

Transformasi E-governance dalam Pelayanan Publik di Era New Normal

Emi Laela Ayu Ningtyas (Mahasiswa)¹, Melsya Septian Sandhika Putri (Mahasiswa)²,
Wahibatul Mas 'ulla (Mahasiswa)³, Robby Darwis Nusution (Dosen Pembimbing)⁴

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, emilaela18@gmail.com
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, imelsyaputri3@gmail.com
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, wahibatulmasulla@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has changed the entire world order, including Indonesia. The new normal has been enacted in Indonesia and has affected various aspects and its government. This urges the government to immediately implement reforms and policy changes as well as improve public services for the benefit of the Indonesian people. Changes in service models due to the COVID-19 pandemic allow the community and government to adapt to new lifestyles or norms. Along with the implementation of the new normal, community services are provided that limit social interaction by implementing strict health protocols to prevent the spread of COVID-19. The government has developed the policy as an innovative online service that is easily accessible and understood by the public. The purpose of this paper is to find out the government Covid-19 transition in public services in the new normal period. The method used is a literature review, using a qualitative approach to existing policies. The results show that the government has carried out a policy transformation on public services in the new normal period.

Keywords : *Public Service, New Normal, Public Service Transformation*

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 telah mengubah seluruh tatanan dunia termasuk juga Indonesia. *Kenormalan baru* telah diberlakukan di Indonesia dan telah mempengaruhi berbagai aspek dan pemerintahannya. Hal ini mendesak pemerintah segera melaksanakan reformasi dan perubahan kebijakan serta meningkatkan pelayanan publik demi kepentingan rakyat Indonesia. Perubahan model layanan akibat pandemi COVID-19 memungkinkan masyarakat dan pemerintah beradaptasi bersama gaya hidup maupun norma baru. Seiring bersama penerapan *Kenormalan baru*, diberikan layanan masyarakat yang membatasi interaksi sosial bersama menerapkan protokol kesehatan yang ketat demi mencegah penyebaran COVID-19. Pemerintah telah mengembangkan kebijakan tersebut sebagai layanan online inovatif yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Tujuan dibuatnya paper ini demi mengetahui *government Covid-19 transition* dalam pelayanan publik dalam masa *kenormalan baru*. Metode yang digunakan ialah literature review, bersama menggunakan pendekatan kualitatif terhadap kebijakan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pemerintah telah melakukan transformasi kebijakan pada pelayanan publik di masa *kenormalan baru*.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, New Normal, Transformasi Pelayanan Publik*

I. Pendahuluan

Pelayanan publik ialah upaya demi meningkatkan kualitas dan kebaruan pelayanan publik di setiap lembaga publik. Pelayanan publik sangat penting, khusus demi masyarakat. Pergeseran dari model layanan personal service yang didominasi manual ke layanan elektronik terus meningkatkan pandemi COVID-19. terus menerus Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan demi layanan integrasi. Permasalahan sosial yang muncul sejak merebaknya pandemi Covid-19 memaksa pemerintah maupun instansi pemerintah demi mempercepat optimalisasi layanan publik digital (Agostino et al., 2020) tapi dalam pelayanan publik tetapi juga dalam rapat kantor dalam pekerjaan dan aktivitas karyawan lainnya.

Masyarakat kudu beradaptasi bersama perubahan tersebut. Hal ini menjadi perhatian utama pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah kudu mengambil kebijakan demi meningkatkan efisiensi kerja bersama menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan sesuai bersama aturan kesehatan. tapi akan mengikuti kebijakan baru Sejumlah kebijakan baru telah dikeluarkan demi mengkomodir kenormalan baru. Termasuk perintah pejabat pemerintah demi memberikan pelayanan publik di era COVID-19 Pandemi Covid-19 telah mengajarkan kita banyak hal tentang tata kelola birokrasi. Lagipula Birokrasi kudu menjadi yang terdepan dalam pelayanan publik.

