



## TRANSFORMASI BIROKRASI DAN DIGITAL GOVERNMENT DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

Syahri<sup>1\*</sup>, Bastiar Tambuh<sup>2</sup>

email: syahri@unitaspalembang.ac.id

<sup>1</sup> Fisip Universitas Tamansiswa Palembang

<sup>2</sup> Fisip Universitas Tamansiswa Palembang

### ABSTRAK

*Digital government* menjadi keniscayaan yang tidak bisa dihindari. Kebutuhan ini semakin mendesak seiring dengan terjadinya Pandemi Covid-19 dan tuntutan kesetaraan, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pengembangan *digital government* diperlukan adanya dukungan transformasi birokrasi, baik secara struktural, kultural dan teknis. Strategi yang penting dilakukan adalah memastikan penggunaan teknologi digital, termasuk kebijakan, di semua jajaran dan level birokrasi. Perlu dirancang kerangka kerja dan tata kelola untuk digitalisasi. Melakukan *business case* dan perlunya adopsi sistem keamanan data terstandar internasional.

Kata Kunci: Birokrasi, Digital Government, dan Transformasi.

### ABSTRACT

*Digital government a necessity cannot be avoided. The need is increasingly urgent in with covid-19 pandemic and public service equality, transparency and accountability. Digital government development requires support of bureaucratic transformation, both structurally, culturally and technically. An important strategy is to ensure the use of digital technology, including policies, at all levels the bureaucracy. It is necessary to design digitalization framework. Conducting business cases and the need to adopt an international standard data security system.*

*Keywords: Bureaucracy, Digital Government, and Transformation.*

---

<sup>1</sup> Dekan Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Tamansiswa Palembang.

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Tamansiswa Palembang.



## 1. Pendahuluan

Pandemi Covid-19 telah berjalan lebih dari dua tahun dan hingga kini belum menunjukkan tanda-tanda akan segera berakhir. Terjadinya pandemi berdampak terjadinya perubahan di semua aspek kehidupan. Termasuk perubahan didalam penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsinya, khususnya memberi pelayanan kepada masyarakat (publik). Pandemi covid-19 mendorong terjadinya percepatan adopsi teknologi, khususnya teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adopsi teknologi untuk penyelenggaraan pemerintahan secara sederhana dikonsepsikan dengan *e-government* atau *digital government*.<sup>3</sup> Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yaitu sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Perpres RI No. 95 tahun 2018).

*Digital government* dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah keniscayaan. Hal ini selain terkait dengan upaya bagaimana tugas dan fungsi pemerintahan tetap berjalan dengan baik dengan tetap menjaga protokol kesehatan sehingga terhindar dari penularan covid-19, juga karena terus berkembangnya teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan ditemukannya berbagai teknologi baru yang bersifat disruptif (*disruptive technology*), mendorong digitalisasi semua sektor kehidupan.<sup>4</sup>

Digitalisasi yang terus berkembang memiliki tantangan dan sekaligus juga peluang. Tantangan yang dihadapi adalah semakin berkembangnya peralatan digital, akses informasi dalam bentuk digital dan mudahnya akses internet dengan konten yang sangat terbuka menuntut adanya kebutuhan regulasi dan tata kelola oleh negara sehingga dampak negatif dapat dicegah secara dini dan

dikendalikan. Sedangkan peluang yang ada adalah berkembangnya digitalisasi mempermudah dan sekaligus mendorong efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Termasuk di dalamnya mencegah terjadinya malpraktik birokrasi pemerintahan, meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik.

Menghadapi digitalisasi yang begitu cepat dan meluas, maka tidak ada pilihan kecuali melakukan transformasi birokrasi pemerintahan yang adaptif, kreatif dan inovatif. Transformasi tidak hanya secara kelembagaan tetapi juga menyangkut perilaku, budaya dan etika birokrasi pemerintahan. Secara kelembagaan dan penyediaan perangkat digitalisasi jauh lebih mudah dan cepat untuk dilakukan. Namun untuk melakukan transformasi perilaku, budaya dan etika birokrasi pemerintahan tidaklah mudah dan sederhana dilakukan.

