

## **Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia**

**Inas Tasya Firdaus<sup>1</sup>, Melinia Dita Tursina<sup>2</sup>, Ali Roziqin<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Malang  
Email: [inastasyafrds@gmail.com](mailto:inastasyafrds@gmail.com),

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Malang  
Email: [meliniadita123@gmail.com](mailto:meliniadita123@gmail.com),

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Malang  
Email: [ali\\_roziqin@ymail.com](mailto:ali_roziqin@ymail.com)

**Abstrak;** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya perubahan bentuk birokrasi pemerintahan Indonesia pada saat pandemic covid-19 terjadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan telaah dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan teknikobservasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Hasil penelitian dengan adanya transformasi birokrasi ini pemerintah memiliki tantangan yang harus dihadapi dalam mendorong transformasi birokrasi digital, masing-masing pemangku kepentingan yang hadir bersepakat bahwa transformasi tersebut harus diakselerasi. Sebab, pemerintah dengan cepat dipaksa menuju masa depan digital dan memanfaatkan peluang signifikan untuk memajukan ekosistem pengetahuan dan inovasi dengan teknologi, kolaborasi dan ko-kreasi. Tentu saat pandemi berakhir, pemerintah perlu menghindari kembali ke tata kelola, proses, dan keadaan yang lama.

**Kata kunci:** birokrasi; transformasi; digital

**Abstract;** This study aims to analyze the changes in the form of the Indonesian government bureaucracy. This study uses descriptive qualitative research methods. The data collection used is observation and document review. Data collection techniques using observation techniques. The data analysis technique used in this research is interactive model analysis. The results of the study with the existence of this bureaucratic transformation, the government has challenges that must be faced in encouraging the digital transformation of the government, each stakeholder present agreed that the transformation must be accelerated. This is because governments are rapidly being forced into a digital future and taking advantage of significant opportunities to advance the knowledge and innovation ecosystem with technology, collaboration and co-creation. Of course, when the pandemic ends, the government needs to avoid going back to the old governance, processes and circumstances.

**Keywords:** bureaucracy; transformation; digital.

## Pendahuluan

Pandemi COVID-19 turut mempercepat transformasi virtual di berbagai negara. Survei Twilio (2020) kepada 2.569 responden perusahaan dari Australia, Prancis, Jerman, Italia, Jepang, Singapura, Spanyol, Inggris dan Amerika membuktikan hal tersebut. 97% responden dari survei Twilio (2020) setuju COVID-19 mempercepat transformasi virtual di perusahaannya. Dalam tingkat yang makro, transformasi virtual memiliki dampak positif bagi perekonomian. Bagi Indonesia, adopsi teknologi baru mampu memacu tambahan 0,55% pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) setiap tahun selama 2 dekade kedepan hingga tahun 2040 (ADB dan Kemenkeu, 2020). Dengan mengadopsi teknologi virtual secara masif, maka Indonesia dapat bangkit dengan lebih baik pasca pandemi. Teknologi virtual yang dimaksud mencakup digitalisasi pada rantai nilai, dari produksi sampai distribusi, penggunaan robotika canggih maupun adopsi teknologi kecerdasan buatan.

