

Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi.

Hendriyaldi*; Erida; Ovie Yanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi

**E-mail korespondensi: hendriyaldi@unja.ac.id*

Abstract

The COVID-19 pandemic has also accelerated virtual transformation in various countries. Technological developments are increasingly sophisticated. Various innovations have sprung up in every government agency. This affects the accessibility of public services. This online service is the result of the implementation of E-Government. This study aims to determine the transformation of digital public services during the Covid-19 pandemic to realize E-Government within the Jambi City Regional Government. This study uses an observational research type. Forms of data collection with documents, observations and in-depth interviews then the researchers tested the credibility and carried out data analysis including data reduction, data presentation and research conclusions. The research design used is a qualitative research method. All data were obtained using analysis on various related literature. The results of the study show that if you want to realize the maximum e-government system in Jambi City, synergy is needed from various Regional Apparatus Organizations (OPD) related to data in the Jambi City Government. So that this digital government transformation is felt by the community, because if the government wants to rebuild public trust, then by increasing government transparency, accessibility, communication, and quality of service the community will feel directly.

Keywords: *transformation, e-government, public service*

Abstrak

Pandemi COVID-19 turut mempercepat transformasi virtual di berbagai negara. Perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan E-Government di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi 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. Hasil penelitian bahwa jika ingin mewujudkan sistem e-government secara maksimal di Kota Jambi maka diperlukan bersinergi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait data yang berada di Pemerintahan Kota Jambi. Sehingga transformasi pemerintah digital ini sangat dirasakan oleh masyarakat, dikarenakan jika pemerintah ingin membangun kembali kepercayaan masyarakat, maka dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kata kunci: transformasi, e-government, pelayanan publik

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.

Perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Terwujudnya suatu tata kelola pemerintahan atau birokrasi yang baik (*good governance*) salah satunya dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahnya. Di era digitalisasi, setiap lembaga pemerintah diharapkan agar dapat mengatasi permasalahan masyarakat dengan cepat serta berbasis teknologi dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Menurut Schwab (2017) Revolusi Industri 4.0 membagikan 3 kluster: fisik, biologis, dan digital. Pada kluster fisik, ada 4 manifestasi, yaitu kendaraan otomatis, *3D printing*, robotik, dan material-material baru. Kemudian kluster biologis yang dihadapkan bagaimana perkembangan dan perubahan teknologi yang mampu menciptakan hal-hal sebelumnya hanya bisa saksikan di film-film, misalnya rekayasa genetik hingga *bioprinting*. Selanjutnya yang ketiga di kluster digital, ditandai kehadiran *Internet of Things* (IoT) yang dapat membantu munculnya revolusi industri 4.0.

Pada prinsipnya revolusi industri 4.0 merupakan penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri (Lifter dan Tschienner, 2013). Sehingga dapat dikatakan bahwa pada saat ini berbagai fasilitas sudah terintegrasi dengan teknologi dan internet. Selain itu hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat sudah terintegrasi dengan internet, dikutip dari tekno.kompas.com bahwa populasi penduduk Indonesia sebanyak 270 juta jiwa, sekitar 64,8% atau sebanyak 171,17 juta jiwa sudah terhubung dengan internet. Sehingga pemerintah yang seyogyanya sebagai pelayanan publik diharapkan mampu beradaptasi dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat.

Dengan mengikuti perkembangan zaman dan pada masa pandemi covid-19 masyarakat dituntut untuk menyelesaikan administrasi secara virtual atau secara online, terutama untuk pelayanan publik, pemerintah tidak hanya menyediakan pelayanan sistem konvensional, melainkan juga menyediakan pelayanan berbasis teknologi atau elektronik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan yang digunakan pemerintah dapat menggabungkan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat. Sesuai pendapat Baur dan Wee dalam Hendriyadi (2019) menyatakan bahwa salah satu dalam mengimplementasikan revolusi industri 4.0 pada pegawai atau tenaga kerja (*labor*), adanya kolaborasi manusia dengan robot atau teknologi. Sehingga jika administrasi

pemerintahan terutama pelayanan publik secara elektronik beroperasi dengan baik maka dapat memberi kepuasan kepada masyarakat (Navarin dan Hendriyadi, 2020)

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.

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government.

Menurut Rachel Silcock E-Government adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. E-Government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni topdown melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan warga negara (Silcock, 2001).

