.070.363 | 15.680 |
|  | Jawa Tengah | 12.326 | 625.997 | 580.749 | 32.922 |
|  | Jawa Timur | 809 | 574.707 | 542.384 | 31.514 |
|  | Banten | 1.980 | 291.283 | 286.376 | 2.927 |
|  | DI Yogyakarta | 5.353 | 220.227 | 209.011 | 5.863 |
|  | Kalimantan Timur | 227 | 206.077 | 200.150 | 5.700 |
|  | Bali | 507 | 156.744 | 151.689 | 4.548 |
|  | Sumatera Utara | 626 | 154.845 | 150.978 | 3.241 |
|  | Riau | 559 | 150.709 | 145.735 | 4.415 |
|  | Sulawesi Selatan | 243 | 143.352 | 140.640 | 2.469 |
|  | Sumatera Barat | 2.645 | 103.659 | 98.686 | 2.328 |
|  | Nusa Tenggara Timur | 687 | 93.564 | 91.375 | 1.502 |
|  | Kalimantan Selatan | 100 | 84.192 | 81.568 | 2.524 |
|  | Sumatera Selatan |  | 80.354 | 76.845 | 3.330 |
|  | Lampung | 8.508 |  | 61.602 | 4.138 |
|  | Kep. Riau | 610 |  | 67.591 | 1.875 |
|  | Kep. Bangka Belitung |  | 65.526 |  | 63.779 |
|  | Kalimantan Barat |  | 64.432 |  | 63.105 |
|  | Sulawesi Tengah |  | 60.677 |  | 58.646 |
|  | Kalimantan Tengah |  | 55.849 |  | 54.082 |
|  | Sulawesi Utara | 155 |  |  |  |
|  | Papua |  | 12.176 | 48.417 |  |
|  | Kalimantan Utara |  | 45.266 |  | 43.530 |
|  | Aceh | 327 | 43.645 | 41.121 | 2.197 |
|  | Jambi | 124 | 38.171 | 37.173 | 874 |
|  | Nusa Tenggara Barat | 218 | 36.024 | 34.908 | 898 |
|  | Papua Barat | 81 | 31.249 | 30.790 | 378 |
|  | Bengkulu | 299 | 29.095 | 28.280 | 516 |
|  | Sulawesi Tenggara | 96 | 25.564 | 24.902 | 566 |
|  | Maluku | 40 | 18.531 | 18.200 | 291 |
|  | Sulawesi Barat | 51 | 15.526 | 15.084 | 391 |
|  | Maluku Utara | 114 | 14.469 | 14.029 | 326 |
|  | Gorontalo | 233 | 13.880 | 13.167 | 480 |

Sumber: [www.COVID19.go.id](http://www.covid19.go.id) di olah penulis.

Pemerintah Indonesia dalam hal ini memiliki peran dalam melindungi masyarakat terhadap peningkatan kasus corona yang semakin tinggi, karena dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi perekonomian masyarakat dan negara, pengangguran meningkat, pasar negara kerja pasca krisis dan dampak lainnya. (Jawahir Gustav, 2020) Dampak negatif juga tidak menutup kemungkinan telah berimbas pada pelayanan publik, sehingga pemerintah pun sudah sepatutnya mengesahkan kebijakan yang dapat meminimalisir dampak dari adanya COVID-19.

Dalam aspek penyelenggara pelayanan publik yang perlu menciptakan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat. Menyikapi kondisi yang demikian ini, Rachel Silcock (Silcock, 2001 dalam Haryati dan Ferriswara, 2020) menyarankan agar para penyelenggara pelayanan publik meresponnya dengan melahirkan kebijakan yang responsif terhadap perubahan kebutuhan publik dengan cara melakukan inovasi yang berbasis teknologi (e-government), adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. Selain penggunaan teknologi juga diperlukan sikap responsif-inovatif untuk melakukan pengembangan model pelayanan publik baru di mana suatu lembaga penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang modern, terintegrasi, dan sesuai dengan kebutuhan publik yang dilayani.