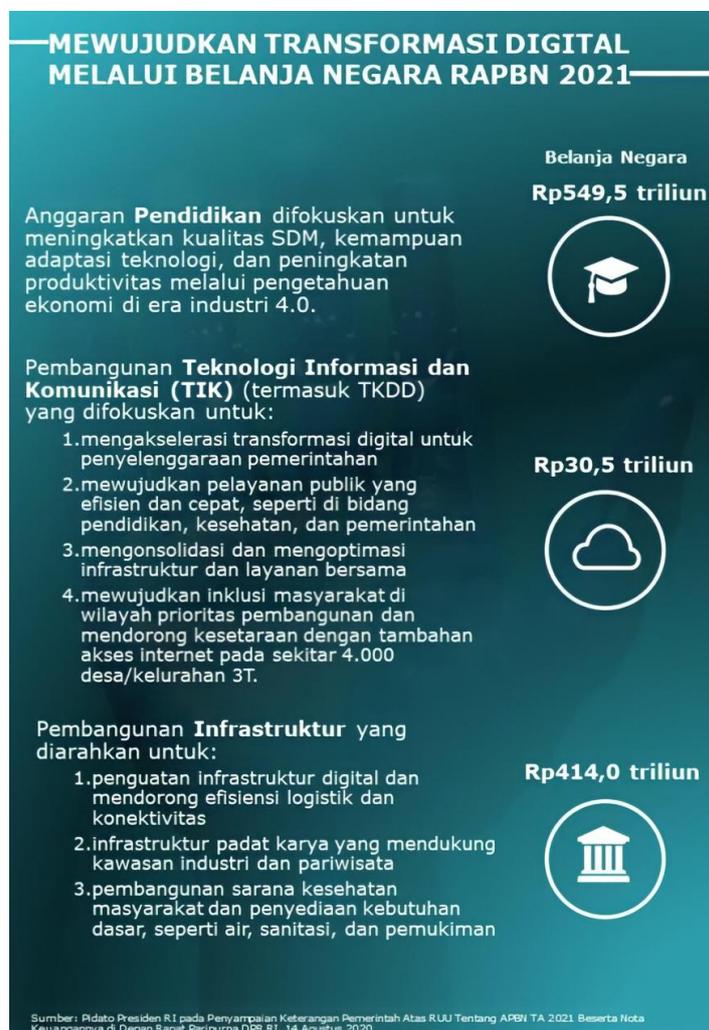
Berita tidak baiknya, transformasi **virtual** hanya menjadi keinginan, namun belum diwujudkan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia. Hal tersebut tertuang dalam studi “The Microsoft Asia Digital Transformation: Enabling The Intelligent Enterprise”



Gambar 1. Studi Kesiapan Strategi Transformasi Digital Pengusaha di Indonesia

Dari laporan Microsoft, sebanyak 90% pebisnis Indonesia menyatakan perlu melakukan transformasi digital untuk mendorong pertumbuhan perusahaan (Katadata, 2017). Kabar buruknya, hanya 27% pebisnis yang sudah memiliki strategi secara menyeluruh, sedangkan 51% masih merencanakan dan 22% belum memiliki strategi tersebut. Transformasi digital di tingkat perusahaan tidak dapat terwujud sendirian. Dukungan dari pemerintah tentu dibutuhkan agar transformasi digital mampu terwujud di Indonesia. Menyadari besarnya manfaat dari transformasi digital, Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Transformasi Digital, Senin 3 Agustus 2020 menyampaikan lima arahan yang terdiri dari perluasan

akses dan peningkatan infrastruktur digital, persiapkan roadmap transportasi digital di sektor-sektor strategis dan di pemerintahan, percepat integrasi pusat data nasional, siapkan kebutuhan SDM talenta digital dan siapkan berbagai regulasi yang berkaitan dengan skema pendanaan dan pembiayaan transformasi digital (Setkab, 2020). Sebagai tambahan, berikut beberapa fokus belanja dalam RAPBN 2021 untuk mewujudkan transformasi digital di Indonesia.



Infrastruktur digital plus akselerasi transformasi digital di pemerintahan dan peningkatan produktivitas sumber daya manusia melalui pengetahuan ekonomi turut menjadi fokus belanja dari pemerintah. Pembangunan infrastruktur digital seperti internet memang dibutuhkan mengingat masih ada ketimpangan akses internet di Indonesia. Arah dan kesadaran dari Presiden Joko Widodo mengenai pentingnya percepatan transformasi digital serta fokus belanja dari RAPBN 2021 menunjukkan bahwa Indonesia berada di jalan yang tepat. Perbaikan kapabilitas R&D, berinovasi pada proses produksi dan produksi barang baru serta kualitas talenta Indonesia wajib dilakukan. Faktor lain seperti dukungan regulasi serta pembiayaan transformasi digital tentu tidak boleh dilupakan. Saatnya menjadikan pandemi Covid-19 sebagai momentum

kebangkitan Indonesia melalui transformasi digital. Melalui transformasi digital, Indonesia akan bangkit lebih cepat pasca pandemi. Melalui transformasi digital, cita-cita Indonesia untuk menjadi negara maju pada tahun 2045.

