

## EVALUASI INOVASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK PROVINSI SUMBAR UNTUK MENGHADAPI NEW NORMAL

EMI HANDRINA

Dosen STISIP Imam Bonjol Padang

**Abstract:** *The urge to use technology in governance has been increasing since e-governance was used. This is confirmed by the emergence of the idea of the Industrial Revolution 4.0 recently. The government is required to be adaptive and able to optimize technology in serving the community. Not to mention in the midst of the Covid-19 pandemic, which forces people to limit their mobility and are advised to do activities from home to stop the spread of the virus. In this condition, the presence of government services must immediately transform into online form. The application of technology in public services today is basically not a new thing. The Regional Government as a government that is in direct contact with the community is already a public service through applications and online systems. As in the process of managing population documents, one of them is in West Sumatra. However, the application of technology in public services is still not optimal so that its implementation is not in accordance with new normal conditions. This research was conducted using a literature study method with descriptive analysis. From the literature study, it was found that one method to optimize the public service process is e-governance infrastructure in the form of an integrated online public service system from the government for the provision of information and public services. The results of this study can be a relevant source for policy makers for ASN in Indonesia by providing recommendations so that e-government schemes can be implemented so as to provide easy access for the community and increase work effectiveness and ASN safety in order to face the new normal period.*

**Keywords:** *Public Service, E-Governance, Covid-19, West Sumatra*

**Abstrak:** Desakan penggunaan teknologi dalam tata kelola pemerintahan semakin tinggi sejak e-governance digunakan. Hal tersebut dipertegas dengan munculnya gagasan Revolusi Industri 4.0 belakangan ini. Pemerintah diharuskan adaptif dan mampu mengoptimalkan teknologinya dalam melayani masyarakat. Belum lagi ditengah kondisi pandemi Covid-19 yang memaksa masyarakat membatasi mobilitas dan anjuran beraktivitas dari rumah untuk memutus persebaran virus. Pada kondisi inilah kehadiran layanan pemerintah harus segera bertransformasi dalam bentuk daring. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik saat ini pada dasarnya bukan merupakan hal baru. Pemerintah Daerah sebagai pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sudah merupakan pelayanan publik melalui aplikasi maupun sistem daring, seperti dalam proses pengurusan dokumen kependudukan salah satunya di Sumbar. Namun penerapan teknologi pada pelayanan publik masih belum optimal sehingga implementasinya belum sesuai kondisi *new normal*. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur dengan analisis deskriptif. Dari studi literatur ditemukan salah satu metode untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yaitu infrastruktur e-governance berupa sistem pelayanan publik daring yang terintegrasi dari pemerintah untuk penyediaan informasi dan pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber yang relevan untuk pembuat kebijakan untuk ASN di Indonesia dengan memberikan rekomendasi agar skema e-goverment dapat diimplementasikan sehingga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta peningkatan efektifitas kerja dan keselamatan ASN dalam rangka menghadapi masa *new normal*.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, E-Governance, Covid-19, Sumbar

### A. Pendahuluan

Gagasan reformasi birokrasi telah 22 tahun digaungkan di Indonesia dan mengalami berbagai macam perubahan bentuk, model hingga pasang surut penerapannya. Berbagai perubahan dalam sistem penyelenggaraan negara, revitalisasi lembaga lembaga tinggi negara, dan pemilihan umum dilakukan untuk membangun pemerintahan negara yang mampu berjalan

dengan baik (*good governance*). Memiliki kembali salah satu alasan reformasi birokrasi adalah meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan membentuk birokrasi yang antisipatif, proaktif dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis. Sehingga dapat dilihat bahwa pada tujuan tersebut, masyarakat merupakan salah satu pihak yang menjadi alasan utama diperlukannya perubahan dalam sistem birokrasi Indonesia (Radelet, 1999, pp, 39-70).