Salah satu pelayanan publik yang melakukan adaptasi saat melakukan pandemi COVID-19 yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Selanjutnya dapat disebut sebagai BKPSDM) Kabupaten Bulungan adalah organisasi perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, dan mewujudkan kuantitas dan kualitas aparatur sipil negara yang berdaya saing dan berkinerja tinggi/ BKPSDM Kabupaten Bulungan sesuai dengan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan (Selanjutnya dapat disebut sebagai Perbup Bulungan No. 59 Tahun 2016) memiliki tugas sebagai penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kepegawaian serta pendidikan pelatihan. Kemudian, untuk melaksanakan tugas secara maksimal, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan memerlukan dukungan berupa sumber daya manusia, sumber daya anggaran maupun sarana prasarana yang memadai. (Perbup Bulungan No. 59 Tahun 2016)

Perbup Bulungan No. 59 Tahun 2016 menjelaskan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki tugas untuk membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang bagian pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan, sebagai berikut: (Pasal 4 Perbup Bulungan No. 59 Tahun 2016)

1. Pelayanan Pengadaan dan Pensiun;
2. Pelayanan Pengolahan Data;
3. Pelayanan Dokumentasi.dan Informasi;
4. Pelayanan Mutasi dan Kepangkatan;
5. Pelayanan Pembinaan, Penilaian Kinerja dan Disiplin Pegawai;
6. Pelayanan Kesejahteraan dan Fasilitasi Profesi ASN;
7. Pelayanan Analisa Kebutuhan Diklat dan Evaluasi;
8. Pelayanan Penyelenggaraan Diklat dan Sertifikasi; dan
9. Pelayanan Pengembangan Kompetensi dan Promosi ASN.

Dari berbagai tugas yang menjadi kewenangan dari BKPSDM tersebut dapat diketahui bahwa BKPSDM memiliki tugas yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga sudah sepatutnya bahwa BKPSDM wajib melakukan upaya dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Bulungan. Untuk dapat mengetahui kinerja dan perubahan yang terdapat pada BKPSDM Kabupaten Bulungan, sudah sepatutnya penulis meneliti mengenai tingkat Efektivitas kegiatan serta upaya yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Bulungan dalam menghadapi pandemi COVID-19.

BKPSDM sendiri untuk melaksanakan pelayanan publik juga mengalami kendala karena pada masa COVID-19 ini, harus Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerapkan pembatasan sosial karena setiap orang diwajibkan berada dirumah (Work From Home). Menghadapi sistem bekerja dari rumah seperti ini, sangat diperlukan pengaturan model/mekanisme pelayanan yang efektif, agar dapat tetap berjalan dengan prima. Perubahan sistem kerja dan sistem pelayanan ini membuat staff beserta masyarakat juga harus beradaptasi, Hal ini mengakibatkan sulitnya beradaptasi dengan sistem yang baru karena berdampak pada perubahan alur pelayanan.

Dengan alasan penulis dalam melakukan penelitian tersebut, sudah sepatutnya penulis meneliti mengenai pelaksanaan serta Efektivitas pelayanan publik Aparatur Sipil Negara (Selanjutnya dapat disebut sebagai ASN) pada masa pandemik COVID-19 di BKPSDM Kabupaten Bulungan. Dari penjelasan latar belakang di atas, penulis menggunakan judul penelitian "**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA MASA PANDEMI COVID-19 DI BADAN KEPEGAWAIAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**".

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

BKPSDM sendiri untuk melaksanakan pelayanan publik juga mengalami kendala karena pada masa COVID-19 ini, harus Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerapkan pembatasan sosial karena setiap orang diwajibkan berada dirumah (Work From Home). Menghadapi sistem bekerja dari rumah seperti ini, sangat diperlukan pengaturan model/mekanisme pelayanan yang efektif, agar dapat tetap berjalan dengan prima. Perubahan sistem kerja dan sistem pelayanan ini membuat staff beserta masyarakat juga harus beradaptasi, Hal ini mengakibatkan sulitnya beradaptasi dengan sistem yang baru karena berdampak pada perubahan alur pelayanan.

1. **Penelitian Terdahulu**

Pertama, Erni Irawati telah melakukan penelitian dengan menggunakan judul "Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi : Tinjauan Kebijakan Normal Baru di Provinsi Jawa Tengah". Erni Irawati ini adalah penulis yang berasal dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah melakukan penelitian mengenai perubahan sistem kerja oleh aparatur sipil negara di masa pandemi COVID-19 di Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan melakukan telaah kritis terhadap budaya kerja normal baru Aparatur Sipil Negara pada masa pandemi di Provinsi Jawa Tengah.