Pandemi Covid-19 telah memberikan pelajaran dalam tata kelola birokrasi. Terlepas kondisi yang ada saat ini, birokrasi tetap menjadi tumpuan utama untuk memberikan pelayanan publik. Pandemi Covid-19 mau tidak mau membuat birokrasi harus bisa memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor pemerintah. Hal ini mengingatkan kebijakan WFH (*Work From Home*) membuat ruang gerak menjadi terbatas. Untuk itu, pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik dari model manual (konvensional) agar dapat diutamakan melalui perangkat elektronik (*daring*). Sejak pandemi Covid-19, aplikasi dan situs *website* terus dioptimalkan pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi penggunaan teknologi juga diterapkan di sektor pemerintah, seperti rapat kantor, pengisian kerja pegawai, dan beberapa aktivitas lain. Kondisi ini memerlukan perubahan dalam menghadapi tatanan new normal. Tak terkecuali untuk birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Pandemi Covid-19 telah mengubah model tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan instansi pemerintah. Agar dapat menerapkan *physical distancing* secara optimal, dilakukan perubahan proses kerja yang semula bekerja di kantor menjadi bekerja di rumah.

Selanjutnya, pemerintah mengeluarkan regulasi berupa Keputusan Kementerian Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi Covid-19. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh kantor, industri, dan pekerja dalam menghadapi era new normal. Tidak sampai di situ, regulasi untuk birokrasi juga disiapkan dalam menghadapi era pandemi Covid-19 ini. Bersama Kemenpan RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi), dikeluarkannya Surat Keputusan Nomor 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam Tatanan Normal Baru (*new normal*). Penyesuaian ini dimaksudkan agar dapat mewujudkan budaya kerja yang adaptif dan berintegritas dalam meningkatkan kinerja birokrasi.

Pandemi Covid-19 telah mengubah tatanan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan birokrasi terjadi dalam dimensi sistem tata kerja baru. Menghadapi generasi new normal, terdapat dua pilihan yaitu *Work From Home* (bekerja di rumah) atau tetap bekerja di kantor dengan tetap mematuhi aturan protokol kesehatan. Perubahan birokrasi ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur. Selanjutnya, untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam menghadapi tatanan new regular, terdapat beberapa saran agar pelayanan tetap dapat *most suitable* yaitu dengan cara, Menguatkan kapasitas birokrasi dalam menguasai aplikasi berbasis digital. Era new regular mengharuskan birokrasi yang berkualitas dan inovatif agar dapat memberikan ide maupun gagasan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan edukasi kepada masyarakat

terkait dengan transisi pelayanan menuju daring (*online*). Bisa dilakukan dengan memperkuat sosialisasi kepada masyarakat terhadap keunggulan menggunakan pelayanan berbasis online. Memeratakan pembangunan infrastruktur berbasis digital. Di generation pandemi Covid-19 saat ini, masih banyak daerah lain, terutama di luar Pulau Jawa yang masih tertinggal. Birokrasi bisa berfokus terhadap pemerataan agar daerah luar Pulau Jawa tetap dapat menikmati akses pelayanan on-line ini.

