

Eksistensi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi

Wahyu Tristiana¹, Ariska Rahayuningtyas², Nindy Wahyuningtias³, Ekapti Wahjuni
Djuwitaningsih⁴

¹²³⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
¹²³⁴Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471
email: anatriskiana094@gmail.com¹; nindyw681@gmail.com²; x802ariskar@gmail.com³,
ekaptiwahjuni@gmail.com⁴

Abstract

The Covid-19 pandemic is still ongoing, changes in lifestyle and habit patterns seem to have become a natural thing for the community. This includes new innovations in the process of education, economy and public services. All state and private institutions have led to digital transformation. As a form of new innovation during this pandemic, digital transformation is really needed so that the teaching and learning process, social and economic problems do not experience obstacles. Public Service in this pandemic period must continue to run, but in this pandemic era, this has prompted government institutions to creating digital innovations in the form of web, applications and other platforms that concern the interests of society.

Keywords: *Digital Transformation; Pandemic; Inovation*

Abstrak

Pandemi Covid-19 hingga saat ini masih saja berlangsung, perubahan pola hidup dan pola kebiasaan sepertinya sudah menjadi hal yang wajar bagi masyarakat. Tak terkecuali dengan adanya inovasi baru dalam proses pendidikan, ekonomi hingga pelayanan publik. Semua lembaga negara maupun swasta memunculkan adanya transformasi digital sebagai bentuk dari inovasi baru di masa pandemi ini, memang adanya transformasi digital sangatlah dibutuhkan agar proses belajar mengajar, sosial, ekonomi tidak mengalami hambatan. Pelayanan Publik di masa pandemi ini memang haruslah tetap berjalan namun di masa pandemi ini sehingga hal ini mendorong instansi pemerintah untuk menciptakan inovasi digital berupa web, aplikasi dan platform lainnya yang menyangkut kepentingan masyarakat.

Keywords: *Transformasi Digital; Pandemi; Inovasi;*

*)Penulis Korespondensi
E-mail : ekaptiwahjuni@gmail.com

Pembahasan

Masa pandemi ini baik pemerintah maupun masyarakat harus memberikan dan melakukan inovasi di berbagai sektor. Seperti yang kita ketahui bersama pandemi ini membawa dampak ekonomi, sosial maupun budaya pada kehidupan sehari-hari. Masyarakat harus beradaptasi dengan kebiasaan baru yang di timbulkan oleh pandemi sebagai contoh adalah kebiasaan 3M meliputi Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga Jarak. Selain itu dalam bidang pendidikan tenaga pendidik, siswa serta mahasiswa menjadi lebih aktif melakukan kegiatan belajar mengajar secara daring. Konsep adaptasi kebiasaan baru ini tentunya tidak berjalan dengan mudah hal ini karena pola hidup yang baru yang sebelumnya hampir tidak pernah atau jarang diterapkan sebelum adanya pandemi. Kita semua harus bisa beradaptasi dengan kebiasaan-kebiasaan baru tersebut. Pada awal penerapan kebiasaan baru tersebut tentunya masyarakat masih kaku dan mengalami kesulitan namun lama kelamaan kebiasaan baru tersebut seolah menjadi kebiasaan primer dalam kehidupan masyarakat. Hal tersebut memicu timbulnya keharusan untuk menciptakan sebuah inovasi baru di berbagai bidang, adanya inovasi ini ditujukan untuk memudahkan dan agar tidak mengganggu kegiatan belajar mengajar, ekonomi, sosial dan juga kegiatan pelayanan publik. Seperti yang kita ketahui meskipun sedang pandemi kegiatan sehari-hari tidak mungkin di tinggalkan begitu saja mengingat hal tersebut merupakan kebutuhan setiap individu. Inovasi saat pandemi sangatlah penting agar kebutuhan dan pemenuhan atas kebutuhan tersebut tidak saling bertolak belakang