Kedua, Tenti merupakan salah satu mahasiswa dari Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman yang telah melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda". Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Ketiga, Lintang Rahmawati. merupakan salah satu mahasiswa dari Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Lintang Rahmawati telah melakukan penelitian mengenai pelayanan publik pada tahun 2021 yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)". Lintang Rahmawati dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dam merupakan masalah khusus yang terjadi di Kabupaten Gunung Mas.

* 1. **Tujuan.**

Adapun beberapa tujuan dalam penelitian skripsi kali ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Efektivitas pelayanan publik Aparatur Sipil Negara pada masa pandemik COVID-19 di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara.
2. kendala serta upaya yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara dalam melaksanakan pelayanan publik pada masa pandemik COVID-19.
3. **METODE**

-

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori Gibson dalam Tangkilisan (2005) terdapat 7 (tujuh) indikator yang dapat mengukur Efektivitas pada suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. **Kejelasan Tujuan,** Tujuan suatu organisasi umumnya tertuang dalam Visi dan MIsi yang ingin dicapai oleh organisasi. Saat peneliti menanyakan mengenai Kejelasan Tujuan ini pada Kepala BKPSDM dan Sekretaris BKPSDM. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Kepala BKPSDM menyatakan bahwa “Visi utama dari BKPSDM saat ini adalah untuk mewujudkan Kabupaten Bulungan Sebagai Pusat Pangan Berbasis Industri.” Begitu juga hasil wawancara dengan Sekretaris BKPSDM menyatakan bahwa “Mewujudkan Kabupaten Bulungan Sebagai Pusat Pangan Berbasis Industri.” Keduanya juga menjelaskan misi yang diemban oleh BKPSDM yang berguna sebagai penguraian misi besar yang ada sehingga tujuan yang tertuang di dalam misi dapat dimengerti dan dicapai dengan lebih mudah.
2. **Kejelasan Strategi,** Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan merupakan hal penting yang harus dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh komponen organisasi. Menurut hasil wawancara Bapak Kepala BKPSDM menyatakan bahwa “Visi dan misi selalu menjadi tujuan utama kami di dalam BKPSDM, jadi penerapan Visi dan Misi dimulai dari membagi tugas sesuai dengan tupoksi kerja masing-masing bagian.” Sementara hasil wawancara Kabid Kabid Mutasi, Pengembangan dan Kesejahtraan mengatakan bahwa, “Penerapan visi dan misi yang ada di BKPSDM dilakukan dengan program kerja dan tujuan yang dimiliki masing-masing bidang.” Hal serupa juga dikatakan oleh Kabid Pengembangan Aparatur dan Pengadaan, Pensiun dan Informasi, bahwa aksi paling mudah dan efisien untuk mencapai visi dan misi sebagai tujuan utama organisasi adalah dengan mengerjakan tugas yang sudah ditetapkan dan kemudian dikerjakan dengan sepenuh hati dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.
3. **Proses Analisis,** Proses analisis yang disertai dengan perumusan kebijaksanaan merupakan langkah penting yang harus dilalui guna mencapai target yang perlu dicapai oleh organisasi. Aspek ini penulis mewawancarai Kabid Pengembangan Aparatur menyatakan bahwa, “saya sendiri sebagai kepala bidang selalu berusaha secara maksimal untuk membantu anak buah saya dan bukan hanya menyampaikan arahan dari atasan, sehingga bidang Pengembangan Aparatur selalu memaksimalkan hasil yang dapat kami berikan. Terkait dengan adanya pandemi, Bidang Aparatur melakukan koordinasi harian melalui WhatsApp sehingga komunikasi tetap terjaga. Kendala untuk pengambilan keputusan pasti ada, terutama mengingat terbatasnya komunikasi ya” Sementara itu, hasil wawancara dengan Sekretaris BKPSDM menyatakan bahwa “Upaya yang telah kami susun bersama untuk memaksimalkan upaya dalam mencapai tujuan antara lain rapat keseluruhan yang diadakan setiap hari senin ya, sehingga tidak menganggu waktu hari sibuk lainnya. dengan adanya rapat yang dilakukan di hari senin maka aka nada tujuan setiap minggunya dengan begitu pekerjaan dan pergerakan teman-teman disinipun semakin terarah ya. Untuk pengambilan kebijakan, terkadang kendala yang kami alami ada di lamanya respon yang diberikan rekan-rekan, terutama karena tidak bisa langsung mengobrol seperti di kantor.”