Keberhasilan yang telah diraih pemerintah selama 10 tahun menjalan reformasi birokrasi di antaranya meningkatnya penerapan sistem merit melalui rekrutmen berbasis TI, efektivitas, dan efisiensi pengelolaan anggaran yang fokus pada prioritas, akuntabel, dan transparan. Keberhasilan lainnya ialah penerapan e-government yang semakin masif, inovasi pelayanan publik yang cepat dan terakhir meningkatnya integritas aparatur. Transformasi birokrasi yang terjadi saat ini merupakan jaminan agar peradaban manusia tetap stabil dalam pertumbuhannya, negara dan pemerintahan tidak tenggelam oleh distorsi perubahan waktu dan zaman. Apalagi di era saat ini di mana teknologi menjadi puncak transformasi peradaban manusia, masyarakat menuntut kehadiran negara melalui pemerintahan yang dinamis dan transformatif merespons perubahan. Yang mana 10 tahun mendatang Indonesia diprediksi memiliki bonus demografi berupa 66% penduduknya berusia produktif. Pembinaan secara profesional pada sistem merit, manajemen kinerja, sistem remunerasi, karier dan kesejahteraan terus dilakukan. Dampaknya indeks reformasi birokrasi pada provinsi serta kabupaten/kota terus meningkat secara kuantitas dan kualitas. "Ini semua dilakukan oleh pemerintah agar dapat melahirkan kebijakan publik yang merespons kebutuhan masyarakat dengan memadukan hubungan pemerintah, sektor privat dan masyarakat untuk menggerakkan reformasi birokrasi.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasi. Bentuk pengumpulan data dengan dokumen, observasi dan wawancara mendalam kemudian peneliti menguji kredibilitas dan dilakukan Analisis Data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Seluruh data didapatkan menggunakan analisis pada berbagai literatur terkait. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna.

Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teknik analisis naratif yang berfokus pada bagaimana suatu ide atau cerita dikomunikasikan kepada bagian yang terkait. Penelitian ini diharapkan dapat

mendapatkan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai solusi sebuah permasalahan terkait. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **a. E-Government : Strategi Efektivitas Pelayanan Publik di masa Pandemi**

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi ini perlu mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-Government* adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada e-government juga peningkatan pada pelayanan publik terwujud. Secara lebih mendalam pemerintah dalam mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi, lebih melihat pada faktor *equity* (menjadikan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunaan umum). Untuk mencapai target penerapan teknologi informasi yang efektif perlu diadakan komputerasi pemerintahan atau e-government dan peningkatan sumber daya manusia dan pendidikan di bidang teknologi informasi. Alasannya karena penerapan teknologi informasi akan menjadi optimal apabila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga sasaran penerapan teknologi informasi tercapai.

E-Government merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) untuk meningkatkan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan layanan kepada warga negara, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas pemerintah. E Government memiliki potensi untuk membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan publik oleh membuat interaksi dengan warga lebih lancar, lebih mudah, dan lebih efisien (McClure, 2000).

Fang (2002) mendefinisikan *E-Government* sebagai cara untuk pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*), untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negara. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan institusi pemerintah dan proses demokrasi.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat mendorong terciptanya kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, efektivitas dan efisiensi, baik dalam dunia industri (swasta) maupun pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut e-government dapat mewujudkan pemerintahan yang

baik (good governance). Selain itu, penerapan e-government dapat meningkatkan pelayanan publik, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik (Dwiyanto, 2011).

Di era globalisasi, tidak mengherankan jika kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan, aksesibilitas, transparansi, dan tata kelola. Selain itu, di era gotong royong, teknologi informasi dan komunikasi (biasa disebut e-government) harus digunakan untuk menduduki kursi kepresidenan dewan menteri. Peningkatan pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui e-government. Seperti yang dinyatakan Dwiyanto (2011:181), aparatur pemerintah melaksanakan kegiatan pemerintahan, mendorong akuntabilitas kepada masyarakat, masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, serta memajukan telekomunikasi. UU Pasal 25 tentang pelayanan publik menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terkait dengan implementasi e-Government. i mewakili tanggung jawab, k mewakili ketepatan waktu dan l mewakili kecepatan, kemudahan dan kenyamanan. UU Kepegawaian pasal 23 ayat 1 tahun 2009, serta jenis dan komponen sistem informasi nasional untuk mendukung informasi bagi kinerja pelayanan public. Sistem tersebut meliputi sistem informasi elektronik atau sistem informasi non elektronik. File organizer, file juru bahasa, standar layanan, pengumuman layanan, keluhan, ulasan kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa pembentukan *e-government* menciptakan kondisi yang menguntungkan untuk memfasilitasi pembentukan layanan publik. Selain itu, pengawas pegawai negeri sipil dan perwakilannya, seperti ombudsman negara kesatuan Republik Indonesia, mudah diatur. Misalnya, mengelola pengaduan secara online untuk memudahkan akses publik dan memungkinkan ombudsman RI memantau pengaduan.