Sebagai contoh, bidang yang lekat kaitannya dan setiap warga negara Indonesia adalah instansi pemerintahan dimana setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Karena perannya sangatlah penting, maka Instansi Pemerintah haruslah mencari cara dan inovasi agar pandemi ini tidak menghalangi proses pelayanan publik. Apabila pandemi ini mengganggu proses pelayanan publik tentunya masyarakat akan mengalami kesulitan di masa pandemi ini. Di masa pandemi yang kalut ini di bidang pendidikan telah menerapkan kegiatan belajar dari rumah swcara virtual atau daring sebagai respon terhadap ajakan memutus mata rantai penularan Covid-19. Digital governance dapat dijadikan solusi dalam mengoptimalkan pelayanan publik di masa pandemi ini. Yang harus menjadi kapasitas yang *built-in* dari birokrasi kita adalah teknologi informasi beserta inovasinya. Dukungan SDM dan teknologi informasi harus dimajukan secara bersamaan dan terintegrasi guna menjawab tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan publik dan birokrasi yang dinamis, lincah, efektif, dan efisien. Transformasi digital pelayanan publik menjadi momentum yang tepat untuk mendukung upaya peningkatan kompetensi dan keahlian Aparatur Sipil Negara (ASN), terutama dalam pemahaman dan penguasaan teknologi informasi. Terlebih di era Revolusi Industri 4.0 dan pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) saat ini, ASN semakin dituntut meningkatkan literasi digitalnya dalam mewujudkan digitalisasi pemerintahan melalui pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*).

Metode

Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data dari jurnal dan dari social media menurut kountur penelitian kualitatif adalah penelitian dengan hasil data yang dikumpulkan bukanlah data yang dapat diuji secara statistic.

Metode etnografi virtual (arif, 2012) Atkinson dan hammresley digunakan Untuk menganalisis pola komunikasi antar pengguna media sosial terkait dengan pertanyaan penelitian maka akan digunakan mengungkapkan bahwa untuk mbedakan entografi dengan teknik menggumpulkan data yang lain, adalah bahwa etnografi tidak dapat digunakan tanpa persetujuan karena ada beberapa perbedaan pendapat, misalnya tentang apa yang patut untuk diamati dan apa yang tidak layak diamati.

Hasil dan Pembahasan

Masyarakat mulai sekarang harus mulai terbiasa dengan transformasi digital yang ada dan harus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, terutama dalam pelayanan publik. Agar tercipta pelayanan yang pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan bagi masyarakat, terlebih di masa pandemi saat ini. Pemerintah harus mengerti bahwa pelayanan publik kini tak lagi hanya mengandalkan dari perspektif birokrasi semata, tapi juga harus memperhatikan kepentingan masyarakat ditambah dengan adanya Covid-19 yang sedang berlangsung, masyarakat telah menggunakan smartphone untuk berbagai kebutuhannya. Transformasi digital adalah sebuah proses yang radikal/luar biasa dimana proses tersebut melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada saat itu untuk menghasilkan luaran dari organisasi untuk memberikan pengalaman baru. Pengalaman baru ini bisa berwujud sebagai sebuah nilai baru yang didapatkan oleh konsumen seperti kemudahan bertransaksi, berbelanja, berkomunikasi, dan lain sebagainya.

Perkembangan Teknologi ini beberapa Negara Eropa telah mencanangkan konsep "Industri 4.0", konsep transformasi digital ini memanfaatkan teknologi digital baru sebagai model aktivitas dan transaksi sehingga muncul Industri bidang internet dan teknologi informasi lainnya Transformasi Digital dengan era baru, di mana globalisasi dan evolusi yang cepat pada teknologi digital seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI) dan robotika sehingga membawa perubahan signifikan bagi masyarakat, lingkungan dan nilai-nilai di masyarakat menjadi semakin beragam dan kompleks. Negara-negara Asia juga memiliki ciri yang berbeda tentang transformasi teknologi informasi ini, Indonesia dengan konsep Revolusi Industri 4.0, sebagian negara Asia dengan konsep Smart Cities dimana setiap wilayah memiliki akses digital untuk aktivitas individu dan kegiatan transaksi. Belahan benua Amerika khususnya Amerika Utara

membawa konsep yang mengutamakan teknologi informasi khususnya internet sebagai dasar setiap aktivitas masyarakat dan Negara dengan nama konsep Industrial Internet. Internet sebagai industry sudah tidak terelakkan lagi, berbagai macam bisnis telah tercipta dari internet dan mampu membawa pada perubahan ekonomi masyarakat. Adapun China membawa konsep transformasi teknologi informasi ini dengan nama “ Made In China 2025 “, konsep ini melandasi kegiatan perkembangan teknologi hardware dan software yang mampu menguasai pasar dunia. Seluruh produk teknologi informasi akan bersaing dengan produk teknologi dari China dengan kelebihan-kelebihan yang mampu bersaing di pasar dunia.