Saat ini kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh panggang dari api. Dalam hal pelayanan publik pemerintah belum dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari survei integritas (Litbang KPK, 2010) yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang menunjukkan kualitas pelayanan publik di Indonesia baru mencapai skor 6,64 dan skala 10. Skor integritas ini menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya Standart Operating Procedure (SOP). Kesesuaian prosedur pelayanan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa praktik-praktik birokrasi yang terjadi saat ini masih didominasi oleh birokrasi paradigma lama yang panjang dan berbelit-belit. Selain itu praktek korupsi juga masih banyak terjadi pada banyak penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah. Ombudsman RI mencatat 5.800 masalah yang terjadi dalam pelayanan publik diseluruh wilayah di Indonesia. Setelah delapan tahun berselang pada tahun 2019 jumlah aduan kasus meningkat hingga 7.903 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti. Sementara sisanya masih dalam proses pemeriksaan materiil. MalAdministrasi penundaan berlarut masih mendominasi aduan, tidak tanggung-tanggung ada sekitar 1.837 kasus, atau 33,62 persen dari keseluruhan aduan. Diikuti dengan kasus aduan penyimpangan proses sebanyak 1.583 laporan dan aduan tidak diberikan layanan sebanyak 967 aduan. Substansi laporan aduan mayoritas didominasi oleh bidang agraria/pertanahan sebanyak 865 aduan. Selanjutnya bidang kepegawaian sebanyak 749 aduan, bidang pendidikan sebanyak 558 aduan, bidang kepolisian sebanyak 551 aduan, bidang administrasi kependudukan 249 aduan dan bidang ketenaga kerjaan sebanyak 184 aduan. Untuk instansi terlapor sendiri di dominasi oleh instansi pemerintah daerah, disusul kementerian, kepolisian dan kementerian agraria dan tata ruang/ badan pertanahan nasional (Humas Ombudsman, 2020).

Pemerintah sebenarnya tidak serta merta diam berpangku tangan tanpa usaha, niat melakukan perbaikan pelayanan publik sudah dimulai pada awal 2000-an. Bahkan paradigma penggunaan teknologi dalam term pelayanan publik juga telah di payungi oleh peraturan tentang Pemerintah Daerah Melalui Undang-Undang Nomot 23 tahun 2014. Dimana pada pasal 386 hingga 390 memberikan kuasa pada pemerintah daerah untuk melakukan inivasi dalam penyelenggaraan pemerintah dengan menerapkan hasil temuan pengembangan ilmu dan teknologi. Selain itu pemerintah juga terus melakukan program 100 smart city di berbagai wilayah di Indonesia. Meski hingga saat ini baru 125 daerah yang telah menerapkannya. Penerapan smart city semakin relevan dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini yang sudah cukup mewadahi kebutuhan masyarakat. Tidak hanya pada tingkat penyediaan jasa saja, saat ini segala transaksi mulai dari dokumen, belanja kebutuhan harian hingga keuangan telah mampu dilakukan dengan teknologi daring. Masyarakat dapat melakukan banyak aktifitas dengan cukup menekan ponsel pintar masing-masing. Melihat hal tersebut, pemerintah sudah sepatutnya menjadi lebih terfasilitasi untuk melakukan pelayanan dengan lebih cepat dan efektif. Apa lagi di masa pandemi Covid-19 yang telah merubah dan menuntut sistem baru di berbagai sektor. Penerapannya e-governance menjadi jalan utama terus eksisnya pelayanan pemerintah pada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol seperti *social distancing*, pembatasan sosial dan *physical distancing* pembatasan sosial dengan menjaga jarak fisik.

Beberapa daerah telah mulai membatasi pelayanan dengan mengurangi jumlah jam buka, mengurangi jumlah pengunjung dengan mengosongkan banyak kursi tunggu agar mampu menerapkan pembatasan fisik. Beberapa pelayanan seperti pajak, hingga pembuatan akta kelahiran dan pembuatan dokumen lainnya beberapa telah bisa dilakukan dengan menggunakan web atau bahkan aplikasi *whatsapp*. Melihat berbagai perubahan yang

diterapkan untuk tetap melakukan pelayanan sangat menarik untuk kemudian diteliti lebih lanjut, salah satunya Provinsi Sumatera Barat. Mengingat beberapa saat lalu, Sumatera Barat mendapat penghargaan dalam rangka penanganan covid-19 (Brasmata, 2020).