Selain itu, sesuai dengan Undang-Undang Kontrol Elektronik, Instruksi Presiden No. 2003-3 menetapkan Strategi Pengembangan e-Government untuk mendukung pemerintahan yang baik, termasuk transparansi dan akuntabilitas publik, dan untuk mempromosikan proses demokrasi. Hal ini juga dijelaskan oleh hukum bilangan besar. Keterbukaan Informasi Publik Untuk Transparansi dan Akuntabilitas 1 2008. Dibandingkan dengan Program Prioritas e-government merupakan salah satu prioritas Indonesia dalam pengembangan broadband di bawah sistem Internet yang diatur dalam Peraturan Umum. Program Pita Lebar Indonesia 201 2019 96 Tahun 2013 87. Pasal 7 menetapkan prioritas pengembangan pita lebar di Indonesia dalam lima sektor. *e-Government, eHealth, eE Education, eLogistics, eProcurement*, dan lainnya. Oleh karena itu, jelas bahwa e-government telah menjadi aplikasi penting di berbagai bidang pemerintahan. Manfaat e-government terutama penghematan biaya seperti biaya manajemen. Ini berkurang berkat sistem online. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memudahkan publik untuk mengakses kegiatan pemerintah dan melihat bagaimana kegiatan tersebut dilakukan. Ketiga, peningkatan pelayanan publik mempermudah akses (mempublikasikan dan berpartisipasi) dalam pelayanan publik tanpa harus ke kantor pemerintahan.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa penerapan e-government pada situasi

saat ini sangatlah penting. Namun, hal tersebut harus didukung oleh banyak faktor. Pertama, mengambil alih semua proses dan operasi layanan elektronik publik (eservices) merupakan inisiatif manajemen yang penting. Memang penyedia layanan publik dalam hal ini penyelenggara atau profesional dapat mengambil keputusan dengan mendirikan e-government yang menjanjikan pelayanan publik yang prima. Kedua, sarana dan prasarana, struktur dan infrastruktur yang mendukungnya juga penting. Tanpa mereka, membuat layanan sangat sulit. Sarana dan prasarana berupa komputer/laptop, internet dan fasilitas lain yang tersedia. Ketiga, ada inisiatif talent, leadership, dan infrastruktur yang sulit didapat tanpa talent untuk mengelola e-services. Oleh karena itu, proses implementasi e-government membutuhkan keahlian sumber daya manusia (seperti pejabat pemerintah). Sehingga, di puncak wabah COVID-19, peningkatan efisiensi dan pelayanan publik tidak lagi menjadi kendala bagi penyelenggara layanan publik dan profesional layanan publik.

#### **b. Tantangan Yang Harus Dihadapi Pemerintah Dalam Mendorong Transformasi Birokrasi Digital**

Birokrasi yang cerdas dan ringan yang mampu bertindak cepat atas permintaan Presiden Joko Widodo adalah aparaturnya dengan struktur yang sederhana namun kaya akan fungsi dan peran. Tentu saja, sistem ini menuntut pejabat lokal terpilih untuk sepenuhnya memainkan perannya di bidang kompetensi. Pemerintah meyakini kondisi ini dapat diciptakan dengan memindahkan jabatan struktural ke jabatan fungsional. Komitmen pemerintah ini membuka jalan bagi perubahan bagi pemerintah pusat dan daerah yang menginginkan reformasi birokrasi secara menyeluruh. Namun, hal ini juga harus didukung oleh misi presiden, dengan komitmen manajemen terhadap struktur organisasi pemerintahan untuk terus “meyerhanakan birokrasi yang kohesif”. Kamufase tidak hanya mengubah posisi fungsionalnya, tetapi ada juga gagasan tentang posisi struktural "di depan dan di belakang sebagai satu.