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 terkait e-government terutama 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. Berikut ada beberapa aplikasi layanan publik berbasis online dalam mengatasi permasalahan yang ada di masalah. Seperti pada gambar-gambar dibawah ini:

Dari berbagai aplikasi tersebut maka diharapkan agar dapat membantu lembaga pemerintahan lebih informatif dan dapat menjadi *problem-solving agent* bagi masyarakat sehingga permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat teratasi dengan cepat dan lebih

efisien. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik terutama di masa pandemi covid-19 menuju e-government.



Gambar 1. Aplikasi smart city

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. Terutama dapat mengatasi terkait dengan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Jambi saat ini terus melakukan perbaikan terkait dalam pelayanan masyarakat baik dengan konvensional maupun elektronik (*E-service Quality*). Wali Kota Jambi Dr. Syarif Fasha mengatakan Pemerintah Kota Jambi berencana akan membangun layaknya *mall* atau graha khusus untuk pelayanan publik bagi masyarakat Kota Jambi. Tentu dengan adanya graha pelayanan tersebut akan memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengurus administrasi atau pelayanan lainnya. Dikutip dari jambi-independent.co.id bahwa Pemerintah Kota Jambi telah menyediakan 14 aplikasi *smart city* pelayanan publik yang dapat di akses oleh masyarakat dengan terintegrasi *online*, antara lain: Digitalisasi Arsip Kepegawaian, Info Tagihan PBB Online, E-agenda, Perizinan Online, PPDB Online, Informasi Data ASN, Aplikasi Kliping Digital, Aplikasi PPID (Permohonan Informasi Publik), Aplikasi Dataset (Data Sekretariat), Dishub Sign On, Dishub Smart, Si Raja Koja (Sistem Informasi Pengadaan Barang Jasa Pemerintahan Kota Jambi), Si Kesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online).

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa keseluruhan dari aplikasi tersebut tentu memiliki fungsi masing-masing. Pemerintah Kota Jambi berharap nantinya dapat membantu berbagai keluhan dari masyarakat Kota Jambi sesuai dengan penelitian Hendriyadi dan Musnaini (2021) bahwa pelayanan secara elektronik sangat dibutuhkan oleh masyarakat akan kepuasan terkait pelayanan publik sehingga permasalahan yang akan dihadapi dari jarak jauh saja bisa diatasi dengan cepat. Selain itu adanya penyediaan layanan publik dapat membantu tata kelola pemerintahan yang nantinya akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Chairudin dkk (2017) menyatakan bahwa penyediaan pelayanan memang harus diprioritaskan sehingga dapat membantu kinerja pada aspek pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi yang diperoleh dari website resmi Pemerintah Kota Jambi jambikota.go.id bahwa Pemerintah Kota Jambi meraih penghargaan yang bergengsi di tingkat Nasional yakni di *Indonesia's Attractiveness Award* (IAA) selama 3 tahun berturut-turut. Pada tahun 2019 ini, Pemerintah Kota Jambi menyandang titel sebagai Kota Sedang Terbaik Sektor Pelayanan Publik dengan Peringkat Platinum. Sebagai masyarakat Kota Jambi tentu ini Prestasi yang sangat membanggakan, sejalan dengan itu prestasi tersebut tidak hanya sebagai simbol saja namun diharapkan mampu melayani masyarakat dan mampu mengatasi permasalahan yang diharapi masyarakat yang pada akhirnya terwujudnya kepuasan masyarakat tercapai dan dapat terwujudnya e-government di lingkungan Pemerintahan Kota Jambi.

KAJIAN TEORI

Pengertian transformasi

Transformasi adalah sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sehingga sampai pada tahap ultimate, perubahan yang dilakukan dengan cara memberi respon terhadap pengaruh unsur eksternal dan internal yang akan mengarahkan perubahan dari bentuk yang sudah dikenal sebelumnya melalui proses menggandakan secara berulang-ulang atau melipatgandakan. Laseau 1980 yang dikutip oleh Sembiring 2006 memberikan kategori. Transformasi sebagai berikut: (1) Transformasi bersifat Tipologikal (geometri) bentuk geometri yang berubah dengan komponen pembentuk dan fungsi ruang yang sama, (2) Transformasi bersifat gramatikal hiasan (ornamental) dilakukan dengan menggeser, memutar, mencerminkan, menjungkirbalikkan, lipat dll. (3) Transformasi bersifat refersal (kebalikan) pembalikan citra pada figur objek yang akan ditransformasi dimana citra objek dirubah menjadi citra sebaliknya. (4) Transformasi bersifat distortion (merancukan) kebebasan perancang dalam beraktifitas.

Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Sebagaimana telah diketahui bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya menurut Irsan (2012) bahwa birokrasi publik diharuskan atau berkewajiban serta bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik secara profesional. Kemudian menurut UU. No 25 Th. 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga yang sesuai dengan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

Standar pelayanan publik

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1).Prosedur pelayanan publik, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam

memenuhi persyaratan pelayanan. 2).Waktu penyelesaian pelayanan, kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan. 3).Biaya Pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4).Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5).Sarana dan Prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public. 6).Kompetensi petugas pelayanan, kompetensi petugas yang harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian e-government

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010), E-Government ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)

Sedangkan menurut Indrajit dalam buku E-Government In Action (2005) menguraikan E- Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya: (a) Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya; (b) Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans; (c) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik; (d) Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu: (a) Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru; (b) Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Pengertian pengembangan e-government

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efesien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pamarintah harus segera melaksanakan proses transformasi E-government.

Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara: (a) Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisai dan birokrasi; (b) Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, tuntutan perubahan no 18 Strtegi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan

publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan E-Government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

Tingkat 1 – Persiapan

1. Pembuatan situs informasi disetiap Lembaga
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose community center, warnet, SME-Center, dll;
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik;

Tingkat 2 – Pematangan

1. Perubahan situs informasi publik interaktif;
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 – Pemantapan

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4 – Pemanfaatan

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Dasar pelaksanaan e-government

E-government yang dijalankan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Bab IV Pasal 13 ayat 1 huruf a,b menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik:

- a) Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi; dan
- b) Membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Penelitian terdahulu

Hasil penelitian dari Tasyah dkk (2021) bahwa hasil penelitian ini adalah penggunaan *electronic government* masih membutuhkan pemantapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan seperti efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), maupun dukungan masyarakat (*citizen support*). Hambatan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital masih belum dapat dihindari, dikarenakan *e-government* di Indonesia yang masih berkuat dengan masalah teknis. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik yang berbasis digital

Kemudian hasil penelitian Junaid (2021) bahwa Pandemi Covid-19 merupakan kesempatan yang menarik untuk mengeksplorasi percepatan perubahan yang diberikan oleh teknologi digital karena pandemi telah menyebabkan banyak organisasi menjalani transformasi digital yang serba cepat untuk menghadapi situasi yang luar biasa ini. Semua ini tentu saja terjadi di setiap pemerintah di seluruh dunia termasuk Indonesia, di mana langkah-langkah sosial yang diterapkan untuk mengekang penyebaran Covid-19 termasuk penguncian sementara fasilitas fisik telah memaksa masyarakat, pemerintah dan swasta untuk secara radikal memikirkan kembali bagaimana memberikam pelayan terbaik.

Selain itu hasil penelitian Firdaus (2021) menyatakan bahwa 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 lam

METODE

Jenis 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 menekankan pada makna.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Daerah Kota Jambi terkait Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi

Teknik pengumpulan data

Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik (cara) yang pertama kali digunakan dalam penelitian ilmiah. Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti (Harbani Pasolong, 2012). Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka yang akan diobservasi atau diamati dalam penelitian ini adalah transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan E-Government di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi

Wawancara

Menurut Harbani Pasolong (2012), wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone* atau *mail interview*). Adapun yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan E-Government di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi

Dokumentasi

Berbentuk buku-buku, laporan dan bahan dokumen, baik yang dikeluarkan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, khususnya data mengenai transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan E-Government di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. Teknik pengumpulan data ini termasuk ke dalam sumber

data sekunder. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua biasanya diperoleh melalui badan atau instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data baik instansi pemerintah maupun swasta. Data sekunder diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah dan dipublikasikan.

Teknik analisa data

Adapun tahap analisa data model Miles and Hubermann adalah sebagai berikut :

Tahap reduksi data

Suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan, dilakukan dengan mendiskusikan pada orang lain atau ahlinya yang dipandang pakar. Melalui diskusi tersebut diharapkan wawasan peneliti akan bertambah, data hasil reduksi lebih berarti dalam menjawab rumusan masalah riset.

