

Transformasi Pelayanan Publik Menuju Era *Data Technology* di Masa New Normal

Rafli¹, Misna Intan Purnama Sari², Marham Haris Saputra³, Muhammad Ihsan Mattalitti⁴

1. Universitas Muhamamdiyah Kendari, m.raf.rasyid@gmail.com
2. Universitas Muhamamdiyah Kendari, misnaintan@gmail.com
3. Universitas Muhamamdiyah Kendari, Marhamhs543@gmail.com

Abstract

The Covid-19 pandemic has changed the government bureaucracy in Indonesia by entering the New Normal era. The government bureaucracy was forced to adapt to the New Normal situation. For this reason, the government seeks to provide technology-based public services but inadvertently directs services to the Data Technology era. This study aims to describe the transformation carried out by the government in providing services in the New Normal era through digital data-based innovation. This study uses the literature review method by searching articles on innovations carried out by local governments in the face of the new average era. This study will provide relevant data from the literature on how government efforts create public service innovations in the New Normal era. The innovations carried out are like changes in technology-based administrative services. Changes in public services are also marked as the forerunner to implementing the Big Data era or the Data Technology era.

Keywords: *Public service, New Normal, Data Technology.*

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah mengubah birokrasi pemerintahan di Indonesia dengan memasuki era *New Normal*. Birokrasi pemerintah terpaksa beradaptasi dengan situasi *New Normal*. Untuk itu, pemerintah berupaya memberikan pelayanan publik berbasis teknologi, namun secara tidak sengaja mengarahkan pelayanan ke era Teknologi Data. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan transformasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan layanan di era New Normal melalui inovasi berbasis data digital. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan melakukan penelusuran artikel mengenai topik inovasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam menghadapi era *new normal*. Studi ini akan memberikan data yang relevan dari literatur bagaimana upaya pemerintah di era New Normal menciptakan inovasi pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan

berupa perubahan tatanan pelayanan administrasi berbasis teknologi. Perubahan pelayanan publik juga ditandai sebagai cikal bakal penerapan era *Big Data* atau era *Data Technology*.

Kata Kunci : Pelayanan publik, New Normal, *Data Technology*.

1. PENDAHULUAN

Awal Tahun 2020 memberikan keterkejutan bagi seluruh dunia baik pemerintah maupun masyarakat akibat ditetapkannya covid-19 sebagai bencana non-alam diseluruh dunia. Sejak ditetapkannya perihal tersebut, seketika segala aspek kehidupan sosial maupun aktifitas mengalami kendala yang cukup pelik. Kendala pelik yang dialami akibat penularan dari covid-19 yang begitu cepat sehingga secara terpaksa berbagai aktifitas menjadi terhenti. Salah satu aktivitas itu adalah proses pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik setelah wabah covid-19 mewabah, mengakibatkan pelayanan di berbagai sektor pemerintahan menjadi terhambat, namun dengan pertimbangan bahwa pemerintahan harus tetap berjalan sehingga dibuatlah aturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dirujuk kepada pembatasan kegiatan masyarakat. Pembatasan kegiatan tersebut berupa pembatasan hubungan sosial, pelaksanaan pekerjaan dari rumah (*Work from home*) pembatasan kegiatan ekonomi masyarakat bahkan sampai pada implikasi ditiadakannya kegiatan ibadah secara berjamaah.

dengan berlakunya kegiatan bekerja dari rumah, pemerintah mendapat tugas baru untuk membuat inovasi dalam bidang pelayanan publik. Sehingga dalam situasi pandemi, pelayanan terhadap publik tetap harus berjalan. Maka dirumuskanlah inovasi pelayan publik berbasis system online.

Pelayanan berbasis online di Indonesia hakikatnya telah banyak dikembangkan di berbagai daerah sejak sebelum Covid-19 melanda. Namun dalam pelayanan berbasis online tersebut, tentu tidak mudah diimplementasikan kepada masyarakat umumnya masyarakat memberikan komentar adanya ketidaknyamanan dalam penggunaannya baik mengenai kerumitan mengakses, maupun kendala mengenai pandangan masyarakat yang mengatakan kenyamanan untuk bertanya secara langsung ketimbang dengan melakukan penelusuran di website maupun aplikasi (Denise).