Indonesia saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis dan transparan. Perubahan yang tengah dialami ini memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi terdepan. Namun didalam setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara, tentu akan disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Oleh karena itu Pemerintah harus mengupayakan berbagai *strategic planning* diantaranya perencanaan reformasi birokrasi, kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara dan pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak melahirkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga akan lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif. Dalam mewujudkan pemerintahan berkelas dunia, tentunya ASN juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Lalu, bagaimana cara Kemenpan RB melakukan pembinaan agar seluruh Aparatur Sipil

Negara (ASN) dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal?.

Perkembangan teknologi informasi terutama komputerisasi dan media sosial mempermudah cara kerja birokrasi. Namun, di sisi lain, teknologi tersebut juga memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya dan menuntut pelayanan yang lebih baik dari ASN. Maka, ASN harus memberikan pelayanan masyarakat dengan meningkatkan SDM yang profesional, tata kelola pemerintahan, dan budaya birokrasi yang berorientasi kinerja dan pelayanan. Mau tidak mau ASN harus selalu open minded, terus melakukan inovasi, dan menyederhanakan proses kerja. ASN harus memanfaatkan kemajuan teknologi, pengetahuan, serta berkolaborasi dengan pihak-pihak terkait. Perubahan yang sedang dialami terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi digital menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah dilaksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif,
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar. Dengan demikian Pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Pemerintah Indonesia selama pandemi COVID-19 terus memperbaiki semua kebijakan, terutama yang terkait dengan kesehatan, perlindungan sosial, penanggulangan bencana, dan pemulihan ekonomi. Berbagai program perlindungan sosial telah dilaksanakan untuk menghadapi dampak pandemi terhadap masyarakat rentan yang semakin menderita kemiskinan. Selain meningkatkan perlindungan sosial, pandemi Covid19 dapat menjadi pendorong bagi pemerintah untuk mempercepat transformasi digital mereka. Pasalnya, gaya hidup semua lapisan masyarakat saat ini dipaksa untuk beradaptasi menggunakan teknologi informasi berbasis transformasi digital. Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan kebijakan yang tepat sasaran untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. Kementerian PPN/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN/Kementerian Vapenas)

mendorong percepatan dan inovasi transformasi digital dalam pelayanan publik di masa pandemi. Inovasi transformasi digital ini dilaksanakan oleh pemerintah melalui sistem e-government (SPBE) dan One Data Indonesia (SDI).

Pada masa pandemi COVID-19, teknologi digital berperan sangat penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Dengan merebaknya Covid-19 di hampir seluruh wilayah dan pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar, aktivitas masyarakat akan dibatasi, antara lain pembatasan kegiatan perkantoran, sekolah, perjalanan luar kota, dan penjualan langsung. Karena keterbatasan tersebut, kebiasaan masyarakat telah berubah dari aktivitas fisik menjadi kebiasaan berbasis teknologi baru, berfungsi sebagai media komunikasi, interaksi, kegiatan belajar-mengajar, dan bekerja di rumah. Pandemi Covid-19 di hampir semua negara di dunia sebenarnya telah menimbulkan banyak krisis dalam kehidupan manusia, termasuk kesehatan, pendidikan, masyarakat dan ekonomi. Ini termasuk melakukan tugas pekerjaan sehari-hari. Misalnya, berbagai jenis pekerjaan yang biasanya dilakukan di kantor telah mengubah mode bekerja di rumah. Misalnya, berbagai jenis pekerjaan yang biasanya dilakukan di kantor telah berubah mode menjadi bekerja di rumah. Pada saat yang sama, bagaimana mendapatkan "kepercayaan yang cukup" dalam hasil audit untuk pekerjaan pengawasan yang perlu langsung ke tempat kejadian. Di masa pandemi Covid-19, pembatasan pergerakan dan berkumpulnya orang di satu lokasi tentunya menjadi kendala tersendiri bagi kinerja tugas auditor. Untuk tetap menjalankan tugas pengawasan di masa pandemi Covid-19 menjadi tantangan bagi industri audit, dan belum jelas kapan akan berakhir.