## **B. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur dimana proses pengambilan data dilakukan dengan melakukan penelusuran melalui sumber data sekunder seperti artikel, jurnal, berita terkini maupun data sekunder lainnya yang memiliki relevansi dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini. Serta membaca dan menganalisis dari *policy brief* yang dihasilkan oleh berbagai instansi untuk memberikan gambaran atas rekomendasi yang ada dari kondisi yang ada. Dari hasil penelusuran tersebut, dilakukan analisis terhadap data yang dimiliki melalui analisis deskriptif untuk diambil kesimpulan berupa rekomendasi bagi instansi pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik pada masa pandemi.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Adaptasi Kebiasaan Baru Dalam Pelayanan Publik Dan Covid-19 di Sumatera Barat**

Sistem pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini masih menghadapi banyak tantangan dan masalah. Kesan yang melekat di masyarakat hingga saat ini ketika mendengar pelayanan publik adalah berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama. Kendati telah menggaungkan dan mulai menerapkan gagasan *e-government* melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Publik serta melakukan digitalisasi dari banyak sektor pelayanan publik, proses birokrasi dokumen-dokumen tertentu masih memakan waktu yang lama dan proses yang berbelit. Sementara itu pelayanan publik melalui digitalisasi melalui website maupun aplikasi di beberapa daerah masih belum optimal karena terkendala sumber daya manusia, baik masyarakat maupun Aparatur sipil yang kurang cakap, akses listrik dan internet yang masih terbatas. Sehingga saran pengawasan dari berbagai pihak yang belum sesuai dengan kebutuhan dari pihak terkait (Kuncana, 2020).

Kuartal pertama tahun 2020 menjadi awal kemunculan kasus Covid-19 di Indonesia yang memicu pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru sebagai respon. Hingga proses penulisan artikel ini, Indonesia telah memiliki angka kumulatif kasus Covid-19 sejumlah 100.303 dengan kasus sembuh sebanyak 58.173 orang, dan tingkat kematian lebih dari 4.838 orang. Sementara total spesimen yang telah di periksa mencapai 516.865 spesimen. Bermula dari penetapan merebaknya Covid-19 sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 disusul dengan himbauan protokol kesehatan seperti pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) pada area-area dengan angka kasus yang tinggi, sehingga memasuki adaptasi kebiasaan baru (ABK). Perkembangan kasus Covid-19 di Sumatera Barat sendiri cenderung lebih lambat bila dibandingkan dengan beberapa daerah lain. Hingga Juli 2020 jumlah kasus Covid-19 di Sumatera Barat tercatat 772 kasus terkonfirmasi positif, dengan 434 kasus sembuh dan 21 orang meninggal dunia (Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat 2020). Kebijakan tertulis pemerintah daerah dalam merespon kondisi Covid-19 diantaranya adalah himbauan bagi jajaran pemerintah daerah, dinas-dinas terkait yang kemudian disusul dengan pembentukan satgas penanganan Covid-19, menugaskan beberapa pos pemantauan dalam rangka menghadapi gelombang pemudik, serta himbauan-himbauan protokol kesehatan bagi seluruh jajaran pemerintah daerah terkait (Risdiyanti et al,2020).

Adaptasi kebiasaan baru atau sering diatikan sebagai *new normal* hingga saat ini masih belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini disebabkan karena rendahnya kedisiplinan oleh masyarakat serta kurangnya dukungan pemerintah berupa sistem untuk mencegah penyebaran Covid-19. Padahal berdasarkan rangkuman dari riset World Bank, terdapat beberapa adaptasi protokol kesehatan yang menitik beratkan pada kedisiplinan seluruh masyarakat. Selain melakukan kampanye pentingnya mencuci tangan dan mewajibkan penggunaan masker diruang publik. Terdapat kewajiban untuk melaksanakan *sosial distancing*. Pelaksanaan *sosial distancing* ini sangat memerlukan peran dari pemerintah daerah sebagai representasi pemerintah pusat yang bersinggungan langsung dengan masyarakat untuk memastikan

kedisiplinan dapat diterapkan oleh seluruh lapisan masyarakat dan bukan merupakan himbauan untuk masyarakat semata (World Bank,2020,p,28).

