

## **Birokrasi Digital Pasca Pandemi COVID19. Mau Berubah atau Tertinggal?**

**Dr. Ir. Aryanto Husain, MMP**

**Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Gorontalo**

Pandemi COVID-19 yang hingga kini belum berakhir dan masih menebar kecemasan dan ketakutan. Namun di sisi lain, Pandemi juga menjadi momentum perubahan. Banyak pelajaran berharga yang bisa dipetik, terutama bagi Pemerintah (Birokasi). Salah satu perubahan yang terjadi dalam tubuh birokrasi adalah Flexi Working System hingga pemanfaatan teknologi IT yang kian masif dalam pekerjaan (work digitalisation).

Digitalisasi pemerintahan atau e-government bukan hal baru. Banyak negara yang sudah berhasil mengambil manfaat dalam cara kerja birokrasi pasca era New Public Management ini. Salah satunya adalah KOREA Selatan dan Taiwan. Kedua negara ini menjadi perhatian dunia karena berhasil menerapkan kebijakan yang cepat dan tepat dalam penanganan kasus Covid-19 dengan optimalisasi peran serta birokrasi.

Dengan bantuan teknologi digital, perizinan di Korea Selatan makin mudah. Walhasil, negara ini menjadi salah satu negara yang berhasil membuat kebijakan cepat dalam penanganan Covid-19, misalnya rapid test dan diagnostic test kepada masyarakat. Ini adalah ilustrasi keberhasilan pemerintahan yang mampu menghindarkan pemborosan (high cost economy), inefficiency, dan bahkan pelencengan tujuan (displacement of goals).

### **Menjawab kepercayaan public dengan inovasi**

Pandemi COVID-19 banyak menghadirkan ketidakpastian. Namun ketidakpastian ini justru mengasah kemampuan adaptif melahirkan inovasi. Benar kata Jonathan Fields dalam bukunya *Uncertainty, Turning Fear and Doubt into Fuel for Brilliance* (2011). Ketidakpastian sering menuntun langkah kita berujung pada novelty dan inovasi. Digitalisasi pemerintah adalah jalan perubahan menjawab ketidakpastian tersebut.

Pemerintah Digital (e-government) adalah keniscayaan sekaligus menjadi jawaban terhadap era New Public Services (NPS) sebagai pengganti paradigm pemerintahan sebelumnya. Struktur dan manajemen model birokrasi pemerintahan tradisional dan formalistic ala Weber sudah usang dan ditinggalkan. Birokrasi yang mengutamakan formalitas hanya akan menjadikan aparatnya bersikap pasif dan robotic. Mereka akan cenderung menjadi risk-avers daripada risk-taking, dan tidak akan menjadi seorang inovator yang kreatif

Sebaliknya, Pemerintah dituntut menghadirkan response cepat dalam hal kebijakan dan pelayanan public ditengah persoalan di tengah masyarakat kian kompleks. Publik juga semakin paham IT. Respons dan pelayanan public kebijakan yang lambat akan sangat mudah disampaikan dalam berbagai platform digital dan bisa menuai ketidakpercayaan.

Padahal, kepercayaan sangatlah ini penting. Seperti kata Francis Fukuyama, jika ingin menguji ketahanan sebuah bangsa dan kemampuan bersaing di dunia, lihatlah pada tingkat kepercayaan masyarakat

terhadap pemimpinnya. Kepercayaan masyarakat hanya lahir jika birokrasi mampu menghadirkan ketenangan melalui kebijakan inovatif dan responsive dan pelayanan yang cepat.

### **Birokrasi Digital adalah keniscayaan**

Konsep Birokrasi Digital (e-Govt) adalah suatu bentuk e-bisnis di sektor pemerintah. Birokrasi digital adalah transformasi kegiatan pemerintah dengan menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dalam tatakelola pemerintahan maupun penyampaian layanan publik.

Pemerintah terus mendorong proses transformasi dengan fokus perhatian pada percepatan penyelesaian regulasi, pedoman dan standar teknis e-govt. Pemerintah juga sedang menyelesaikan pembangunan dan pengembangan infrastruktur digital dan percepatan integrasi e-govt yang terintegrasi secara nasional.