Pemerintah juga berusaha demi beradaptasi bersama kebijakan yang baru. Hal ini membuat semua merasa kesulitan, meskipun kini semua peraturan telah dilonggarkan namun jangan sampai terlena yang pada akhirnya akan dapat memunculkan pelonjakan virus kembali. Transformasi yang dilakukan pemerintah ini diharapkan dapat meminimalisir melonjaknya Covid 19 yang dapat dibilang sudah mengalami penurunan. Beberapa fasilitas publik seperti moda transportasi, tempat perbelanjaan, restoran dan instansi edukasi yang sudah mulai dilonggarkan bersama membatasi semua pengunjung sebanyak 50% dan juga bersama menunjukkan kartu vaksin yang minimal dosis pertama. Menciptakan model baru pelayanan publik yang memberikan pelayanan modern, komprehensif dan tak terputus kepada instansi pemerintah dan otoritas publik. Artikel ini berfokus pada perubahan kepegawaian di Masa Normal Baru melalui pedoman model. Perubahan kepegawaian membutuhkan kreativitas yang diciptakan melalui inovasi dalam pelayanannya. Bahkan di tengah pandemi Covid-19 yang belum usai, manajemen perubahan dan inovasi menjadi tantangan baru bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang terjangkau.

II. Metode

Metode penelitian yang diterapkan pada artikel ini ialah deskriptif kualitatif bersama jenis pencarian di perpustakaan. Penelitian sastra ialah serangkaian aktivitas yang berkaitan bersama pengumpulan, pembacaan dan pencatatan informasi perpustakaan dan pengolahan bahan penelitian. Proyek penelitian dilakukan dalam beberapa tahapan, yakni: pertama meninjau, mencatat dan membaca berbagai hasil yang berkaitan bersama pembahasan hasil peneliti. Informasi yang diterima dalam artikel dan literatur. - Sumber literatur dan instansi resmi pemerintah, website organisasi internasional dan sumber lain yang berhubungan bersama penelitian ini.

Kedua, mengintegrasikan segala sesuatu, teori, model dan konsep shimmerable ke dalam transformasi pelayanan publik. Ketiga, menganalisis setiap temuan yang berbeda dalam hal pro, kontra, dan hubungan antara topik yang dibahas. Langkah terakhir ialah mengembangkan model dan pendekatan yang berbeda dari hasil pada artikel sebelumnya.

III. Tinjauan Pustaka

Kenormalan baru ialah perubahan perilaku demi menjalankan aktivitas normal namun juga mematuhi protokol kesehatan guna mengurangi penyebaran Covid-19. Bersama adanya pandemi Covid-19 masyarakat mengalami perubahan model kebijakan khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan publik di era kenormalan baru bersama menerapkan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan juga akan berdampak terhadap pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi pertemuan antara penerima dan pemberi layanan. Kondisi seperti ini akan merubah yang awalnya dilakukan secara offline maupun tatap muka beralih ke layanan online maupun daring, seperti instansi edukasi yang merubah semua pembelajaran menjadi daring, selain itu juga proses pembuatan SIM yang dapat dilakukan secara online.

Penting bagi masyarakat demi menjaga kualitas pelayanan publik di masa kenormalan baru. Pemerintah akan diminta demi terus memberikan pelayanan yang terbaik, termasuk dalam hal penerapan protokol kesehatan yang ditujukan demi keselamatan bersama. Bersama demikian, jika terjadi pandemi, pemerintah telah merekrut Menteri Kesehatan

HK.01.07/MENKES/328/2020 demi melanjutkan Covid-19 di tempat kerja seperti perkantoran dan industri demi melanjutkan usaha. (djkn.kemenkeu).