Terdapat parameter penting dalam melaksanakan *social distancing* diantaranya adalah 1) penetapan *work from home* bagi lini pekerjaan yang dapat dikerjakan dirumah, 2) penutupan bisnis tertentu, dan 3) pembatasan perjalanan (World Bank, 2020, p,36). Dari parameter tersebut terdapat urgensi bagi pemerintah daerah untuk dapat menerapkan *social distancing* dengan melalui pengoptimalan teknologi informasi pada pelayanan publik. Sebagai bagian dari peran inti dari pemerintah dalam mempertimbangkan mekanisme dan keberlanjutan pelayanan publik selama masa pandemi ini. Pemerintah daerah perlu mempelajari bagaimana *best practice* serta ukuran tepat pelaksanaan protokol kesehatan yang diperlukan di Sumatera Barat. Harapannya momentum Covid-19 juga dapat menjadi titik balik bagi pemerintah provinsi Sumatera Barat untuk membangun infrastruktur teknologi informasi dalam rangka penyediaan layanan publik yang mampu beradaptasi dalam suasana kebiasaan baru atau *new normal*.

Penggunaan teknologi pada bidang pelayanan publik pada dasarnya bukan merupakan hal baru bagi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sebagai daerah dengan penghargaan Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Humas Menpan RB 2019). Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memiliki kapasitas sumber daya manusia yang mencukupi untuk dapat mengoptimalkan teknologi informasi dalam pelayanan publiknya. Sangat disayangkan ketika angka kasus Covid-19 mulai meningkat di Sumbar, sebagian besar pelayanan publik mendasar yang diperlukan oleh masyarakat masih memerlukan kehadiran fisik dengan frekwensi cukup sering untuk dapat tetap mengurus dokumen tertentu ke instansi terkait. Dalam penelusuran yang dilakukan di beberapa instansi, penerapan kedisiplinan protokol kesehatan di Sumbar masih terbatas seputar solusi jangka pendek seperti himbauan untuk mencuci tangan, pengukuran suhu melalui *thermogan*, serta pemberlakuan kebijakan *social distancing* seperti ruang tunggu yang didesain dengan jeda tertentu (Risdayanti et al, 2020).

## 2. Pelayanan Publik Sumatera Barat

Untuk memastikan kesinambungan layanan publik bagi masyarakat pada masa pandemi. Peran ASN dalam merespon dengan tindakan penerapan adaptasi kebiasaan baru sesuai dengan protol kesehatan perlu dilakukan untuk meminilisir dampak penyebaran Covid-19. Dalam rangka memberikan jaminan kesehatan serta upaya pencegahan dari virus Corona, Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat melakukan beberapa tindakan bermula pada instruksi-instruksi yang bersifat umum yang disampaikan oleh gubernur maupun khusus pada instansi pemerintah daerah tertentu dengan tujuan untuk mulai membangun adaptasi kebiasaan baru di lingkungan instansi pemerintah daerah. Kemudian Pemerintah Daerah Sumatera Barat juga meluncurkan website yang berisi informasi persebaran Covid-19 di Sumatera Barat sebagai bentuk komunikasi dan transparansi atas data kasus Covid-19, serta platform khusus untuk melakukan *self- screening* dan memberikan edukasi seputar resiko terpapar serta melaporkan diri ketika terinfeksi Covid-19.

Menilik dari perkembangan keputusan pemerintah pusat dan daerah untuk mulai memasuki fase adaptasi kebiasaan baru atau *new normal* pada dasarnya tidak terlepas dari kebutuhan pemulihan ekonomi setelah mengalami perlambatan pada Q1 dan Q2 tahun 2020. Kondisi perekonomian Provinsi Sumatera Barat yang masih disokong oleh sektor informal, pertanian dan pariwisata menghasilakan pertimbangan bahwa dalam rangka mempertahankan kondisi ekonomi. Pemerintah daerah memutuskan untuk mulai membuka beberapa lini usaha demi keberlanjutan perekonomian, sehingga dalam prosesnya diperlukan keberlanjutan pelayanan publik bagi usaha-usaha sehingga pelaku usaha dapat ikut berperan dalam mencegah penyebaran Covid-19 sekaligus menjaga perekonomian (Risdayanti et al, 2020,p, 52).

Beberapa instansi pemerintah daerah mulai mengoptimalkan teknologi informasi dalam proses pengurusan dokumen-dokumen tertentu, contohnya adalah dinas pelayanan perizinan yang menerapkan mekanisme *print from home*. Aplikasi terintegrasi untuk memproses pelaporan, pengurusan dan informasi hingga penggunaan APD Hazmat bagi petugas rekam e-

KTP (Wijana,2020). Berikut adalah tabel bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Sumatera Barat dalam merespon Covid-19.