Penataan dan penyederhanaan struktur proses bisnis pemerintah juga terus dikebut. Hal ini menjadi respon atas perubahan perilaku dan kebutuhan layanan masyarakat di era digital dan Pandemi COVID-19 khususnya. Pemerintah juga mendorong peningkatan kapasitas dan kompetensi ASN terutama dalam literasi digital agar mampu menjadi motor penggerak transformasi digital birokrasi menuju birokrasi kelas dunia.

Inovasi dalam E-govt melahirkan banyak platform digital pelayanan. Ini merupakan aplikasi alat-alat elektronik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat atau pemerintah dengan pengusaha. Dengan e-govt, masyarakat menikmati aksesibilitas pelayanan public yang efektif, efisiensi, transparansi, dan nyaman.

Beberapa produk e-govt dalam sistim pelayanan berbasis elektronik (e-service) seperti KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis online, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU Mobile, Mobile JKN, dan sebagainya. Sistim e-service ini banyak membantu di saat masyarakat diminta untuk menjaga jarak dan larangan bersentuhan selama masa Pandemi COVID-19.

Sistim e-govt juga banyak membantu pperasional internal pemerintahan. Di bidang perencanaan Kemendagri membuat dan Sistim Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) yang digunakan dalam penyusunan APBD. Sistim ini merupakan pemaduan berbagai sistim perencanaan lainnya yang selama ini digunakan. Di tingkat daerah, Pemprov Gorontalo misalnya membuat e-JPS untuk memaksimalkan penatakelolaan data base dan program kemiskinan.

Seperti Kata Wapres pada Rakornas Virtual Kepegawaian Tahun 2020, bahwa birokrasi digital menjadi momentum yang tepat untuk peningkatan kompetensi dan keahlian Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini tidak bisa ditunda karena perubahan teknologi digital yang begitu cepat. ASN dituntut menguasai literasi digital untuk mewujudkan digitalisasi pemerintahan melalui pemanfaatan kecerdasan buatan (artificial intelligence).

Sebaliknya, digitalisasi birokrasi akan mendorong Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi kreatif dan pembelajar cepat, agile learner, terutama dalam literasi digital. Bagi yang tidak mau belajar tidak hanya tertinggal dalam momentum tuntutan perubahan era digital 5.0 namun juga tertatih-tatih dalam orkestrasi kinerja birokrasi yang kian perform, menyatu dan solid. Work from Home yang diterapkan

selama masa PSBB harusnya menjadi moment untuk mempelajari banyak hal tanpa harus mengabaikan tugas dan kewajiban sebagai ASN.

### **Berubah atau tertinggal**

Era terus berubah dan siapa yang tidak akan berubah akan tergerus didalamnya. Siapa yang bisa membayangkan jejeran kotak-kotak telepon Telkom yang dulu berdiri manis di setiap persimpangan, di depan gedung-gedung, serta rumah-rumah kita dulu, kini hilang dan tinggal kotak-kotak kusam. Mereka sudah tergantikan oleh gadget yang mobile seringkas dalam genggam tangan mereka yang berfikir milenial.

Kemana gerai-gerai toko grosir yang dulu berdiri kokoh di ruangan-ruangan yang sangat luas? Mereka sekarang sudah dalam genggam tangan, yang cara memesannya pun bisa dalam ruang kamar sambal tiduran atau nonton TV. E-commerce tidak hanya membuat ruangan-ruangan luas itu menjadi kosong tapi membuat kita terperangah.

Sebentar lagi kita akan melihat mobil terbang yang akan memudahkan sistim transportasi. Penerbangan wisata keluar angkasa tidak lagi mustahil setelah Elon Musk dengan SpaceX-nya berhasil membawa astronot kebulan. SpaceX dan Space Adventures telah merencanakan perjalanan wisata ke bulan dengan pesawat ruang angkasa miliknya.

Bagi birokrasi tidak ada pilihan lain, kecuali berubah. Momentum perbaikan di masa Pandemi Covid-19 ini perlu dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk mendorong birokrasi digital menjadi semakin nyata dalam penyelenggaraan pemerintahan. Jika tidak sistim birokrasi akan jauh tertinggal dengan sistim lain yang berubah pesat dan memberi banyak manfaat bagi kehidupan.

\*\*\*\*\*