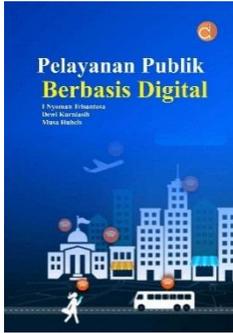


Pelayanan Publik Berbasis Digital



Judul: Pelayanan Publik Berbasis Digital

Penulis: I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis

Penerbit: Deepublish (Grup Penerbit CV Budi Utama)

Jumlah Halaman: ix + 145 halaman

Cetakan Pertama: Januari 2022

ISBN: 978-623-02-4064-5

ISBN Elektronik: 978-623-02-4155-0 (PDF)

Kemajuan teknologi di Era Industri 4.0 dan Era *Society* 5.0 memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan/aktivitas masyarakat dunia khususnya terkait dengan pemanfaatan teknologi digital. Setiap organisasi, baik sektor publik maupun sektor privat, berlomba untuk menyediakan teknologi dan inovasi yang saling terintegrasi. Hal ini dilakukan guna meningkatkan nilai tambah/keunggulan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Tren Pemanfaatan Teknologi Digital

Pada tahun 2019, Direktur Editorial Bloomberg New Economy Forum yakni Andrew Browne menyampaikan rilis hasil survei yang dilakukan oleh timnya terhadap 2000 pengusaha di 20 (dua puluh) negara. Survei dilakukan dengan meminta pendapat kepada para responden tentang apa yang akan terjadi di masa depan ketika keseimbangan kekuatan global bergeser kearah ekonomi baru. Menurut survei tersebut, para responden memprediksi bahwa negara-negara berkembang lebih optimis daripada negara maju tentang kekuatan teknologi membentuk dunia yang lebih baik pada tahun 2035. Para pengusaha di negara berkembang rupanya lebih memandang teknologi sebagai sebuah peluang, sehingga berkeyakinan bahwa China dan India akan melampaui Amerika Serikat sebagai pusat teknologi dunia. Hal ini terjadi karena pemanfaatan teknologi di kedua negara tersebut sangat efektif dan pesat dalam mendorong perubahan ekonomi global. Sementara itu, pengusaha negara maju lebih menganggap teknologi sebagai ancaman dalam perekonomian global.

Pemanfaatan teknologi informasi bukan lagi sekadar wacana dan rencana dalam menopang negara-negara berkembang tumbuh menjadi kiblat baru peradaban manusia. Di Indonesia, penerapan teknologi informasi sangat berperan dan berpengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Semua aspek telah menjadi keharusan diterapkannya teknologi dan informasi, termasuk diantaranya pelayanan administrasi dan birokrasi pemerintahan, ekonomi maupun kesehatan. Penerapan teknologi dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat mewujudkan sistem yang transparan sehingga segala aktivitas yang dilaksanakan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, penerapan teknologi dan informasi juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembangunan.

Tingginya potensi pemanfaatan teknologi informasi dalam menciptakan birokrasi yang bersih, transparan, dan efisien telah mendorong pemerintah Indonesia mewujudkan

transformasi digital di sektor birokrasi. Hal ini mendapatkan dukungan luar biasa dari Presiden Joko Widodo dengan memberikan arahan terkait akselerasi transformasi digital Indonesia. Dalam upaya pelaksanaannya, Presiden memberikan 5 (lima) mandat percepatan transformasi digital yakni pertama diperlukan adanya peningkatan dan pembangunan infrastruktur digital yang mendukung perluasan akses internet. Langkah kedua adalah mempersiapkan *roadmap* transformasi digital di sektor strategis meliputi sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi, pertahanan, dan keamanan. Selanjutnya, langkah ketiga adalah integrasi dan pembangunan pusat data nasional. Keempat, melengkapi regulasi skema pendanaan dan pembiayaan transformasi digital. Dan kelima, mempersiapkan kebutuhan SDM atau digital *talent*.

Transformasi Pelayanan Publik berbasis Digital di dalam Pemerintahan

Pemanfaatan teknologi dan informasi di sektor birokrasi pemerintahan pada dasarnya bukanlah suatu hal yang baru. Hal ini dapat dilihat dari upaya pemerintah yang telah cukup lama berupaya menerapkan *e-government* dalam pemerintahan. *E-Government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara. Penerapan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur dan memperluas akses jangkauan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, dan entitas pemerintahan lainnya.