Tabel 1.

Daftar Pelayanan Publik Pemerintah daerah provinsi Sumatera Barat dalam Merespon Covid-19

Pelayanan Publik	Instansi Pemerintah	Deskripsi
Website corono.sumbarprov.go.id	Pemerintah Provinsi	Website penyedia informasi dan data terkait penyebaran Covid-19 di wilayah Sumbar serta informasi lain seputar instruksi pemerintah daerah mengenai Covid-19
Aplikasi Sumbar	Pemerintah Provinsi	Merupakan Platform self-screening untuk mengidentifikasi dan melaporkan diri ketika terinfeksi Covid-19. Terdapat fitur-fitur sebagai berikut : 1.Self-screening 2.Live monitoring 3.Risk assessment test 4.Panic button
Pelayanan Perizinan Print from home	DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat	Merupakan program DPMPTSP Kota bagi pemohon izin agar dapat mengajukan permohonan print from home atas berkas-berkas terkait permohonan perizinan di DMPPTSP sehingga mengurangi frekwensi kedatangan langsung di kantor DMPPTSP di Provinsi Sumbar
Pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui whatsapp dan aplikasi <i>smart service</i>	Disdukcapil Sumbar	Merupakan program Disdukcapil bagi pemohon untuk mengajukan permohonan dokumen melalui whatsapp atau melalui aplikasi <i>Smart Service</i> . Pelayanan daring diberikan untuk mengajukan KK,KIA,KTP dan mutasi kependudukan serta dokumen lainnya. Masih ada pelayanan tatap muka untuk beberapa kondisi khusus.

Sumber : Bramasta,2020, Wardhani, 2020

### 3. Evaluasi Sistem Pelayanan Publik

Berdasarkan amanat dari Menpan RB, Pelayanan publik dari seluruh instansi pemerintah akan tetap berjalan seperti biasanya selama masa pandemi. Namun diperlukan sistem yang dapat menjamin kesehatan masyarakat tanpa mengorbankan efisiensi birokrasi yang sudah ada. Penerapan protokol kesehatan dalam pelayanan publik diantaranya dengan membatasi kegiatan rapat dan acara-acara seremonial tertentu serta memaksimalkan penggunaan media sosial atau website dalam menginformasikan kebijakan dan peraturan baru ( Taufik& Warsono, 2020). Penerapan protokol kesehatan di instansi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sendiri saat ini cukup lengkap terutama dalam hal penyediaan tempat cuci tangan, himbauan penggunaan masker bagi seluruh petugas dan pengunjung hingga penerapan social distancing di dengan mengatur antrian sedemikian rupa agar tidak menimbulkan kerumunan di kantor-kantor instansi daerah. Namun dari aspek formalitas birokrasi, beberapa pelayanan publik masih belum dapat menyediakan sistem yang dalam jangka panjang dapat mengatasi kondisi pandemi jangka panjang. Melihat angka Covid-19 di Sumbar dan di Indonesia yang terus meningkat dan menghitung kemungkinan-kemungkinan kondisi Covid-19 di Indonesia yang hingga kini masih belum dapat menekan angka kasus Covid secara kontinu. Maka dibutuhkan

pendekatan dengan perspektif keberlanjutan (sustainable) bagi pelayanan publik oleh ASN di Sumatera Barat.

Berdasarkan beberapa penelusuran yang dilakukan, terdapat *police brief* maupun artikel yang memberikan rekomendasi bagi standar pelayanan publik pada masa Pandemi yang dirangkum sebagai berikut : Tabel 2. Perbandingan Rekomendasi Pelayanan Publik bagi ASN di Masa Pandemi