Era transisi atau perpindahan teknologi dari teknologi sebelumnya ke teknologi digital baik dari sisi produsen maupun konsumen telah beralih memilih teknologi yang lebih simple yaitu teknologi digital . Khusus untuk konvergensi jaringan akan mengacu pada kecenderungan gaya hidup, yaitu waktu di rumah yang berfokus pada keluarga dan kesibukan perjalanan yang merupakan gabungan antara bekerja dan bermain. Selain itu, kesibukan di kantor antara kerja dan kebutuhan hiburan. Dengan kecenderungan itu, produsen produk digital akan mengarahkan peluang bisnisnya ke sana. Produk dan teknologi akan mengikuti perkembangan gaya hidup masyarakat dengan teknologi di era digital. Produsen produk-produk digital harus mampu memberi solusi komprehensif pada era konvergensi jaringan itu. Pesatnya perkembangan teknologi dan gaya hidup masyarakat membawa perubahan yang pesat pula akan kebutuhan teknologinya, disini teknologi digital menjadi pilihan utamanya. Dimasa Pandemi ini transformasi digital sangatlah dibutuhkan terlebih kegiatan yang sebelumnya dilakukan dengan tatap muka, seperti sekolah, kerja dan kegiatan belanja sekarang ini haruslah dilakukan secara virtual mengingat pentingnya tindakan pencegahan penularan Covid-19 berupa menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Di bidang pendidikan telah dilakukan kegiatan belajar mengajar secara daring hal ini sebagai dampak dari belum meredanya wabah covid 19 ini pembelajaran masih akan terus dilakukan dari rumah masing-masing (study from home). Salah satu alternatif agar pembelajaran tetap berjalan yaitu dengan pembelajaran dalam jaringan secara online. Moore et al (Sari, 2020) menyebutkan bahwa pembelajaran online merupakan suatu kegiatan belajar yang membutuhkan jaringan internet dengan konektivitas, aksesibilitas, fleksibilitas, serta kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran.

Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*).

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan public, dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat (*share goals*) (Yalia, 2011). Menurut Sianipar bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Semenjak diberlakukannya kebijakan *social distancing*, *physical distancing*, *work from home* dan PSBB telah membuat keterbatasan ruang gerak dalam melakukan aktivitas di luar rumah. Peraturan-peraturan baru sebagai upaya penyesuaian kehidupan normal baru pun banyak terbentuk. Salah satunya ialah Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menutup sekolah, pasar, fasilitas umum, pembatasan penumpang transportasi umum, membatasi aktivitas yang menimbulkan

kerumunan orang dan lainnya. Hal ini berdampak pada terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian harus digantikan dengan metode *online* yang dirasa cukup sulit bagi masyarakat awam yang tidak terbiasamenggunakan computer atauteleponpintar. Kurang cepatnya tanggapan pemerintah dalam menetapkan COVID-19 sebagai pandemi global membuat Indonesia semakin tertinggal dari negara-negara tetangga lainnya. Tantangan melawan COVID-19 yang ada di Indonesia banyak bermunculan dari berbagai faktor, tidak hanya muncul dari masyarakat namun juga muncul dari kebijakan-kebijakan yang masih belum matang. Koordinasi antar bidang yang masih kurang baik kerap dianggap membuat masyarakat kebingungan, banyak kebijakan baru yang dikeluarkan dianggap belum bisa mengatasi masalah sebelumnya. Pemerintah telah mendesain „*new normal*’ sebagai alternatif agar masyarakat Indonesia tetap melakukan aktivitas di luar rumah dengan sejumlah protokol yang harus dipenuhi, dengan harapan akan menghasilkan kekebalan alamiah (Herd immunity) namun hingga hari ini penambahan kasus di Indonesia masih meningkat setiap harinya. Pelaksanaan birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa normal baru tak luput dari kritikan masyarakat yang menganggap birokrasi dirasa berbelit-belit, respon yang berlangsung lama dan ketidakpastian dalam pengambilan kebijakan sehingga menimbulkan masalah baru. Egoisme antar lembaga yang tidak sejalan menimbulkan pertentangan pada peraturan penanganan COVID-19 yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia, dapat dilihat pada peraturan PSBB hanya sektor kesehatan, keuangan, logistik, pangan, komunikasi, energi, sektor industri strategis dan kebutuhan sehari-hari namun muncul Surat Edaran Perindustrian untuk mengizinkan pabrik dapat beroperasi di masa PSBB.