## Digital Government

Pemerintahan digital (*digital government*) diberi pengertian yang berbeda-beda. Meskipun demikian, secara umum dapat dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi, terutama teknologi informasi untuk penyelenggaraan pemerintahan. Fountain (2016) dalam atikelnnya yang berjudul *digital government* mendefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. *Digital government* memiliki cakupan yang sangat luas, seperti perilaku birokrasi pemerintahan, pembuatan kebijakan, pelayanan publik, dan perilaku politik. Selain itu juga mencakup struktur, proses, output dan outcome di semua tingkat pemerintahan, yakni lokal, nasional dan global. Arias & Maçada (2018) memberikan pengertian digital government sebuah pemerintahan yang semakin terorganisir oleh kelembagaan virtual, lintas kelembagaan dan jaringan publik, swasta dan *civil society* yang struktur dan kapasitasnya bergantung pada internet dan web.

Munculnya *digital government* seiring dengan upaya untuk meningkatkan keterbukaan, transparansi, partisipasi warga, metode komputasi dan kolaborasi dalam

<sup>3</sup>. Anggita Doramia Lumbanraja, *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang, Administrative Law & Governance Journal. Volume 3 Issue 2, June 2020, ISSN. 2621-2781 Online, Hlm. 5.

<sup>4</sup>.

penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan digital juga membantu untuk meningkatkan legitimasi, inklusi sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. *Digital government* mengubah sikap, perilaku dan tata nilai di pemerintahan dan masyarakat untuk melakukan adaptasi dan inovasi-inovasi digitalisasi. Selain itu juga menjadi instrument pembangunan berkelanjutan, efisiensi dalam pelayanan, kesetaraan sosial dan memastikan semua orang memiliki akses yang sama terhadap layanan yang berkualitas (Arias & Maçada, 2018).

E-government di Indonesia masih berada di level *emerging* dan *enhance presence*. Baru sebagian kecil lembaga pemerintahan yang telah mengimplementasikan *interactive stage*. Level *emerging* merupakan level terendah dalam adopsi digitalisasi. Lembaga pemerintah telah memiliki website tetapi informasi dan layanan yang disediakan terbatas dan statis. Sedangkan level *enhance presence*, konten dan informasi yang tersedia telah diperbaharui tetapi belum menyediakan layanan yang bersifat interaktif dengan masyarakat atau stakeholder. Level tertinggi adalah *interactive stage*, yakni website yang tersedia telah menyediakan fitur pengunduhan formulir, kontak resmi dan memungkinkan

user melakukan interaksi, termasuk dalam proses pelayanan, dengan lembaga pemerintahan melalui website Wantiknas (2020).

Untuk mengukur perkembangan pembangunan di bidang e-government, *United Nation* melalui divisi *public institution and digital government* menyusun *E-Government Development Index* (EGDI). Indeks ini sebagai upaya untuk menilai pola pengembangan situs web di suatu Negara anggota PBB. EGDI merupakan gabungan dari tiga dimensi penting e-government, yaitu; penyediaan layanan on line, konektivitas telekomunikasi dan kapasitas manusia.

Berdasarkan EDGI-UN, pembangunan *e-government* di Indonesia dapat dikatakan mengalami perkembangan cukup baik. Tahun 2016 Indonesia berada di peringkat 116 dari 193 negara anggota PBB. Tahun 2018 mengalami perbaikan peringkat menjadi 107 dan meningkat lagi menjadi peringkat ke 88 pada tahun 2020. Meskipun perlu disadari bahwa posisi Indonesia masih kalah jauh dari Philipina, Brunai, dan Thailand. Apalagi dibandingkan Malaysia dan Singapura. Sebagai gambaran EDGI Negara-negara ASEAN seperti pada tabel berikut.

Tabel: EDGI Negara-Negara ASEAN 2016-2020

| No. | Negara            | Peringkat di Dunia dari 193 negara |       |      |
|-----|-------------------|------------------------------------|-------|------|
|     |                   | 2020                               | 2018  | 2016 |
| 1   | Singapura         | 11                                 | 7     | 4    |
| 2   | Malaysia          | 47                                 | 48    | 60   |
| 3   | Thailand          | 57                                 | 73    | (77) |
| 4   | Brunai Darussalam | 60                                 | 59    | (83) |
| 4   | Philipina         | 77                                 | 75    | (71) |
| 5   | Vietnam           | 86                                 | 88    | 89   |
| 6   | Indonesia         | 88                                 | 107   | 116  |
| 7   | Kamboja           | 124                                | (145) | 158  |
| 8   | Timor Leste       | 134                                | (142) | 160  |
| 9   | Myanmar           | 146                                | 157   | 169  |

Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

Pemerintah terus menerus berupaya untuk mengembangkan digital government melalui regulasi yang diterbitkan. Sejumlah regulasi telah diterbitkan, antara lain;