ILO Sectoral Brief	UN/DESA	Komisi Aparatur Sipil Negara
<p>a.Meningkatkan anggaran pelayanan kesehatan secara substansial dengan penyesuaian anggaran lain.</p> <p>b.Mendesak masyarakat untuk tetap dirumah dan menjaga jarak satu sama lain ketika terpaksa bepergian.</p> <p>c.Memerintahkan penutupan usaha dan layanan publik yang tidak esensial.</p> <p>d.Memberikan perintah bagi ASN untuk bekerja dari rumah dengan menggunakan teknologi yang tersedia.</p> <p>e.Menawarkan pelayanan publik melalui daring.</p> <p>f.Memantau pergerakan individu yang diduga terjangkit virus serta melakukan serangkaian tes untuk orang disekitarnya.</p>	<p>a.Memastikan kesinambungan layanan publik.</p> <p>b.Memberikan layanan bagi masyarakat sebelum diri sendiri : keberanian dan kemanusiaan dalam menjalankan pekerjaan.</p> <p>c.Berfikir cepat, kreatif, dan berinovasi.</p> <p>d.Informasi yang akurat dan dapat diandalkan dan kesadaran atas situasi yang terjadi.</p> <p>e.Berpikir strategis dan membuat perencanaan dalam masa krisis.</p> <p>f.Mempertahankan ketangguhan dan membangun layanan publik yang lebih efektif dan responsif.</p> <p>g.Membangun dan meningkatkan legitimasi, kredibilitas pemerintah dan kepercayaan masyarakat.</p> <p>h.Alokasi dan akuntabilitas distribusi sumber daya.</p> <p>i.Kolaborasi dan jejaring kepemimpinan</p>	<p>a.Penerapan birokrasi digital dalam rangka memberikan informasi penanganan Covid-19 dan <i>way of service</i> yang efektif, cepat dan responsif kepada masyarakat.</p> <p>b.Standarisasi pelayanan : kebijakan pelayanan, profesionalisme pelayanan, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi pelayanan publik.</p> <p>c.Profesionalisme sumber daya manusia (SDM) aparatur.</p>

Sumber : ILO,2020 : Kauzya&Niland, 2020 : Wibowo,2020

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat pada rekomendasi yang dipaparkan terdapat kebutuhan masyarakat atas keberlanjutan pelayanan publik. Berdasarkan *policy brief* UU Desa untuk mewujudkan ASN yang dapat berperan sebagai pemimpin di masa krisis ini di perlukan kebijakan yang tepat dan komprehensif sehingga pemerintah dapat menjamin kebutuhan masyarakat dan membangun ekosistem ASN yang tangguh secara berkelanjutan (Kauzya & Niland,2020,p.1). Momentum pandemi ini dapat menjadi titik awal mula dari reformasi birokrasi di Sumatera Barat dalam membangun infrastruktur pelayanan publik yang tangguh untuk menghadapi krisis yang terjadi dan terintegrasi agar dapat menghasilkan iklim pelayanan publik yang tepat untuk masa adaptasi kebiasaan baru. Sebagaimana juga di sampaikan pada rekomendasi ILO dan Komisi Aparatur Sipil Negara, Pelayanan publik dengan sistem daring adalah langkah awal untuk mewujudkan masyarakat yang tangguh dalam menghadapi pandemi dan sehingga dapat berkontribusi untuk menurunkan angka positif Covid-19 (ILO, 2020: Wibowo,2020).

Realita pelayanan publik yang terjadi di Sumatera Barat selama menjalankan masa *New Normal* berdasarkan Surat Edaran Gubernur Nomor : 061/978/SE/2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai dalam status Tanggap Darurat Bencana Covid-19 Di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menginstruksikan adanya pelayanan daring. Hal ini bertujuan untuk mengurangi dan menghindari adanya layanan tatap muka. Hal ini diwujudkan dengan adanya layanan kependudukan dan perizinan yang dilakukan melalui website maupun komunikasi melalui telepon dan media sosial. Sedangkan untuk perekaman data kependudukan seperti KTP-el dan KIA-el dilakukan penundaan terlebih dahulu kecuali untuk pemula dan keperluan darurat. Layanan lain yang dilakukan oleh pemerintah daerah Sumatera Barat dalam rangka penyesuaian kondisi saat pandemi juga dilakukan oleh dinas Perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sumbar. Yang membuka layanan pinjaman dan pengembalian buku melalui sarana peminjaman dan pengembalian buku pustaka langsung tanpa turun dari kendaraan (SEPARATU) yang dilakukan untuk menjangkau kemudahan akses pada masyarakat khususnya akses terhadap jaminan layanan prima mengantar buku andalan ke Pustaka. Layanan ini dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan layanan melalui whatsapp dan telepon terlebih dahulu dan hanya memerlukan Kartu Tanda Penduduk/ Surat Izin Mengemudi/ Keanggotaan Organisasi yang diakui secara Nasional sebagai jaminan peminjaman.