4. **Perencanaan Yang Matang,** Proses membuat rencana yang matang akan menjadi erat kaitannya dengan tujuan yang dicapai oleh satu organisasi, proses yang berada di dalam organisasi akan menjadi lebih terarah dan lebih berada di ruang lingkupnya, karena langkah yang direncanakan, pun dapat mengalami keterlambatan dan menghadapi rintangan lainnya. Hasil wawancara dengan Kabid Pengadaan, Pensiun dan Informasi secara pribadi menyatakan bahwa“Untuk bidang yang saya pimpin, dua tahun ke belakang merupakan tahun yang lumayan berat ya, karena banyak sekali penyesuaian-penyesuaian yang harus saya buat demi terjaganya layanan kualitas yang kami berikan untuk masyarakat luas. Terutama di tahun pertama pandemi, banyak sekali target saya yang meleset dan belum bisa maksimal hasilnya. Walaupun kini zaman sudah digital, namun menurut saya, layanan publik adalah salah satu yang masih membutuhkan banyak bantuan dari manusia langsung.”
5. **Penyususnan Program,** Hasil wawancara dengan Kabid Pengembangan Aparatur menyatakan bahwa “Saya rasa untuk pembagian program kerja yang diberikan pada setiap bidang telah sesuai dnegan kemmapuan dan konteks daripada bidang itu sendiri, sehingga rekan-rekan disini juga tidak ada yang merasa mendapatkan beban kerja diluar tupoksi mereka. Program yang kami lakukan guna mengikuti himbauan protocol kesehatan yang ada, adalah dengan melakukan WFH dan masuk kantor bergantian sehingga kantor tidak dalam 100%. WFH sepenuhnya pernah dilakukan ketika daerah sekitar kantor sedang berada di zona merah dimana banyak warga sekitar yang terjangkit COVID-19” Sarana dan prasarana merupakans alah satu penunjang utama dalam berjalannya proses di dalam organisasi dan bahkan terkadang menjadi faktor penentu kesuksesan organisasi untuk meraih tujuannya. Hasil wawancara dengan Kepala BKPSDM mengatakan, “sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BKPSDM sudah cukup lengkap untuk terus menunjang pemenuhan tujuan yang dimiliki, namun untuk SDM memang masih butuh ditingkatkan lagi kualitasnya. Terutama seiring berjalannya zaman yang serba digital ini tidak dibarengi dengan rekan-rekan yang turut melek teknologi sehingga sempat mempersulit proses pembiasaan diri untuk diskusi online. Sarana dan prasarana yang ada sudah dapat menunjang proses yang dibutuhkan, namun apabila peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada dilakukan maka hal tersebut juga akna membantu mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan lebih cepat dan akurat.. Sedangkan hasil wawancara dengan Sekretaris BKPSDM berpendapat, “Jika menurut saya, semua komponen sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai. Yang perlu dilakukan adalah pelatihan-pelatihan untuk membantu meningkatkan performa SDM terutama dalam hal adaptasi mengenai hal atau teknologi baru, terutama karena saat ini pelayanan publik hampir seluruhnya menggunakan komputer dan ninternet untuk efisiensi waktu.”
6. **Sarana dan Prasarana,** Pengendalian merupakan komponen dimana organisasi harus mengambil langkah guna membawa anggota untuk tetap berada di tupoksi tanggung jawabnya.
7. **Pengendalian,** Menurut Sekretaris BKPSDM dan Kabid Pengembangan Aparatur, beberapa masalah yang terjadi adalah tentang sulitnya jembatan komunikasi, terutama di awal pandemi ketika program WFH baru dijalankan sehingga tidak banyak orang dan anggota organisasi yang terbiasa dengan ritme pekerjaan baru. Kemudian menurut Kepala BKPSDM, “Pengendalian yang saya lakukan cukup dengan menegur baik-baik, terutama jika para kabid sudah berkomunikasi namun masih kurang baik performanya. Saya tidak ingin dilihat terlalu galak kepada bawahan, karena di masa pandemi ini, kita juga harus melihat kemanusiaan dalam bertindak”
8. **KESIMPULAN**