Transformasi digital dengan menerapkan teknologi informasi dalam pemerintahan semakin terasa dengan adanya pandemi Covid-19. Adanya pandemi Covid-19 memaksa setiap lini kehidupan untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Oleh karenanya, aparatur sipil negara dituntut untuk beradaptasi terhadap transformasi teknologi agar fungsi pelayanan publik tetap dapat dilakukan dengan nilai tambah/keunggulan yakni lebih efisien, tepat, dan cepat. Pembentukan Smart ASN menjadi sebuah keniscayaan dalam mewujudkan digitalisasi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi di sektor birokrasi pemerintahan.

Mengutip pendapat Gouillart and Nelly (1995), transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan dapat dilakukan melalui strategi (1) *Reframing*, (2) *Restructuring*, (3) *Revitalizing*, dan (4) *Renewal*. Dalam konteks pelayanan publik, *reframing* dapat dilakukan perubahan pola pikir, motivasi, standar penilaian, dan bahkan nilai maupun norma yang berlaku untuk meningkatkan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini guna mengantisipasi adanya resistensi dari pegawai terhadap perubahan yang terjadi sesuai dengan tuntutan masyarakat. Biasanya organisasi yang sudah mapan cenderung terjebak pada pola pikir tertentu (*fixed mindset*) yang sudah terbentuk bertahun-tahun sehingga menghambat pengembangan model baru yang lebih relevan. Selanjutnya, *restructuring* dapat dilakukan dengan membangun infrastruktur organisasi ke arah kinerja yang lebih prima dengan sasaran tolok ukurnya efisiensi. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap tindakan perbaikan yang dilakukan pemerintah harus disesuaikan dengan tuntutan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Strategi ketiga adalah *revitalizing* sebagai upaya menggerakkan segala sumber daya kearah pembaharuan dan inovasi sistem menuju kinerja yang lebih baik bagi organisasi. Revitalisasi merupakan salah satu faktor penting yang secara jelas membedakan makna transformasi atau melakukan "*downsizing*". Strategi terakhir adalah *renewal* adalah proses membekali SDM dengan keterampilan (*skills*) dan semangat (*spirit*) yang baru serta mengembangkan tujuan-tujuan dan target baru sehingga organisasi selalu mampu melakukan regenerasi dari waktu ke waktu untuk mengikuti perubahan dan perkembangan di lingkungan strategisnya. Selain itu, transformasi digital pada aspek ini dapat dilakukan

dengan adanya berbagi informasi dan kolaborasi yang tidak dibatasi oleh batasan ruang dari organisasi secara vertikal maupun horizontal.

Secara keseluruhan, buku "Pelayanan Publik Berbasis Digital" relevan digunakan oleh akademisi dan praktisi dalam mengkaji transformasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital. Buku ini juga memberikan gambaran urgensi transformasi digital agar dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Dengan latar belakang pandemi Covid-19, buku ini menawarkan perspektif terkini mengenai adaptasi digital yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik tersebut. Salah satu aspek yang menarik dari buku ini adalah penekanan pada pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses inovasi di sektor pemerintahan termasuk penerapan *e-government*. Penulis membahas tentang bagaimana mendengarkan kebutuhan dan melibatkan mereka dalam proses perancangan dan pengujian solusi inovatif. Solusi yang dibangun diupayakan agar dapat diterapkan secara berkelanjutan dan mengedepankan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, serta masyarakat. Hal ini bertujuan agar solusi inovasi yang diusulkan dampak memberikan dampak luas dalam peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia. Sementara itu, kelemahan buku ini adalah pembahasan yang disampaikan penulis cenderung teoretis sehingga bagi kalangan praktisi cenderung kurang memberikan *insight* baru sebagai contoh kasus nyata atau studi kasus terkait transformasi digital dalam pemerintahan. Tentunya apabila penulis dapat mengkontekstkan pembahasan yang disampaikan dengan permasalahan yang riil terjadi di beberapa contoh negara atau sektor swasta lainnya dapat meningkatkan wawasan bagi para pembaca dan memantik diskusi lebih lanjut dikalangan pembaca.

Penulis: Hendra Nugroho Saputro (Analisis Kebijakan Ahli Pertama, Puslatbang PKASN LAN)