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000

Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);

- b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);



- c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.KOMINFO/1/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.KOMINFO/1/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika R.I. Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Khusus untuk keperluan Instansi Pemerintah atau Badan Hukum;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

### **Makna Birokrasi**

Para ahli memiliki pengertian atau definisi yang berbeda-beda tentang konsep birokrasi. Muhammad (2018) memberi pengertian birokrasi sebagai merujuk pada penggambaran tentang pengaturan pemerintahan yang dilakukan oleh pejabat yang tidak dipilih, memiliki mesin administrasi kerja dan merupakan bentuk organisasi rasional. Sedangkan, Bentham (2000) memaknai birokrasi sebagai institusi pada sektor negara yang memiliki karakteristik adanya kewajiban, berhubungan dengan hukum dan dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada publik.

Menurut Astara (2016) makna birokrasi menunjuk empat pengertian, yaitu; pertama terkait dengan pranata atau lembaga tertentu. Kedua, menunjuk metode khusus yang mengalokasikan sumberdaya organisasi atau terkait dengan pengambilan keputusan. Ketiga, menunjuk pada kebiroan atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis organisasi lain. Keempat, sebagai kelompok orang yang digaji dan menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan.

Dengan pengertian tersebut secara umum dapat dikatakan bahwa birokrasi sangat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan didalamnya terkait dengan mekanisme, prosedur, aturan, sumber daya manusia, kekuasaan, kewenangan, herarkhi, kontrol dan tujuan dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Birokrasi merupakan isu sentral dalam administrasi negara. Penyelenggara pemerintahan yang dimandati untuk mengemban fungsi dan peran kunci dalam kehidupan bernegara.

### **Transformasi Birokrasi dan *Digital Government***

Kata transformasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bisa diartikan sebagai perubahan. Perubahan bentuk, sifat atau fungsi. Selain itu juga bisa perubahan struktur dengan menambah, mengurangi atau menata kembali. Dengan pengertian transformasi seperti itu, maka transformasi birokrasi pemerintahan dapat diartikan sebagai perubahan bentuk, sifat, fungsi dan struktur yang terjadi di birokrasi pemerintahan.

Terjadinya pandemik covid-19 telah mendorong berkembangnya *digital government*. Disatu sisi menjadi tuntutan yang tidak bisa dielakkan karena perkembangan teknologi. Modernisasi pelayanan publik menjadi satu upaya yang terus dilakukan. Di sisi lain pandemi telah mengubah model interaksi pelayanan yang dilakukan lembaga-lembaga pemerintahan. Kontak langsung antara provider dengan klien harus dihindari. Dengan kondisi demikian, maka digital government sebagai perangkat yang bisa menjembatani persoalan pelayanan di tengah pandemi covid-19.

Bappenas (2018) melakukan kajian terhadap perkembangan *digital government* di Indonesia. Hasil kajian menyimpulkan bahwa upaya modernisasi pelayanan publik dilakukan melalui adopsi teknologi digital. Dengan digitalisasi pelayanan akan memberi peluang untuk peningkatan partisipasi dan kolaborasi tatakelola pemerintahan. Selain itu juga akan menciptakan *citizen-driven approach*, yakni pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Indonesia juga telah



memiliki regulasi untuk pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan demikian seluruh birokrasi pemerintah telah memiliki acuan untuk mengembangkan digital government. Ada. Regulasi sistem manajemen pengamanan informasi (SMPI) juga telah tersedia dengan mengadopsi standar SNI/ISO 270001:2013.

Pengembangan *digital government* membutuhkan adanya transformasi birokrasi di Indonesia. Transformasi untuk mengubah praktik dan citra buruk birokrasi. Birokrasi mempersulit urusan dan layanan, birokrasi tempat korupsi, kolusi dan nepotisme, birokrasi membuat layanan semakin panjang. Praktik dan citra buruk demikian masih tertanam di tengah masyarakat.

*Digital government* memberi peluang untuk mengubah citra buruk tersebut. Meskipun peluang tersebut menghadapi tantangan yang tidak ringan, yakni melakukan transformasi birokrasi baik secara struktural, kultural maupun teknis. Secara struktural perlu ada transformasi sistem, regulasi dan struktur birokrasi. Sistem birokrasi di Indonesia masih kuat menjadi bagian dari sistem politik. Dengan demikian sangat sulit untuk mengembangkan birokrasi yang profesional, adaptif dan inovatif. Birokrasi lebih dominan menjadi alat politik untuk kepentingan rezim yang berkuasa (Daniarsyah, 2015). Adanya sistem seperti ini, maka regulasi dan struktur yang ada cenderung untuk mendukung tatakelola birokrasi yang melayani kepentingan rezim yang sedang berkuasa daripada untuk pelayanan publik. Transformasi struktural juga terkait dengan masalah penegakan aturan dan hukum yang ada. Digital government mendorong dan membuka kesetaraan, transparansi dan tanpa diskriminasi dalam memperoleh layanan birokrasi.