Efektivitas pelayan publik yang ada di BKPSDM Kab. Bulungan dianggap masih kurang, dikarenakan terhambat oleh adanya kegiatan WFH. Dimana kegiatan ini mengharuskan para ASN bekerja dari rumah secara bergantian dan terjadwal guna mencegah terjadinya penyebaran COVID-19 di Kabupaten Bulungan. Sehingga, para ASN yang bertugas di BKPSDM ada yang melaksanakan pekerjaan dari rumah adapula yang melaksanakan pekerjaan di kantor. Adapun, ASN yang mendapatkan jadwal untuk bekerja dari rumah justru sulit untuk dihubungi karena banyak hal, beberapa diantaranya adalah melaksanakan pekerjaan rumah, tidak membuka handphone, dan adanya koneksi jaringan yang lemah.

Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik ASN pada BKPSDM Kabupaten Bulungan, salah satunya yaitu dalam bentuk kualitas SDM yang kurang melek terhadap teknologi dan tidak semua ASN atau pegawai honorer yang ada di BKPSDM memiliki skill yang baik dalam penggunaan teknologi . Sedangkan, pelayanan via daring memerlukan keahlian dibidang IPTEK yang baik guna memberikan kelancaran dalam hal memberikan pelayanan maupun pekerjaan.

Upaya yang dilakukan oleh BKPSDM Kab. Bulungan dalam hal pelayanan dimasa pandemik COVID-19 yaitu, melalui pelaksanaan layanan publik dan diskusi serta rapat internal anggota via daring.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M. Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN);
2. Yth. Bapak Dr. Zulkarnaen Ilyas, B.A, M.M. selaku Direktur Kampus IPDN Kalimantan Barat;
3. Bapak Dr. Halilul Khairi,M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan;
4. Yth. Ibu Dr. Rizki Amalia, S.STP, M.AP selaku ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik. Ibu Ayu Widyowati Johannes selaku Sekretaris Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik;
5. Yth. Bapak Prof. Dr. Tjahya Supriatna. SU selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan banyak perhatian, petunjuk, bimbingan, masukan serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan Skripsi ini;
6. Yth. Ibu Dr.Dra. Wangsih, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini;
7. Para Guru Besar, Dosen, Pelatih, Pengasuh dan seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri (Kampus Jatinangor dan Kalimantan Barat) yang telah membimbing, membina dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat;
8. Pemerintah Daerah Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, khususnya Dinas BKPSDM Kabupaten Bulungan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta telah banyak membantu dalam terselesaikannya penelitian ini;
9. Senior Purna Praja di daerah yang telah memberikan kesempatan serta dukungan kepada peneliti selama melakukan penelitian;
10. Kedua orang tua, adik-adik saya dan A. Muh Alif Ranggong yang selalu mendoakan, mendukung, serta membantu saya dalam segala hal dan kesulitan yang saya alami;
11. Seluruh Satuan Praja Angkatan XXIX, Keluarga Besar Kampus IPDN Kalimantan Barat, Rekan Prodi Manajemen Sumberdaya Manusia, Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi, yang tak sempat peneliti sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan keridhoan kepada kita semua, amin ya rabbal alamin.
12. **DAFTAR PUSTAKA**

Aafiyah, M. N., & Aaliyah, B. (2020).Gaya Penulisan Pustaka yang digunakan adalah American Psycological Assosiation (APA) Gunakan perangkat lunak manajemen pustaka untuk membantu ada misalnya Zotero, Mendeley, dan End Note, 6(1), 10.

A.S. Moenir, (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Anzari, R., Hartoni, & Subakti, H. (2017). Pemetaan Batimetri Menggunakan Metode Akustik di Muara Sungai Lumpur Kabupaten Ogan Kemering Ilir Provinsi Sumatera Selatan. Maspari Journal, 9(2), 8. https://doi.org/10.36706/maspari.v9i2.4473

Atik, dan Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bachtiar, H., Novico, F., & Riandini, F. (2011). Model Sederhana 2-Dimensi Arah Pergerakan Sedimen Di Sungai Porong. Jurnal Geologi Kelautan, 9(3), 10. https://doi.org/10.32693/jgk.9.3.2011.209

DHI. (2020). MIKE Powered by DHI. https://www.mikepoweredbydhi.com/

Erni, Irawati. (2020). Aparatur Sipil Negara Di Masa Pandemi : Tinjauan Kebijakan Normal Baru Di Provinsi Jawa Tengah. Jawa Tengah: Seminar on Population, Family and Humand Resources. 99-105.