Namun dengan mewabahnya virus Covid-19 khususnya di Indonesia secara memaksa mengubah tatanan pelayanan publik. Sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis online menjadi upaya utama pemerintah untuk tetap

memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan kondisi tersebut menjadi acuan konsep-konsep baru pelayanan beralih kepada bentuk pelayanan baru. Bahkan setelah ditetapkannya kebijakan setelah PSBB yaitu *New Normal*.

Pelayanan di era New Normal mengacu pada pelaksanaan kegiatan yang membatasi aktifitas tiap-tiap instansi. Misalnya mengenai tenaga kerja yang kemudian dikurangi menjadi 50% saja, maupun kondisi dalam pelayanan yang membatasi jarak dan jumlah masyarakat dalam suatu area.

Pemetaan pelayanan publik berbasis online kini mengacu pada konsep-konsep baru seperti *Smart City* maupun *E-Government* yang implikasinya mengarah pada suatu model baru yang mengutamakan pelayanan berbasis teknologi. Bentuk pelayanan tersebut tentu menggiring berbagai bentuk usaha baru pula dalam melakukan pengamanan maupun analisis dari penerapannya. Untuk melakukan backup terhadap penerapan konsep tersebut maka teknologi big data menjadi acuan yang digunakan dalam melakukan pengamanan maupun analisisnya. Berikut dijelaskan mengenai kaitan big data dalam pemetaan konsep *Smart City*.

Dalam pandangan Li Deren (2014) mendeskripsikan konsep big data dalam smart city bahwa penerapan smart city dapat diamankan maupun di analisis menggunakan teknologi big data seperti penanganan terhadap penyimpanan data yang aman besar, komputasi, analisis untuk pengambilan keputusan yang dapat diolah secara otomatis.

Konsep Smart City secara perlahan akan terus menghasilkan data yang amat besar. Bila menilik pada situasi masa mendatang maka ukuran data yang dihasilkan dari MB (Mega Byte) menjadi GB (Giga Byte) kemudian TB (Tera Byte) sampai pada PB (Peta Byte) bahkan pada level EB (Exa Byte). Maka untuk menangani data yang sangat besar tersebut harus diamankan dengan teknologi big data yang kemudian data tersebut dapat menjadi sebuah informasi yang amat berharga bagi daerah maupun Negara (Li Deren, 2014).

Dalam konsep Big Data sendiri dapat dilihat kaitan eratnya dengan melihat indikator big data yang saling berkaitan erat dengan penerapan smart city maupun e-government yang dijelaskan mengenai big data dan smart city.

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kewajiban atau abdi aparaturnya Negara kepada masyarakatnya. Pelayanan publik dalam pandangan Moenir (1998 : 26) mendeskripsikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan, sebab pelayanan hakikatnya merupakan proses yang dilakukan organisasi maupun instansi kepada masyarakat yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan.

Upaya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus dilakukan inovasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Konsep-konsep pelayanan publik dalam buku "*The New Public Service: Serving, Not Steering*" yang ditulis oleh Denhardt dan Denhardt (2015) mendeskripsikan bahwa konsep "*The Old Public Administration*" yang memberikan wewenang bagi lembaga yang diamanahkan untuk membuat kebijakan kemudian diimplementasikan kepada masyarakat terbukti sulit. Oleh karena itu disusun konsep baru yaitu "*The New Public Management*" yang berpandangan bahwa pelayanan publik itu melayani bukan mengarahkan dengan menjadikan konsep pelayanan publik seperti dengan manajemen bisnis.

Oleh karena itu dalam menghadapi era peralihan pelayanan publik, terlebih dengan mewabahnya kasus covid-19, maka dalam mengubah management pelayanan publik layaknya bisnis. Dengan menilik pada konsep pelayanan berbasis online yang dilakukan maka konsep big data menjadi jawaban mengenai permasalahan tersebut.

b. Big Data

Big data dalam pengertian luas menggambarkan tentang kondisi data yang amat besar baik yang sifatnya terstruktur maupun yang tidak terstruktur dari penggunaan data sehari-hari. Pengelolaan data telah dilakukan sejak lama, namun untuk mengakomodir data yang begitu banyak dengan menggunakan metode tradisional, memberikan tidak sepenuhnya dapat menggambarkan atau dapat digambarkan namun membutuhkan waktu yang teramat lama. Konsep big data diperkenalkan

sejak awal tahun 2000an yang menjadi momentum pengenalan big data melalui analisis industri Doug Laney.