IV. Pembahasan

Pandemi Covid-19 menjadi permasalahan yang banyak menyoroti perhatian masyarakat diberbagai belahan dunia, khususnya Indonesia. Hal ini akan mempengaruhi seluruh aspek dan pemerintahannya terutama dalam pelayanan publik. Pandemi Covid-19 ini bukan saja mengancam kesehatan manusia, tetapi juga dapat mempengaruhi kemerosotan ekonomi dunia (Shangguan et al., 2020). Sektor yang paling terdampak ialah penerbangan, transportasi, hotel dan restoran. Situasi yang serba tak menentu ini akan semakin memperparah stabilitas keuangan global. Berbagai kebijakan yang diambil pemerintah di era pandemi Covid-19 seperti mengintruksi demi belajar, bekerja dan beribadah dirumah diikenal bersama istilah Work From Home. Selain itu juga melakukan penerapan maupun kebiasaan baru yang disebut social distancing, physical distancing, dan juga pembatasan sosial berskala besar bersama maksud memutus rantai penyebaran Covid-19.

Perubahan model layanan akibat pandemi Covid-19 memaksa masyarakat dan pemerintah demi beradaptasi bersama model kebiasaan baru maupun kenormalan baru. Pemerintah membuat kebijakan baru dalam pelayanan publik yakni mengurangi jumlah pegawai yang bertugas diloket pelayanan, membatasi jarak antar pegawai, dan juga membatasi jumlah pengunjung diloket pelayanan. Selain itu akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, masyarakat tetap diberikan haknya demi dilayani bersama transformasi model pelayanan tatap muka (manual) ke model pelayanan online (daring) bersama menggunakan teknologi informasi yang canggih. Beberapa contoh layanan yang disediakan pemerintah seperti webinar, penggunaan aplikasi zoom, *system delivery*, *e-budgeting*, *e-project planning* dan *e-money*. Kehadiran pelayanan publik berbasis online membantu masyarakat berinovasi dan mengakses bersama mudah.

Berbagai upaya dilakukan pemerintah demi menjadikan pelayanan publik memasuki era normal baru. Hal itu dilakukan demi membenahi situasi baru agar layanan yang tetap optimal. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan baru kudu disertai bersama penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Bersama adanya kualitas sumber daya manusia semakin meningkat, terutama bersama mengadopsi teknologi informasi terkini demi

memberikan pelayanan yang berkualitas (Kurdi, 2020). Kemahiran keterampilan sangat penting bagi penyedia layanan publik di lingkungan baru, bersama adanya pelayanan public yang berbasis online, mempermudah masyarakat dalam memutus rantai penyebaran covid 19. Inovasi layanan online yang mudah diakses dan dipahami masyarakat dapat menanamkan kepercayaan masyarakat bahwa pandemi COVID-19 tak menghambat akses layanan publik. Daerah bersama akses internet terbatas kudu memberikan layanan langsung bersama tetap mengikuti kebijakan pemerintah bersama menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Wabah covid 19 memaksa pemerintah maupun organisasi birokrasi di Indonesia demi beradaptasi bersama wabah tersebut. Birokrasi kudu mampu beradaptasi bersama perubahan lingkungan yang seringkali tak dapat diprediksi. Di era pandemi covid-19, pemerintah telah menerapkan tatanan kenormalan baru, yakni perubahan sikap, demi tetap beraktivitas bersama menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Meski wabah virus corona masih ada, aksi masyarakat tetap kudu dilakukan. Di era kenormalan baru membutuhkan birokrasi yang peka terhadap perubahan sosial. Salah satu aspek birokrasi ialah akuntabilitas, yakni kemampuan seorang birokrat demi mengenali kebutuhan masyarakat, merumuskan rencana dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai bersama kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Respon cepat terhadap kondisi lingkungan yang tak menentu membantu menjaga kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Masa normal baru memaksa masyarakat demi menyesuaikan berbagai aktivitas bersama kebiasaan barunya, terutama bersama protokol kesehatan yang ketat. Menurut Lumbanraja (2020) menyuarakan era kenormalan baru membutuhkan sinergi dan koordinasi antar instansi pemerintah. Akses publik ke lembaga publik dibatasi, membuat akses ke layanan publik semakin sulit. Sangat merugikan masyarakat jika pelayanan umum tak terintegrasi bersama pelayanan elektronik. Penyesuaian sikap birokrasi akan mengarah pada kenyataan bahwa birokrat lebih fleksibel dalam menjawab tantangan, menangkap peluang dan mengatasi masalah. Lingkungan yang terus berubah memungkinkan organisasi dan individu di dalamnya demi beradaptasi demi bertahan hidup dan mengendalikan situasi. Kenormalan baru ialah dampak dari perubahan yang ditimbulkan oleh wabah Covid-19 yang menuntut masyarakat dan pemerintah demi beradaptasi bersama cara hidup yang baru.

V. Kesimpulan

Covid 19 berdampak pada pelayanan publik di Indonesia. Kebijakan demi pembatasan aktivitas sosial pada awalnya mengarah pada peralihan layanan publik terkait layanan publik dari layanan langsung maupun privat ke layanan online. Keterbatasan infrastruktur yang lambat juga mempengaruhi layanan online. Oleh karena itu, tak bisa dihindari demi melamar secara langsung. Bersama kondisi tersebut, pemerintah kudu dapat menyediakan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia demi mendukung pelayanan publik di masa pandemi Covid-19.

Akibat perubahan pelayanan akibat wabah Covid-19, masyarakat dan pemerintah kudu mampu beradaptasi bersama gaya hidup yang baru sehari-hari. Selama periode normal baru, aturan medis yang ketat diterapkan demi mencegah penyebaran Covid-19, dan layanan publik diberikan, seperti membatasi pertukaran antara publik dan pejabat publik.

Instansi pemerintah kudu diberdayakan demi berinovasi dan berinovasi demi memudahkan masyarakatnya mengakses layanan sehingga wabah Covid-19 tak menghalangi fungsi dasarnya sebagai pelayan publik. Inovasi pelayanan online yang mudah diakses dan dipahami oleh kalangan masyarakat dapat meyakinkan masyarakat bahwa pandemi Covid-19 tak menjadi penghambat pelayanan publik. Khusus di wilayah yang kapasitas layanan onlinenya terbatas di Internet, layanan kudu diberikan secara langsung bersama tetap mematuhi protokol kesehatan demi mencegah penyebaran wabah Covid-19.

Otoritas publik (birokrasi) yang terkena dampak perubahan kehidupan masyarakat yang terkena dampak pandemi Covid-19 kudu menyesuaikan diri antara tugas dan tanggung jawab, terutama pegawai negeri sipil. Adanya kebijakan pembatasan sosial seringkali memungkinkan pegawai negeri sipil untuk memenuhi kewajibannya dari rumah dengan memberikan layanan online. Perubahan model pelayanan akibat virus Covid-19 telah membuat masyarakat dan pemerintah beradaptasi gaya hidup kenormalan baru. Di bawah norma baru, pemberian pelayanan publik dilakukan dengan membatasi hubungan antara masyarakat dengan agen menggunakan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran Covid19.

VI. Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga paper ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis mengirimkan salam dan shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT. Paper yang berjudul *“Transformasi E-governance dalam Pelayanan Publik di Era Kenormalan baru ”* ialah salah satu syarat demi memenuhi tugas mata kuliah Organisasi dan Manajemen Pemerintahan. Terwujudnya artikel ini tak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya :

1. Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A. Selaku Kaprodi dan pembimbing

VII. Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus., Partini., Ratmiko., Wicaksono, Bambang., Tamtiari, Wini., Kusumasari, Bevaola dan Nuh, Muhammad. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). PENDAMPINGAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS DIGITAL SEBAGAI UPAYA ADAPTASI DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 767-776.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231. *kum De Jure*, 16(2), 231-244.
- Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service).
- Lumbanraja, Anggita Doramia. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2, June 2020. Hal. 220-231.
- Noor, M. (2020). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik Di Era New Normal. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 40-60.

- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115-124.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(2), 151-163.
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(2), 21-29.
- Taufik dan Warsono, Hadi. 2020. Birokrasi Baru demi New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di era Covid19. *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 2. No. 1, Juni 2020. Hal 1-18.