Transformasi digital merupakan suatu proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru atau memodifikasi proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan, yang bertujuan untuk memenuhi perubahan model bisnis dan permintaan pasar. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang semula diselesaikan secara tradisional menjadi sistem digital, baik dari segi penjualan, pemasaran, dan layanan terhadap pelanggan. Transformasi digital dimulai menggunakan bagaimana cara kita memikirkan serta terlibat dengan pelanggan. Saat kita beralih berdasarkan cara konvensional ke aplikasi digital dalam mengelola sebuah usaha, maka kita mempunyai kesempatan untuk menjalankan usaha serta melibatkan pelanggan untuk menggunakan teknologi secara digital. Transformasi digital bukan hanya sekedar mengenai teknologi pada bentuk fisik saja, tetapi mengenai nilai, pengoptimalan, serta kemampuan untuk mengikuti keadaan melalui penggunaan teknologi dan informasi yang relevan.

Tantangan Yang Harus Dihadapi Pemerintah Dalam Mendorong Transformasi Birokrasi Digital yaitu :

- a. Kultur atau budaya adalah tantangan yang mau tidak mau menjadi hambatan pertama dalam proses transformasi digital. Kultur atau budaya di sini juga sering

disebut dengan kebiasaan. Ada kebiasaan yang harus dipaksakan berubah ketika memutuskan untuk melakukan transformasi ke arah digital. Yang dapat diartikan pula ada kenyamanan yang terusik dengan transformasi ini. Tantangannya sendiri hadir pada ketakutan mengubah kebiasaan cara lama. Beberapa pemikiran negatif seperti bagaimana nantinya kalau transformasi gagal atau transformasi digital bukan memudahkan tetapi malah menyulitkan akan sering muncul sebagai bentuk ketakutan akan perubahan.

- b. Kolaborasi adalah bagian penting dalam transformasi digital. Transparansi dan keterbukaan teknologi digital membawa kemudahan dalam kolaborasi. Sayangnya dalam proses transformasi kolaborasi tidak berjalan semulus yang dibayangkan. Pasti ada beberapa permasalahan yang ditimbulkan, seperti perbedaan kewenangan, izin, dan lain sebagainya. Untuk masalah ini jalan terbaik adalah dengan menghadapinya, dengan demikian akan diketahui letak permasalahan dan bisa diselesaikan secara bersama-sama.
- c. Teknologi terus berkembang dengan laju yang semakin cepat. Jika organisasi kesusahan dalam mengoptimalkan orang-orang dalam tim untuk melakukan transformasi digital tidak ada salahnya untuk mempekerjakan orang-orang dari luar dengan kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Toh pada akhirnya itu demi kebutuhan organisasi.

Meningkatnya kasus Covid-19 memaksa pemerintah untuk melakukan perubahan pada birokrasi dan sistem pelayanan publik serta melakukan adaptasi menggunakan perubahan tersebut. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yang tidak kunjung menurun di Indonesia. Pandemi Covid-19 sebagai pengungkit yg akbar atas penerapan *e-Government* yg selama ini berjalan relatif lambat di Indonesia lantaran adanya beberapa keterbatasan atau kendala. Karena pandemi Covid 19, situasinya seolah memaksakan untuk siap tidak siap harus menerapkan metode baru yang biasa disebut dengan New normal. Pada masa pandemi Covid-19 birokrasi wajib mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi pada segala bidang sektor pemerintahan. Transformasi berdasarkan pelayanan publik konvensional berubah menjadi e-public service yang harus dilaksanakan segera. Salah satu upaya aplikasi e-public service salah satunya yaitu melalui aplikasi *e-Tilang* yang diinisiasi oleh Kepolisian Republik Indonesia menjadi bentuk transformasi berdasarkan tilang konvensional. E-Tilang sendiri sebenarnya adalah sebuah penemuan yang diselenggarakan POLRI sebagai bentuk dari pelayanan publik.