Tahap penyajian

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca.

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa pertanyaan mungkin muncul ketika memobilisasi teknologi digital untuk merespons krisis saat ini. Teknologi digital dapat dilihat sebagai pintu gerbang untuk memecahkan banyak masalah yang timbul. Pada saat yang sama, teknologi digital dapat menimbulkan tantangan terkait dengan beberapa hak asasi manusia: Apakah hak digital saya dilindungi? Apakah pemerintah bertindak secara transparan ketika menggunakan teknologi digital untuk menghadapi krisis?

Untuk memanfaatkan potensi teknologi dan untuk merespons krisis secara efektif, penting untuk memprioritaskan penggunaan teknologi melalui lensa hak asasi manusia yang ditujukan untuk melindungi warga negara, mempertahankan layanan penting, mengkomunikasikan informasi yang menyelamatkan jiwa, dan mendorong interaksi sosial ekonomi untuk kepentingan masyarakat. semua.

Hal ini merupakan tantangan utama bagi pemerintah terkait teknologi digital selama krisis ini, yang banyak disoroti adalah hubungan antara privasi dan keamanan, kesenjangan digital, dan aksesibilitas. Privasi adalah tantangan dalam mitigasi Covid-19, karena pemerintah mencari teknologi untuk melacak pola dan pergerakan orang melalui aplikasi pelacakan kontak dan data besar. Meskipun metode ini kontroversial dan mungkin melanggar hak privasi, pada awalnya metode ini tampak sebagai langkah efektif untuk mengendalikan dan membatasi penyebaran virus dengan cepat. Di luar lensa privasi, tanggapan terhadap Covid-19 semakin memperjelas bahwa kesenjangan digital selalu ada dan hambatan aksesibilitas teknologi terus memperburuk ketidaksetaraan.

Identifikasi peluang utama yang berasal dari penggunaan teknologi digital dalam

menanggapi Covid-19, termasuk kerja jarak jauh, mengurangi kesenjangan digital, memastikan pendidikan dan pembelajaran, dan mempromosikan transisi ekologis. Peluang yang diidentifikasi menyoroti beberapa bidang utama yang dapat diprioritaskan oleh pemerintah daerah dan pusat dalam menanggapi tantangan-tantangan tersebut di atas

Transformasi pemerintah digital ini sangat penting saat ini, karena pemerintah bekerja untuk membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan. Menurut Gracia & Casaló Ariño, (2015), kepercayaan warga negara terhadap pemerintah telah rusak secara signifikan, atau mengalami pengurangan, sebagai akibat dari berbagai situasi global, atau kegagalan pemerintah termasuk krisis ekonomi saat ini, kasus korupsi publik, dan bocornya informasi dan informasi pemerintah, meretas ke database publik.

Namun, *e-government* yang dibangun dengan baik dapat membantu membangun kembali kepercayaan masyarakat, dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan. Di Spanyol misalnya, undang-undang publik 11/2007, menetapkan bahwa warga negara memiliki hak untuk berinteraksi dengan Administrasi Publik, dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem *e-government* yang menyediakan interaksi berbasis internet tingkat tinggi dengan pemerintah sektor, untuk mengajukan pertanyaan, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi (Gracia & Casaló Ariño, 2015).

Keberhasilan inisiatif *e-government* publik ada dua, pertama bahwa publik akan secara aktif mengadopsi keterlibatan dengan platform yang disajikan, dan kedua bahwa pemerintah akan menghadirkan entitas yang mampu melibatkan publik atau mendapatkan kepercayaan mereka (Bannister & Connolly, 2014). Oleh karena itu, penting bahwa platform yang disajikan memiliki kualitas yang dirasakan, yang dapat diamati, dan yang berfokus pada layanan. Ini berarti bahwa layanan harus mudah digunakan, dan dibangun untuk membangun hubungan yang berkelanjutan dan interaktif dengan warga. Lebih khusus, ini didefinisikan sebagai ukuran dalam lima bidang "efisiensi, privasi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan daya tanggap" (Jenny Huang & Karduck, 2017). Ini sesuai dengan penelitian Wulansari & Subriadi, (2017), studi terbaru yang menentukan bahwa *e-government* dapat digunakan untuk menghadapi banyak tantangan yang dihadapi segmen pelayanan publik pemerintah. Hal ini terjadi melalui penerapan strategi bisnis, atau "paradigma kewirausahaan" pada sektor publik, dalam rangka peningkatan kualitas, dan pemerataan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Termasuk menutup kesenjangan antara publik dan layanan yang mereka butuhkan, memecahkan kekurangan akuntabilitas, memberi warga tempat mereka dapat merasa asertif, dan meningkatkan kesadaran.