Upaya yang dilakukan pemerintah tidak hanya sekedar membuat kebijakan baru yang lebih sesuai dengan kehidupan normal baru. Pemerintah harus tetap menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat sehingga mengubah pelayanan publik pemerintah atau swasta agar difokuskan kepada pelayanan yang menghindari peningkatan jumlah kasus COVID-19. Berbagai cara dilakukan pemerintah, penutupan objek wisata, anjuran tidak pulang kampung, memberikan bantuan sosial kepada keluarga yang terdampak COVID-19, menyediakan APD bagi para tenaga kesehatan, mengubah sarana olah raga Wisma Atlet menjadi fasilitas untuk Orang Dengan Pantauan (ODP), mengubah hotel-hotel menjadi penginapan para tenaga kesehatan dan anggota DPR dipotong gaji untuk sumbangan dana pandemi COVID-19.

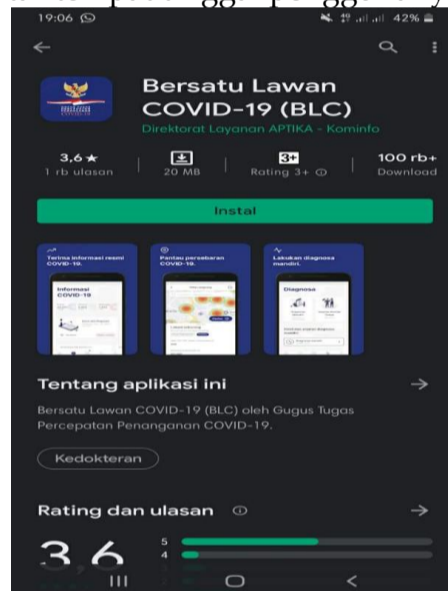
Kemajuan teknologi memberikan dampak yang luas termasuk pelayanan publik. Kondisi saat ini bila dinilai dari faktor pendorong terjadinya transformasi digital, dapat dikategorikan dalam kategori faktor pertama, perubahan regulasi. Munculnya pandemi covid-19 menyebabkan pemerintah mengeluarkan regulasi baru bahwa selama masa pandemi semua dikerjakan melalui media digital / dalam jaringan sehingga mau tidak mau semua harus mengikuti regulasi tersebut. Selain itu, bila melihat apa yang terjadi sebelum masa pandemi dalam bidang ekonomi di Indonesia, di dominasi oleh perusahaan / organisasi penyedia platform. Munculnya Gojek, Grab, dan usaha sejenis membuat perusahaan/individu yang dahulu mapan (taxi, ojek pangkalan, persewaan kendaraan, dll.) menjadi kelimpungan karena kemudahan yang mereka berikan ke konsumen. Konsumen dengan mudah memilih apa yang akan digunakan untuk mengantarkan mereka ke tempat tujuan yang ingin dicapai. Bahkan konsumen dapat memberikan umpan balik pengalamannya dalam memanfaatkan servis yang diberikan sehingga pengelola usaha menjadi lebih sadar apa yang menjadi kekurangannya.

Berikut ini beberapa contoh inovasi digital pelayanan publik selama pandemi



Gambar 1. Tampilan Inovasi Digital pelayanan Publik

Aplikasi Peduli Lindungi ini digunakan untuk melacak jejak dan merekam riwayat interaksi sosial penggunanya, aplikasi ini dapat di instal melalui *Google Playstore* dan bisa digunakan di perangkat android anda. Selain digunakan untuk melacak dan merekam riwayat interaksi sosial penggunanya aplikasi ini juga bisa menampilkan peta sebaran virus Corona disekitar tempat tinggal penggunanya.



Gambar 2. Tampilan Inovasi Digital pelayanan Publik

Aplikasi Bersatu Lawan Covid-19 (BLC) ini dimanfaatkan oleh Satgas Penanganan Covid-19 dalam menangani pandemi yang menghasilkan data *Realtime*, terintegrasi, sistematis dengan melibatkan koordinasi antar dan lintas sektor.