Febrianto, T., Hestirianoto, T., & Agus, S. B. (2016). Pemetaan Batimetri di Perairan Dangkal Pulau Tunda, Serang, Banten Menggunakan Singlebeam Echosounder. Jurnal Teknologi Perikanan dan Kelautan, 6(2), 139–147. https://doi.org/10.24319/jtpk.6.139-147

Fehr AR, Perlman S. (2015). Coronaviruses: Ikhtisar Replikasi dan Patogenesis Mereka. Coronavirus: Springer, 1-23.

Fitri, dkk. (2020) Pelayanan Publik, Medan: Yayasan Kita Menulis.

Folk, R. L., & Ward, W. C. (1957). A Study in the Significance of Grain-Size Parameters. Journal of Sedimentary Petrology, 27, 3–26. https://doi.org/10.1306/74D70646-2B21-11D7-8648000102C1865D

Fuad, M. A. Z., Aden, L. Y., Kasitowati, R. D., & Sambah, A. B. (2017). Pemetaan Batimetri Sebagai Informasi Dasar Penempatan Fish Apartment di Perairan Asembagus Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Prosiding Simposium Nasional Kelautan Dan Perikanan IV Universitas Hasanuddin.

Graf, W. H., & Altinakar, M. S. (2005). Transport of Sediments. In M. G. Anderson & J. J. McDonnell (Eds.), Encyclopedia of Hydrological Sciences (Vol. 1–II, p. hsa147). John Wiley & Sons, Ltd. https://doi.org/10.1002/0470848944.hsa147

Hidayati, N. (2017). Dinamika Pantai. UB Press.

Jawahir Gustav. (2020). Pandemi COVID-19, Apa Saja Dampak pada Sektor Ketenagakerjaan Indonesia?. https://www.kompas.com/.

JHU CSSE. (2021). CSSEGI Sand Data / COVID-19. https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19.

Kemenkes. (2020). Situasi Terkini Perkembangan Corona. https://COVID19.kemkes.go.id/

Kurniawan, Agung. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan. Yogyakarta: Pembaruan.

Loexy J, Moleong. (2000) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhony. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Third Edition. Singapore: Sage.

Nana Sujana. (2004). Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Nasution, S. (1996). Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara.

Norman K. (1994) Hand Book of Quality Research. London: New Delhi.

Noeng Muhajir. (2000). Metodologi Pendidikan Kualitatif. Yogyakarta: Rakesaeresan.

Nuri Hastuti. (2020). Studi Tinjauan Pustaka: Penularan dan Pencegahan Penyebaran COVID-19. An-Nadaa, Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7(2). 2020. 70-76.

Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta.

Saleh Akh Muhafik. (2010). Public Service Communication. Malang: UMM Press

Siagian, P. Sondang. (2012) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Sinambela dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sohrabi, C. et al. (2020). World Health Organization Declares Global Emergency: A Review Of The 2019 Novel Coronavirus (COVID-19)’, International Journal of Surgery, Elsevier. 76. 71-76.

Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, (1993). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno Hadi. (1986) Statistik II, Yogyakarta: UGM Press.

Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo Wahyudi.

Tenti Ratnaningsih. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, 8 (4), 107-120.

Wang, Z., Qiang, W., Ke, H. (2020) A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention. China: Hubei Science and Technologi Press.

Winarno Surachmad. (1990). Metode Penelitian. Bandung: Tartsito.

Wibowo, M., & Kongko, W. (2018). Kajian Pengaruh Dike untuk Mengendalian Sedimentasi di Rencana Pelabuhan Patimban Menggunakan Pemodelan Komputasi. Majalah Ilmiah Pengkajian Industri, 12(2), 85. https://doi.org/10.29122/mipi.v12i2.2567

Winnarsih, Emiyarti, & Afu, L. O. A. (2016). Distribusi Total Suspended Solid Permukaan di Perairan Teluk Kendari. Sapa Laut, 1(2), 5.

Wyrtki, K. (1961). Physical Oceanography of the Southeast Asian waters. University of California, 2, 226.

Yuliana. (2020). Corona Virus Diseases (COVID-19); Sebuah Tinjauan Literatur. Wellness and Healthy Magazine. 2(1), 187-192.