*E-government* sangat penting diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan publik dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dengan menerapkan e-government. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga

menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Sehingga dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan e-government. Oleh karena itu, di tengah kondisi COVID-19 ini bukan lagi sebagai penghambat bagi penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

Teknologi digital memiliki peranan yang sangat penting dalam memajukan transformasi digital dengan tujuan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat terutama dalam masa pandemic akibat Covid-19. Transformasi digital tidak hanya menyinggung soal penerapan teknologinya saja, tapi juga menyangkut proses usaha, bisnis, hingga budaya kerja. Tetap menjalankan tugas pengawasan di masa pandemi Covid-19 menjadi tantangan bagi industri audit, dan belum jelas kapan akan berakhir. Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru atau memodifikasi proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk memenuhi perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang diselesaikan secara tradisional menjadi sistem digital, baik dalam hal penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Saat kami beralih dari metode konvensional ke aplikasi digital dalam mengelola bisnis, kami memiliki peluang untuk menjalankan bisnis dan melibatkan pelanggan dengan teknologi digital.

Transformasi digital bukan hanya tentang teknologi dalam bentuk fisiknya, tetapi tentang nilai, optimalisasi, dan kemampuan untuk tetap terdepan melalui penggunaan teknologi dan informasi yang relevan. Meningkatnya jumlah kasus Covid-19 memaksa pemerintah melakukan perubahan birokrasi dan pelayanan publik serta beradaptasi dengan perubahan tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yang belum terus menurun di Indonesia. Ditengah pandemi Covid-19, situasi seolah memaksa kita untuk siap atau tidak mau mengadopsi pendekatan baru yang biasa dikenal dengan New Normal.

### **Ucapan Terimakasih**

Ucapan terima kasih kepada Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan, serta kepada Bapak Ali Roziqin, S.A.P., MPA selaku dosen pembimbing mata kuliah Birokrasi Pemerintahan yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dukungan, perhatian, serta semangat kepada kami, sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- (Pramesti, 2020; Setiawan, Iwan Krisnadi, n.d.)(Indonesia, 2020)  
Dwiyanto. Agus, (2011), Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.  
Fang, Zhiyuan. (2002). E-Government in Digital Era : Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol 10, No 2, pp 1-22  
McClure, D. L. (2000). Statement of David L. McClure, U.S. General Accounting Office, before the Subcommittee on Government Management, Information and Technology, Committee on Government Reform, House of Representatives. Available: <http://www.gao.gov>.  
Indonesia, B. (2020). *Indonesia Bangkit melalui Transformasi Digital Komitmen untuk Mewujudkan Transformasi Digital dari Pemerintah.*  
Pramesti, M. W. (2020). Optimalisasi Pelaksanaan E-Tilang dalam Pandemi Covid-19 di Kota Semarang. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 1(21), 104–122.  
Setiawan, Iwan Krisnadi, H. (n.d.). *Peranan ICT Dalam Mempercepat Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Ekonomi Pada Masa Pandemi COVID-19.*

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>

<https://www.kemenkumham.go.id/berita/menkumham-yasonna-laoly-sebut-birokrasi-digital-jadi-kunci-> <https://www.kasn.go.id/details/item/570-birokrasi-selama-masa-pandemipelayanan-publik-di-tengah-pandemi-covid-19>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>

<https://wantimpres.go.id/id/tata-kelola-pemerintahan-pasca-pandemi/>

<https://nasional.kompas.com/read/2020/12/17/11454111/menpan-rb-pandemi-covid-19-dorong-percepatan-transformasi-digital?page=all>