Big data Dalam perspektif pelayanan publik yang kini banyak beralih pada konsep berbasis online, teknologi big data dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Misalnya mengenai respon masyarakat kepada pemerintah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam membuat kebijakan serta sebagai dasar mengenai penilaian terhadap pelayanan publik. Selain itu, juga dapat dilakukan perumusan masalah yang *riil* berdasarkan data. Dalam aspek pembangunan Sumber Daya Alam (SDA), pemerintah dapat membuat kebijakan yang lebih baik disebabkan oleh adanya informasi yang berdasarkan data baik mengenai kondisi alam maupun kondisi geografis. Begitupun halnya dengan perkembangan ekonomi bagi masyarakat maupun pemerintah sendiri (Khikmatul, 2018).

Dalam penerapan big data, ada 4 elemen yang penting mengenai implementasi big data yang dijelaskan oleh Aryasa (2015) sebagai berikut:

- Data

Deskripsi mengenai data ialah aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat yang menghasilkan data yang sifatnya terstruktur maupun tidak terstruktur untuk dapat memberikan arti yang spesifik. Untuk itu perlu adanya organisasi dari data sehingga dapat memberikan informasi yang benar-benar memiliki arti dan nilai. Dalam pengelolaan big data, data menjadi dasar dalam pengelolaan, sebab ketersediaan data menjadi kunci dalam pengelolaannya. Ada banyak instansi maupun organisasi yang menghasilkan data yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur salah satunya adalah industri telekomunikasi yang terakomodir dalam lembaga komunikasi dan informasi pemerintah baik dari pusat maupun daerah. Adapula instansi yang memiliki data dengan cara membeli data tersebut maupun bekerja sama dengan pihak lain dalam pengumpulan data.

- Teknologi

Pembahasan mengenai teknologi yang digunakan adalah perangkat maupun *tools*. Teknologi yang digunakan Dalam hal pelayanan publik saat ini yaitu aplikasi. Kendala mengenai teknologi umumnya pemerintah tidak mengalami kendala yang berat, sebab dapat membuat aplikasi maupun bekerja sama dengan pihak ketiga.

- Proses

Dalam pelayanan publik, proses pembuatan kebijakan bila ditelusuri pada situasi sebelumnya, pemerintah menggunakan asumsi maupun intuisi dari internal pemerintahan untuk membuat suatu kebijakan. Namun dengan adanya teknologi big data, pemerintah dapat merumuskan suatu kebijakan berdasarkan data yang akurat dan informasi yang relevan. Melalui penggunaan big data, pemerintah mampu melakukan analisis dan prediksi mengenai suatu obyek yang akan dibuatkan kebijakan sehingga tindakan yang diberikan pemerintah sesuai dengan respon maupun tanggapan dari masyarakat.

- SDM

Untuk mengimplementasikan big data pada pelayanan publik, tentu dibutuhkan Sumber daya manusia yang mampu menganalisis dan memiliki kreatifitas untuk menentukan metode baru. Kemampuan analitik dan kreatifitas diperlukan untuk mengumpulkan, menginterpretasi, menganalisis data serta keahlian pemograman komputer. Pemerintah sendiri telah melakukan pengembangan sumber daya manusia dilingkup pemerintahan untuk penerapan konsep e-government.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Literature review* dan tulisan-tulisan yang terkait dengan transformasi pelayanan publik yang mengarah pada implementasi big data. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam metode *Literature review* ini, *pertama* formulasi mengenai permasalahan yang akan dibahas, *Kedua* pencarian literatur terkait mengenai transformasi pelayanan publik di era new normal, *ketiga* evaluasi terhadap data yang didapatkan, dan yang *keempat* menganalisis dan menginterpretasi data untuk mendeskripsikan judul.