Jika dilihat dari keterangan di atas, tentunya sangat diinginkan adanya E-Government di Indonesia tentu yang paling utama dibenahi adalah big data. Ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan big data dalam E-Government di Indonesia, antara lain:

1. Budaya berbagi belum diaplikasikan. Kultur berbagi (sharing) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: "Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?". Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
2. Budaya mendokumentasi belum dibiasakan. Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari ISO 9000 dan juga menjadi bagian dari standar software engineering.

3. Langkanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis / industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari e-government. Sayang sekali kekurangan kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal.
4. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal. Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Walaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini.
5. Tempat akses yang terbatas. Sejalan dengan poin di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (public library). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan, dan tempat-tempat umum lainnya.

Dari berbagai hambatan atau tantangan diatas memang menjadi faktor penting dalam mengimplementasikan e-government di Indonesia terutama di Kota Jambi. Maka budaya data (big data) menjadi urgensi dalam penerapan tranformasi pelayanan publik secara digital. Selain itu, banyak harapan akan tersedianya berbagai macam layanan untuk aplikasi e-government. Tetapi secara umum Richardus Eko Indrajit jenis layanan e-government dapat dikelompokkan dalam tiga jenis, antara lain:

1. Jenis layanan yang bertujuan untuk penyediaan informasi seperti visi dan misi pemerintah, berbagai peraturan perundang-undangan, prosedur pendirian usaha, berbagai data kependudukan, pertanian dan perdagangan. Informasi tentang tender proyek, sistem pendidikan di sekolah negeri, hasil pemilu dan lain sebagainya. Untuk jenis layanan yang pertama ini, pembangunan aplikasi e-Gov sangat bertumpu pada penciptaan halaman Web yang menarik, ergonomik dan komunikatif.
2. Jenis layanan yang bersifat komunikasi interaktif dua arah, seperti konsultasi perpajakan, diskusi tentang rancangan undang-undang dan lain sebagainya. Untuk jenis layanan ini, maka aplikasi e-Gov perlu kelengkapan fasilitas seperti video konferensi, atau aplikasi chatting dan email.
3. Jenis layanan yang bersifat transaksi, seperti permohonan KTP, IMB, pembayaran wajib pajak, listrik, PBB, air, telepon secara online dan sebagainya. Untuk jenis layanan ini, maka aplikasi e-Gov juga harus dilengkapi dengan sistem informasi on-line yang mendukung pencatatan setiap transaksi yang terjadi.

Beberapa jenis pelayanan yang disebut diatas sangat diperlukan oleh masyarakat. Dengan terwujudnya e-government pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Dari penjelasan jenis pelayanan diatas dapat dimaknai bahwa layanan yang ditawarkan sangat bersinergi dan terintegrasi dari berbagai aspek. Ini mengartikan bahwa jika ingin mewujudkan sistem e-government secara maksimal di Kota Jambi maka diperlukan bersinergi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait berbagi data antar OPD satu ke OPD yang lain yang

berada di Pemerintahan Kota Jambi. Sehingga transformasi pemerintah digital ini sangat dirasakan oleh masyarakat, dikarenakan jika pemerintah ingin membangun kembali kepercayaan masyarakat, maka dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pandemi COVID-19 turut mempercepat transformasi virtual di berbagai negara. Perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Terwujudnya suatu tata kelola pemerintahan atau birokrasi yang baik (*good governance*) salah satunya dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahnya. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government. Kemudian jika ingin mewujudkan sistem e-government secara maksimal di Kota Jambi maka diperlukan bersinergi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait data yang berada di Pemerintahan Kota Jambi. Sehingga transformasi pemerintah digital ini sangat dirasakan oleh masyarakat, dikarenakan jika pemerintah ingin membangun kembali kepercayaan masyarakat, maka dengan meningkatkan transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Saran