Transformasi kultural terkait dengan perubahan keperilakuan birokrasi, termasuk didalamnya mentalitas, disiplin, semangat dan etika kerja. PerMENPANRB No.39 Tahun 2012 memaknai budaya kerja aparatur sebagai sikap dan perilaku yang diyakini kebenarannya dan menjadi kebiasaan individu dan kelompok dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Budaya kerja aparatur yang

berintegritas, profesional dan akuntabel akan memberikan kinerja yang tinggi. Aparatur yang berintegritas mengutamakan sikap perilaku yang terpuji, disiplin, jujur dan penuh pengabdian. Profesional, yaitu melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan baik, tuntas, cerdas, kreatif dan inovatif. Sedangkan akuntabel terkait dengan kesadaran dan kesiapan untuk mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan. Tidak saja tanggungjawab tetapi juga kesiapan untuk bertanggungjawab. Dalam arti, kerja dengan mematuhi dan mentaati aturan dan hukum yang ada (Sundarso, 2015).

Transformasi teknis, yakni transformasi terkait dengan persoalan teknis adopsi teknologi dalam kerja-kerja birokrasi. *Digital government* sangat dibutuhkan adanya fasilitasi pengembangan kemampuan khusus dan perangkat yang dibutuhkan untuk digitalisasi. Untuk menyiapkan hal ini sangat dibutuhkan adanya investasi yang tidak murah. Penting juga disadari bahwa perkembangan teknologi juga sangat cepat bahkan terjadi ledakan dan lompatan yang begitu cepat (*disruptive technology*). Untuk ini sangat dibutuhkan adanya kesiapan teknis agar terus bisa mengikuti dan memperbaharui sistem dan perangkat digital government. Konsekwensinya butuh pembiayaan dan kemampuan aparatur birokrasi sesuai spesifikasi perkembangan teknologi yang ada.

Rekomendasi strategi pengembangan *digital government* antara lain; (1) memastikan penggunaan teknologi digital termasuk kebijakan yang ada di semua jajaran dan level birokrasi di Indonesia; (2) merancang kerangka kerja dan tata kelola untuk digitalisasi; (3) melakukan *business case*, yakni analisa terhadap nilai organisasi birokrasi, kelayakan, biaya, manfaat dan keberlanjutan; dan (4) perlunya mengadopsi sistem keamanan data terstandar internasional (Bappenas, 2018; .

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut;

- a. Digital government sebuah keniscayaan yang tidak bisa dihindari



- seiring dengan perkembangan teknologi. Terjadinya pandemic Covid-19 mendorong percepatan digitalisasi di pemerintahan.
- b. Proses digitalisasi sangat dibutuhkan adanya transformasi birokrasi. Baik transformasi secara struktural, kultural maupun teknis.
- c. Penting disusun strategi pengembangan dan sekaligus pengendalian *digital government*, utamanya *business case*.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (2018). Digital government for E-government service quality: A literature review. *ACM International Conference Proceeding Series, March 2020*, 7–17. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Astara, I. W. W. (2016). Dinamika Birokrasi Dan Perlunya Reformasi Birokrasi Lingkungan. *Jurnal Public Inspiration*, 21–32.
- Bentham, J. (2000). An introduction to The Principles of Morals and Legislation. In *Batoche Books Kitchener*. <https://doi.org/10.1017/S1062798700004543>
- Fountain, J. E. (2016). Handbook of Science and Technology Convergence. *Handbook of Science and Technology Convergence, January 2016*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-07052-0>
- Muhammad. (2018). Birokrasi Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance. In *Unimal Press*.
- Wantiknas. (2020). Pengembangan Digital Government. *Pengembangan Digital Government*. [http://www.wantiknas.go.id/wantiknas-storage/file/img/kajian/POLICY\\_PAPER\\_3\\_-\\_Digital\\_Government.pdf](http://www.wantiknas.go.id/wantiknas-storage/file/img/kajian/POLICY_PAPER_3_-_Digital_Government.pdf)