Gambar 3. Tampilan Inovasi Digital pelayanan Publik

Aplikasi ini merupakan database lengkap yang dapat mengakses segala informasi mengenai Covid-19 di DKI Jakarta. Jaki dibangun untuk merespon pandemi ini dan menawarkan peluang signifikan untuk memajukan pemahaman tentang Covid-19. Dari beberapa contoh di atas Pemerintah daerah telah mengembangkan manajemen pelayanan publik berbasis internet/elektronik (*e-government*) yang mampu menciptakan pelayanan prima. Selain dari aplikasi di atas ada beberapa contoh penerapan digitalisasi pelayanan publik yang dapat dijadikan contoh adanya inovasi baru terutama di musim pandemi yang serba digital ini Surabaya adalah salah satu contoh kota yang menerapkan e-Government dengan baik. Solusi yang dihadirkan di Surabaya mencakup Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah (SKPD), *e-SDM*, *e-Monitoring*, *e-Education*, *e-Permit*, *e-Office*, *e-Health*, *e-Dishub*, *Media Center*, serta Sistem Siaga Bencana. Dengan melihat cakupan yang diwadahi, bisa dipahami bahwa Surabaya tidak hanya memiliki birokrasi yang baik, tetapi kota ini mampu konsekuen dengan konsep smart city yang diangkatnya. Salah satu contoh implementasi yang berjalan baik adalah Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah (SKPD). Sistem ini menjadi objek vital sebab menyangkut perencanaan dan pengembangan kota dan staf pemerintahan di kota Surabaya. Karena posisinya yang sangat penting, maka di dalamnya pun dilengkapi dengan e-Musrenbang yang disusun untuk mendukung sinergi perencanaan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Di ranah *e-Government* nama Bojonegoro sedang naik daun. Kabupaten ini bahkan disebut-sebut memiliki penerapan e-Government yang lebih lengkap dibanding DKI Jakarta maupun Makassar. Seperti di tempat lain, Bojonegoro memiliki sistem baku seperti e-Musrenbang, e-Budgeting, e-Planning, *e-Procurement*, serta *e-Monev* (monitoring and evaluation). Uniknyanya, selain siklus utama tersebut, pemerintah kabupaten juga menambahkan *open data contract* setelah *e-Procurement*.

Kesimpulan

Elemen yang terpenting dalam transformasi digital adalah teknologi dan cara-cara yang sudah termakan zaman ditinggalkan diganti dengan teknologi automasi. Automasi berperan dalam pengendalian dan ketangkasan, juga sebagai sahabat para *chief information officer* (CIO). Perkembangan teknologi memaksa para perusahaan untuk terus beradaptasi, salah satunya melalui **transformasi digital**. Ditambah dengan adanya Covid-19 yang melanda seluruh dunia, masyarakat banyak beralih memanfaatkan smartphone untuk berbagai kebutuhannya. Munculnya pandemi covid-19 menyebabkan pemerintah mengeluarkan regulasi baru bahwa selama masa pandemi semua dikerjakan melalui media digital / dalam jaringan sehingga mau tidak mau semua harus mengikuti regulasi tersebut. Selain itu, bila melihat apa yang terjadi sebelum masa pandemi dalam bidang ekonomi di Indonesia, di dominasi oleh perusahaan / organisasi penyedia platform.

Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah membantu kami dalam penyelesaian naskah jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Covid-, D I E R A. (2020). "Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19" 2: 1-18.
- Fair, Book. (2016). "Upaya Pelayanan Di Era Digital Natives," 61-68.
- Handarini, Oktafia Ika, and Siti Sri Wulandari. (2020). "Pembelajaran Daring Sebagai Upaya Study From Home (SFH) Selama Pandemi Covid 19 Pembelajaran Daring Sebagai Upaya Study From Home (SFH)" 8 (1): 496-503.
- Husnayaini, Dhiya Sholiha. n.d. "Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal Evaluation Of Yogyakarta Province Public Service," 41-52.

- Kecamatan, D I, Ratahan Kabupaten, and Minahasa Tenggara. (2017). "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara."
- Paper, Conference, Call Paper View, and Kristophorus Hadiono. (2020). "Menyongsong Transformasi Digital," no. July: 4-8.
- Publik, Pelayanan, D I Tengah, and Situasi Pandemi. (2020). "Analisis Tipe Kepemimpinan Paternalistik Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Tengah Situasi Pandemi Covid-19" 2 (2): 137-45.
- Salam, Rahmat. (2021). "Perubahan Dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal" 3 (April): 28-36.
- Tasyah, Amelia, Sabrina Jasriyani Putri, Reza Agung Fernanda, and Putri Chesilia. (2021). "Practice Kebijakan Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik Di Era New Normal (Best Practice of e-Government Policies in Implementing Public Services in the New Normal Era)" 1 (1): 21-33.