#### **4. Langkah-Langkah dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Terintegrasi**

Dalam masa adaptasi kebiasaan baru ini, proses pelayanan publik bagi masyarakat harus tetap berjalan sehingga dapat memastikan keberlanjutan ekonomi. Namun proses pelayanan publik oleh ASN baik sebagai pemegang peran pemimpin, pengawas, maupun sebagai pendamping memerlukan persiapan dan evaluasi secara berkala dalam menyambut kebiasaan baru. Selain menerapkan protokol kesehatan dalam rangka melakukan pencegahan pada jangka pendek, pemerintah daerah juga memerlukan persiapan jangka panjang sebab hingga hari ini masih belum ada tanda-tanda dimana Covid-19 akan berakhir dalam waktu dekat. Penerapan *social distancing* pada instansi pelayanan publik pada dasarnya masih belum terdapat keseragaman. Hal ini disebabkan proses penyamaan persepsi dalam penetapan standar protokol kesehatan masih belum cukup, sehingga dalam rangka pelaksanaan *social distancing* pada proses pelayanan publik, akan lebih efektif ketika pelayanan publik dirancang untuk dapat mulai bergeser kearah daring (Wibowo,2020).

Korea Selatan dapat menjadi salah satu contoh negara yang telah menerapkan sistem Pelayanan Publik daring yang terintegrasi. Sejak tahun 2002, Korea Selatan membangun infrastruktur sistem pelayanan publik yang terintegrasi dalam penyimpanan berkas dan dokumen masyarakat. Sehingga ketika masa pandemi, pelayanan publik di Korea Selatan dapat terus berlangsung. Menurut Lee Ki-Young dan Gretha Natasha terdapat beberapa hal yang dapat mulai untuk diperbaiki agar dapat mewujudkan pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang adalah sebagai berikut : *pertama*, Pemerintah perlu melakukan penilaian internal terhadap layanan publik baik daring maupun tatap muka untuk mengukur kapasitas saat ini. Dengan penilaian yang komprehensif terhadap proses dan hasil kinerja pemerintah dapat mengetahui kelemahan sistem untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui proses yang efisien. Dengan penilaian internal, pemerintah juga dapat mengetahui jenis layanan apa saja yang dapat dihubungkan dengan berbagai informasi atau integrasi sistem.

*Kedua*, tim koordinasi e-government nasional yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden tentang E-Government No.95/2018 , harus memperluas tanggungjawabnya untuk memprioritaskan daftar layanan publik yang perlu direformasi. Kemudian memperbaiki proses yang ada saat ini dan mengembangkan platform untuk berbagi informasi antar instansi. Platform ini akan memberikan pemangku kepentingan pemerintah daerah maupun pusat untuk mendiskusikan bagaimana layanan publik dapat dihubungkan serta mengatasi kesulitan yang ada untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

*Ketiga*, Perubahan budaya dan pola pikir menjadi “ *people-focused*” sangat penting. ASN tidak boleh lupa bahwa layanannya bukan untuk institusi tetapi untuk masyarakat. Dengan pola pikir ini, ASN dapat menemukan bagaimana mereka dapat mengoptimalkan

manfaat teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengurangi ego sektoral untuk layanannya sendiri. Adanya layanan yang berfokus pada pengguna (*people focus*) menurut Sinambela (2006) juga akan semakin meningkatkan kualitas strategik pelayanan publik karena mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meet the needs of customers*). Untuk mencapai tujuan ini dapat dilakukan dengan melakukan survey awal kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memetakan kondisi ideal awal yang hendak dicapai dengan sistem pelayanan baru saat menjalankan *New Normal*. Selain itu, *people focus* yang dimaksud dalam konteks juga berkaitan dengan bagaimana sistem dalam birokrasi dapat memposisikan birokratnya (ASN) sebagai aset organisasi pelayanan publik yang untuk mampu memberikan layanan optimal juga perlu untuk ditingkatkan secara internal. Karena setiap ASN yang termotivasi untuk memberikan kontribusi positif bagi organisasi dan sebaliknya organisasi mampu menjadi inspirasi positif bagi ASN dapat memberikan dampak pelayanan publik yang terbaik.