Formulasi mengenai permasalahan dalam tulisan ini, dilakukan dengan menentukan topik. Topik yang diangkat adalah transformasi yang dilakukan pemerintah di era new normal mengacu pada penerapan konsep baru yang disebut sebagai teknologi big data. Kemudian pencarian literatur terkait dengan topik ditelusuri melalui *google scholar* dengan menggunakan kata kunci “Inovasi Pemerintah di era new Normal” ditemukan sebanyak 7 jurnal terkait dengan topik dan 1 buku yang mengulas mengenai inovasi yang dilakukan pemerintah dalam melakukan pelayanan untuk menghadapi era normal baru. Kemudian dilakukan penyaringan dan menetapkan 6 jurnal yang merujuk pada topik pembahasan.

Dari jurnal tersebut dilakukan tinjauan mengenai inovasi pelayanan publik di masa normal baru dengan melakukan komparasi dengan 4 elemen penting big data ditambah dengan peninjauan buku yang menjadi data pendukung. Kemudian dari hasil peninjauan jurnal dan buku, ditetapkan hasil mengenai penelitian ini.

3. PENELITIAN TERDAHULU

Awal munculnya istilah big data yaitu setelah tahun 2005 yang diperkenalkan oleh O'Reilly Media. Namun penggunaan data sebenarnya sudah ada sejak dulu. Namun mengingat banyaknya data yang dihasilkan tiap waktu memerlukan konsep pengelolaan baru yang kini di kenal dengan istilah big data (Aryasa,2015).

Kaitan dalam pelayanan publik yang kini bertransformasi pada basis online merujuk pada kemampuan manusia maupun instansi dalam kontrol dan layanan cerdas serta mampu membangun persepsi pemerintah mengenai pelayanan publik yang didasari dari data. Melalui konsep smart city, konsep tersebut memberikan layanan cerdas bagi publik, akses yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat sehingga lahir prospek yang luas bagi pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan (Li Deren, 2014).

Peluang dan tantangan yang dihadapi pemerintah dalam penerapan big data pada pelayanan publik adalah kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal lainnya yaitu adanya feedback yang didapatkan oleh pemerintah sebagai dasar pembuatan kebijakan dari sistem yang disediakan pemerintah maupun dari media sosial. Dengan hal tersebut, pemerintah mampu memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi yang pengambilan keputusannya didasari dari data (Emyana, 2014).

Perkembangan informasi teknologi berimplikasi pada penggunaan maupun produksi data yang sangat besar. dalam pengambilan kebijakan pemerintah secara mau tidak mau harus menyesuaikan dengan perkembangan lingkungan. Pengambilan kebijakan di era digital dengan cara analisis dari produksi data yang sangat besar tersebut, era inilah yang disebut Dwiyanto (2020 : 25) dalam buku Administrasi publik New Normal sebagai era big data

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dalam pandangan umum merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik dari pemerintah pusat sampai pada pemerintah desa. pelayanan yang dilakukan dengan adanya wabah covid-19 mengharuskan pemerintah untuk berfikir mengenai pelayanan yang tetap berjalan baik namun tetap memperhatikan protokol covid yang telah ditetapkan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan tetap menjalankan pelayanan publik sebaik-baiknya, pemerintah berupaya melakukan inovasi pelayanan dalam bentuk bekerja dari rumah. Pelayanan tersebut termuat dalam bentuk pemanfaatan aplikasi maupun website untuk melakukan pelayanan (Rahmat:2021)

Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengarah pada pelayanan publik berbasis online. Dalam penerapan konsep tersebut dalam jenjang waktu kedepan, data akan terus bertambah dan melebihi dengan kemampuan yang dimiliki manusia untuk mengolah data secara tradisional. Maka dalam memanfaatkan data tersebut, pemerintah membutuhkan konsep dalam mengamankan dan mengolah data agar data tersebut memberikan nilai dan makna bagi pemerintah sendiri.

Berikut paparan mengenai data yang menjadi obyek peninjauan dalam penelitian ini.

Uraian Inovasi Pemerintah dalam Menghadapi Era New Normal (Sumber : Google Scholar)

No.	Judul	Tahun	Penulis	Hasil Terkait 4 Elemen Big data
Jurnal				
1	Konsepsi Kebijakan Pemerintah di era New Normal	2020	Muhammad Qur'anul Karim	<ul style="list-style-type: none">- Pemerintah memperbaiki data yang dibutuhkan dalam pelayanan- Penggunaan Teknologi sebagai instrumen gagasan birokrasi 4.0- Pengumpulan data untuk menjadi pedoman dalam membuat kebijakan- Pemerintah merumuskan dan menciptakan kelenturan dalam birokrasi agar dapat bekerja maksimal tanpa hambatan prosedural dan administrasi
2.	Perubahan dan Inovasi Pelayanan	2021	Rahmat Salam	<ul style="list-style-type: none">- Literasi data untuk membaca, menganalisis serta menggunakannya

	Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19			<p>pada era digital</p> <ul style="list-style-type: none"> - Literasi Teknologi untuk penyiapan mesin, aplikasi serta teknologi (Internet dan kecerdasan buatan - Literasi Manusia untuk penempatan manusia sesuai fungsinya pada era digital.
3.	<i>Best Practice</i> Kebijakan <i>E-Government</i> dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik di era <i>New Normal</i>	2021	Amelia Tasyah, Septia, Sabrina Jasriani Putri	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan <i>E-Government</i> mencakup gambaran mengenai basis data. - Pemda Lampung dalam menghadapi pelayanan publik agar masyarakat terhindar dari penyebaran virus Covid-19 memanfaatkan teknologi dalam hal ini pelayanan berbasis online. - Adanya kendala mengenai sumber daya manusia, sehingga pelayanan melalui online yang diberikan menjadi kurang efektif.
4.	Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di era New Normal	2021	Muhammad Eko Atmojo, Helen Dian Fridayani, Vindhi Putri Pratiwi	<ul style="list-style-type: none"> - Inovasi yang dilakukan pemerintah Yogyakarta, Semarang, Jakarta, Bandung dan Surabaya memanfaatkan teknologi untuk melakukan pelayanan baik berbasis website maupun aplikasi. - Proses yang dilakukan oleh 5 daerah tersebut mengacu pada pemberian solusi kepada masyarakat.
5.	Transformasi dan tantangan dalam Urusan Publik di Era New Normal	2020	Munawar Noor	<ul style="list-style-type: none"> - Transformasi pelayanan yang dilakukan dari tatap muka menjadi layanan berbasis online (daring) - Dalam menghadapi permasalahan, pemerintah melakukan pendekatan dengan metode <i>basic needs</i> untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat - Pihak pemerintah daerah melakukan pengembangan sumber daya manusia agar data yang dimiliki mendapatkan keamanan siber.
6.	Birokrasi baru untuk New Normal : Tinjauan Model perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di era Covid-19	2020	Taufik, Hardi Warsono	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan Sumber Daya Manusia untuk mampu melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi yang dibangun berdasarkan asas fleksibel dan berbasis digitalisasi. - Dukungan infrastruktur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan. - Proses dalam membuat keputusan yang dilakukan berdasarkan respon dari masyarakat sendiri meskipun masih banyak yang belum terpuaskan dengan metode penetapan kebijakan yang dilakukan.
Buku				

1.	Administrasi Publik New Normal	2020	Slamet Rosyadi, Dwiyanto Indiahono	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan data strategis merupakan hasil potensial dan strategis dalam perancangan kebijakan. - Inovasi Teknologi meliputi bidang peralatan dan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan - Perlunya staf yang menguasai kompetensi yang beragam untuk menciptakan gagasan baru, cara-cara baru, metode baru, dan perspektif baru untuk menyelesaikan suatu masalah. - Proses pengambilan keputusan dengan ditetapkan berdasarkan bukti yang ditemukan. Bukti adalah hasil penyelidikan sistematis untuk meningkatkan jumlah pengetahuan.
----	--------------------------------	------	------------------------------------	--

Dari uraian hasil penelitian dari berbagai literatur yang membahas mengenai transformasi yang dilakukan pemerintah diatas menunjukkan bahwa New Normal menjadi pemicu (*trigger*) pemerintah yang harus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan. Hal itu disebabkan kondisi yang harus memaksakan pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat di tengah pembatasan interaksi sosial.

Uraian diatas menunjukkan hasil adanya perubahan signifikan yang dilakukan pemerintah. Mulai dari penerapan teknologi dalam pelayanan, perubahan proses pengambilan tindakan maupun penetapan kebijakan, perubahan peningkatan kualitas aparat serta penggunaan data dalam menganalisis dan monitoring kepada masyarakat. Hal ini menampilkan adanya impikasi perubahan pelayanan publik baru (*The New Public Management*). Ditemukan juga variasi hasil penelitian mengenai 4 elemen seperti pada jurnal 2 dan 5 yang hanya memiliki elemen data, teknologi dan sumber daya manusia, tidak memiliki elemen proses, jurnal 4 yang hanya mendeskripsikan elemen teknologi dan proses. Sebaliknya pada jurnal 6 terdapat elemen teknologi, data, proses namun timbul permasalahan mengenai sumber daya manusia dan dalam jurnal 1 dan 3 yang menampilkan adanya keempat elemen yang dipaparkan diatas.

Sedangkan hasil penelitian mengenai hipotesis perubahan pelayanan publik menuju era *Data Technology (Big Data)* belum ditemukan penerapan teori maupun konsep pelaksanaan. Namun jika ditinjau dalam 4 elemen big data maka arah pelayanan yang kini menjadi dasar dalam implementasi big data di Indonesia. Hal ini disebabkan bahwa di era new normal, pemerintah lebih dominan beralih pada perubahan pelayanan data berbasis online baik dari pusat, pemerintah daerah bahkan sebagian pemerintah desa.

5. KESIMPULAN

Menghadapi era new Normal, pemerintah berupaya melakukan terobosan serta inovasi agar pelayanan publik tetap berjalan sebaik-baiknya. Diantara inovasi yang dilakukan, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi dalam menunjang jalannya proses pelayanan kepada masyarakat. Dari tinjauan berbagai literatur terkait mendeskripsikan bahwa perubahan pelayanan tersebut dengan memanfaatkan website maupun pembuatan aplikasi pelayanan.

Dalam konteks konsep *data technology*, implemmentasi big data belum teruraikan secara teori maupun penerapannya. Namun dalam pandangan perilaku bentuk perubahan yang dilakukan dalam sektor pelayanan akan berdampak pada adanya tumpukan data dalam jumlah besar yang tercipta setiap harinya. Hal ini memaksa pemerintah dikemudian hari untuk menyediakan teknologi yang mampu mengamankan, mengolah dan menganalisis data itu agar bernilai dan memiliki arti, sehingga menjadi rujukan dan bahkan landasan dalam menetapkan kebijakan menuju Indonesia maju.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak AIPPTM yang telah mengadakan Simposium Nasional untuk menuangkan pemikiran-pemikiran mahasiswa ilmu pemerintahan khususnya mengenai pelayanan publik di era New Normal.

Rasa terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Kendari yang telah memberikan izin penggunaan fasilitas mulai dari penyusunan abstrak sampai pada penyelesaian paper. Juga kepada dosen Pembimbing kami bapak Muhammad Ihsan Mattalitti, S.Sos., M.A yang telah memberikan arahan penyusunan artikel ini.

7. DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

Aryasa K, 2015, *Big Data : Chalenge and Opportunitis. In Workshop Puslitbang Aptika dan IKP*, tanggal 19 mei 2015. Puslitbang Aptika dan IKP

Denise Febryan, Tedi Erviantono, I Ketut Winaya, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*

Dwiyanto I, 2020, *Administrasi Publik New Normal*, Banyumas, SIP Publishing, Hal 25

Emyana Ruth Erita Sirait, 2014, *Implementasi Teknologi Big Data di Lembaga Pemerintahan Indonesia*, Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol 6 No 2.

Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, 2015, *The New Public Service : Serving Not Steering*, New York and London, Routledge

Khikmatul Islah, 2018, *Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah*, Jurnal Reformasi Administrasi, Vol 5 No.1

Li Deren, Yao Yuan, Shao Zhenfeng, 2014, *Big Data in Smart City*, Geomatics and Information Sceience Of Wuhan University, Journal Vol 39 issue.6

Moenir, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika

Rahmat Salam, 2021, *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19*, Journal of Public Administration and Government, Vol. 3 No. 1

Website :

www.sas.com