Pemerintah Kota Jambi harus segera mewujudkan transformasi dari konvensional ke digital, dikarenakan saat ini masyarakat akan kembali percaya bahwa keberhasilan dalam menjalankan roda pemerintahan pada saat masyarakat merasakan akan terwujudnya transparansi pemerintah, aksesibilitas, komunikasi, dan kualitas layanan yang dirasakannya. Dengan terbentuknya transformasi digital maka akan terbentuk pula pengelolaan data dan informasi yang terkini, akurat, valid, cepat, transparansi serta berhasil guna dan berdaya guna dalam menjalankan birokrasi, dalam membuat kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu pemerintah berupaya mencari solusi dari permasalahan hambatan dan tantangan yang terjadi saat ini, seperti budaya berbagi yang belum diaplikasikan, budaya mendokumentasi belum dibiasakan, langkanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal dan tempat akses yang terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Tasyah, Puji Ayu Lestari, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, Novita Tresiana. (2021) Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di Era Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224
- Andhika, L. R., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2018). Logic model of governance innovation and public policy in public service. *Policy & Governance Review, Policy & Governance Review*, 2(2), 85-98.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.

- Chairudin, moehhamad. Setyowati, K. Guharto, DG. (2017). High performance is not always directly proportional to service quality: a case of one-stop service of sragen. *International Journal of Administrative Science & Organization*. 24(2).
- Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.
- Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.
- Hendriyaldi. (2019). Revolusi industri 4.0: tantangan dan peluang manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas Grand Hotel Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains*. 4(2).
- Hendriyaldi. Musnain. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(1).
- Inas Tasya Firdaus. (2021). Transformasi birokrasi digital di masa pandemi Covid-19 untuk mewujudkan digitalisasi pemerintahan Indonesia,4(2).
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic government in action. ragam kasus implementasi sukses di berbagai belahan dunia*. Andi: Yogyakarta.
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: a twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731–789.
- Irsan. (2012). Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas simpur di Bandar Lampung. Tesis. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- Jenny Huang, & Karduck, A. (2017). A methodology for digital government transformation. *Journal of Economics, Business and Management*, 5(6), 246–254
- Klaus Schwab. (2017). *The fourth industrial revolution*, publisher: Penguin; 1st Edition
- Knowlton, L. W., & Phillips, C. C. (2013). *The logic model guidebook: better strategies for great results*. SAGE Publications.
- Liffler, M., & Tschiesner, A. (2013). *The internet of things and the future of manufacturing*. McKinsey & Company.
- Laseau, (1980). dalam Sembiring. (2006). Kategori transformasi.
- Navarin, Hendriyaldi, Wahyu. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui e-service quality di Kota Jambi. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 6(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. CV Alfabeta: Bandung.
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2019). The association between administrative characteristics and national level innovative activity: Findings from a cross-national study. *Public Performance & Management Review*, 42(4), 755–782.
- Pasolong, Harbani. (2012). *Teori administrasi publik*. Alfabeta: Yogyakarta.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi negara; isu-isu kontemporer*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Silcock, Rachel. (2001). *What is e-government?. Parliamentary affairs*, 54(1), 88-101.
- Sunaedi, falih dan Wardiyanto, Bintoro. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government
- Torring, J., & Triantafillou, P. (2016). *Enhancing public innovation by transforming public governance*. Cambridge University Press.

- Vivona, R., Demircioglu, M. A., & Raghavan, A. (2020). Innovation and innovativeness for the public servant of the future: what, why, how, where, and when. *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, June, 1–22. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-03008-7>
- Wulansari, A., & Subriadi, A. P. (2017). Developing citizen relationship management (CiRM) Oriented E-Government Maturity Model. *IPTEK Journal of Engineering*, 3(1), 22–28.
- PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan corona virus disease (COVID-19)
- Surat Edaran menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan penyebaran COVID-19 di lingkungan instansi pemerintah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
- <https://www.twilio.com/covid-19-digital-engagement-report> di akses 12 Maret 2022
- <https://www.kemenkeu.go.id/> di akses 10 Maret 2022
- <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88> di akses 12 Maret 2022
- <https://www.jambi-independent.co.id/read/2021/12/23/18965/sistem-smart-city-akan-diadopsi> di akses 12 Maret 2022
- <http://transform-org.blogspot.co.id/apakah-transformasi-itu.html>. diakses pada 12 Maret 2022