*Keempat*, umpan balik (*feedback*) dari masyarakat adalah kunci untuk meningkatkan pelayanan publik nasional. Survei kepuasan harus dilakukan secara teratur untuk mendengarkan pendapat warga tentang layanan publik utamanya dalam masa Pandemi Covid-19. Keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan serta kebutuhan selama pandemi akan sangat membantu untuk mengetahui kesadaran layanan, kualitas, kecepatan yang dibutuhkan dari pelayanan publik. Pemerintah harus menyambut kritik konstruktif serta ide-ide baru untuk layanannya.

*Kelima*, Kerangka hukum yang ada saat ini harus direvisi atau dibuat baru untuk mendukung layanan yang terhubung bagi masyarakat. Dasar hukum yang ada saat ini untuk layanan publik hanya mendukung layanan publik dalam satu instansi lembaga itu sendiri dan belum memberlakukan layanan yang terintegrasi (Huang, 2020: Young&Natasha,2019).

#### D. Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat telah menerapkan kebijakan inovasi penggunaan *e-government* untuk mengefektifkan pelayanan pemerintah daerah saat pandemi Covid-19. Hal tersebut dilakukan dengan menyediakan layanan daring melalui penyediaan website, *platform* daring lainnya. Disamping tetap menyelenggarakan pelayanan langsung dengan menerapkan protokol kesehatan. Namun respon yang dilakukan tersebut masih belum mengarah pada solusi jangka panjang dan belum menciptakan sistem yang utuh dan mengakomodir protokol kesehatan yang diperlukan. Yaitu dengan menyediakan pelayanan publik secara daring. Rekomendasi bagi pemerintah Sumatera Barat adalah pembangunan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dengan memanfaatkan momentum pandemi yang terjadi saat ini, sebagai salah satu upaya untuk menekan angka Covid-19 di Provinsi Sumatera Barat dan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang berkelanjutan (*sustainable*).

#### Daftar Pustaka

- Radelet,S. (1999). *Indonesia : Long Road to Recovery*
- Huang,I.Y. F. (2020). Fighting Against Covid-19 through Government Initiatives and Collaborative Governance. *Publik Administration Review*.80(4), 665-670.
- Taufik,T& warsono,H (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid -19 *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-8
- ILO. (2020).ILO Sectoral Brief: COVID-19 and the pulic Service.
- Kauzya,J,-M,& Niland,E.(2020). *The Role of Public Service and Public Servant During the Covid-19 Pandemic* (No.79,Policy Brief).
- Risdiyanti,I, Khusniah,K,W,Prasetya, (2020). *Kajian dan posisi respon penanganan Covid-19 di Sumatera Barat*.
- Worl Bank.(2020). *Indonesia Economic Prospect, July 2020 : The Long Road To Recovery*
- Bramasta,D.B. (2020, July 18). Melihat Penanganan covid-19 dibeberapa provinsi.oleh presiden Jokowi.Kompas.Com. [https:// www.kompas.com2020/07/18/073](https://www.kompas.com2020/07/18/073).



- Humas MenpanRB. (2019). Raih Penghargaan, Sri sultan Ungkap Strategi Pelayanan Publik  
Humas Ombudsman.9@020). Ombudsman RI luncurkan laporan tahunan 2019
- Kuncana, G. (2020). Ombudsman RI Sadari Pelayanan Publik Masih Kurang.  
[Htpps://investor.id/national/ombudsman-ri](https://investor.id/national/ombudsman-ri)
- Wardhani,C.M (2020) Cegah Covid-19 Disdukcapil *Optimalkan Layanan Online*.
- Wibowo,p.(2020). *Birokrasi Selama Masa Pandemi*
- Wijana,P,E. (2020). Kembali Layanan Rekan e-KTP, Petugas Bakal Pakai APD Hazmat.
- Young, L,K7 Natasha,G (2020).Public service Jakarta Post
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Publik
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) sebagai Bencana Nasional
- Surat Edaran Menteri Pendaya Gunaan Aparatur sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian sistim Jam Kerja ASN Dalam Upaya Pencegahan Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah.