

Covid-19 dan Adaptasi Layanan Publik di Indonesia: Sebuah Studi Awal Tentang Layanan Publik Berbasis Virtual

Sitti Rabiatul Wahdaniyah Herman
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu
e-mail: sitti_rabiatul@iainpalu.ac.id

Abstrak

Covid-19 telah mengubah banyak hal di Indonesia, termasuk pada layanan publik. Sejumlah studi yang ada cenderung menyimpulkan jika Covid-19 akan berdampak buruk bagi perkembangan layanan publik di Indonesia. Artikel ini akan melihat sisi lain dari perkembangan Covid-19 di Indonesia. Dengan menggunakan metode penelitian studi literatur, penulis mencoba menjawab pertanyaan tentang bagaimana implikasi perkembangan Covid-19 di Indonesia terhadap proyeksi layanan publik di fase pasca Covid-19. Untuk menjawab pertanyaan itu, artikel ini menggunakan konsep rosecrance tentang the rise of the virtual state sebagai alat analisis untuk memandu penulis melihat fenomena layanan publik di tengah pademi wabah Covid-19. Artikel ini menyimpulkan Covid-19 secara perlahan telah mengubah lanskap layanan publik ke arah virtual. Meskipun tidak seluruhnya, tetapi kehadiran Covid-19 punya andil yang sangat besar dalam rekonstruksi skema pada layanan publik.

Kata Kunci :

Covid-19, Layanan Publik, Teknologi, Inovasi, Layanan Virtual

PENDAHULUAN

Covid-19 telah genap satu tahun lebih menjangkiti Indonesia. Terhitung sejak Februari 2020 untuk pertama kalinya pemerintah Indonesia mengumumkan kasus Covid-19 sebagai kasus pertama. Hingga saat ini, Covid-19 masih menjadi persoalan yang sangat serius, menyita perhatian baik di kalangan akademisi maupun praktisi pemerintahan. Wabah yang telah melanda dunia sejak akhir tahun 2020 ini belum berkesudahan. Telah

menginfeksi hampir seluruh negara dengan jumlah kasus mencapai 161 juta kasus. Begitupun di Indonesia, perkembangan Covid-19 sejauh ini masih terbilang cukup tinggi. Hingga awal Mei 2021 jumlah kasus harian untuk Covid-19 masih menembus di angka 4.000-an kasus, dengan kasus sembuh harian mencapai 6.000-an orang perhari.¹

¹Informasi lebih lanjut dapat diakses di Covid19.go.id.

Sejak kemunculan di Indonesia, keberadaan Covid-19 telah menarik perhatian akademisi. Di awal-awal Covid-19, banyak studi bermunculan sebagai upaya untuk mencegah penyebaran Covid-19.² Para akademisi di fase awal ini dibuat sibuk dengan keberadaan Covid-19. Mereka pada umumnya mencoba memberikan penjelasan yang memadai tentang keberadaan Covid-19. Harapannya, lewat identifikasi awal para sarjana dapat melakukan upaya preventif. Tujuannya agar penyebaran Covid-19 dapat di minimisir. Covid-19 di fase awal memang menyita perhatian akademisi untuk melihat Covid-19 dalam kecamata medis. Pasalnya, Covid-19 dianggap sebagai gejala dan fenomena di bidang medis. Namun seiring dengan waktu, fenomena Covid-19 tidak hanya menyulitkan dalam aspek medis. Perkembangan Covid-19 yang telah bertransformasi sangat cepat berimplikasi pada aspek kehidupan sosial lainnya. Perkembangan ini, yang kemudian mulai di respon oleh sarjana-sarjana di Indonesia, yang keberadaan Covid-19 tidak lagi di lihat hanya sebatas dalam fenomena medis³.

²Abdul Hamid Aly, dkk., ““Apotek Hidup” Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Masyarakat Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19”, *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 1, No. 4 (2020), h. 286–293; Lailatul Hikmah, dkk., “Implementasi Termometer Non Kontak Digital Berbasis Internet Of Things untuk Mencegah Penyebaran Covid-19”, *Jurnal EECCIS*, Vol. 14, No. (2020), h. 108–114. Puspa Ningrum, dkk., “Sosialisasi Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Masker Dimasa Pandemi Guna Mencegah Penyebaran Virus COVID-19”, *Jurnal Abdidias*, Vol. 1, No. 5 (2020), 430-435.

³Ivan Muhammad Agung, “Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi

Beberapa studi mulai bermunculan untuk menjelaskan dampak Covid-19 dengan berbagai aspek kehidupan sosial⁴. Lebih spesifik dalam perdebatan layanan publik, para sarjana terpolarisasi melihat perkembangan fenomena Covid-19 di Indonesia menjadi dua kubu. Sebagian ada yang melihat jika perkembangan Covid-19 melampui inovasi kinerja organisasi publik yang dampak dominonya berimplikasi pada layanan publik yang seakan-akan mengalami stagnan.⁵ Para sarjana di pihak ini melihat perkembangan Covid-19 bertolak belakang dengan layanan publik dipicu oleh aspek kelembagaan dan organisasi publik yang sejak beberapa dekade belum mampu menerapkan reformasi organisasi secara maksimal, khususnya dalam menciptakan organisasi publik yang lebih fleksibel. Imbasnya, begitu ada pademi kelembagaan di sektor publik sangat kaku, akhirnya gagal dalam merespon Covid-19 yang

Sosial”, *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, Vol. 1, No. 2 (2020), h. 68–84; Nailul Mona, “Konsep Isolasi Dalam Jaringan Sosial Untuk Meminimalisasi Efek Contagious (Kasus Penyebaran Virus Corona Di Indonesia)”, *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, Vol. 2, No. 2 (2020), h. 117–125.

⁴Dina Vebiola Saraswati Kuntardi, “Dinamika Sistem Sosial Masyarakat Pedesaan di Masa Pandemi Covid-19”, *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, Vol. 7, No. 1 (2021), h. 1–10.

⁵Winda Fitri, dkk., “Tantangan dan Solusi terhadap Ketimpangan Akses Pendidikan dan Layanan Kesehatan yang Memadai di Tengah Pandemi Covid-19”, *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 19, No. 1 (2021), h. 203-222; Agung Edi Rustanto, “Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 1 (2021), h. 84-100.

bertransformasi begitu cepat. Selain itu, penggunaan TI dalam organisasi publik terbilang masih sangat rendah. Padahal media TI dapat menjadi katalisator yang mampu mendorong organisasi publik lebih responsif. Organisasi publik selangkah tertinggal dari sektor swasta, dimana sektor swasta telah banyak menerapkan digitalisasi dan layanan berbasis IT dalam merespon pandemi Covid-19.⁶ Bagi pihak ini, organisasi publik dituding belum siap menghadapi situasi *new normal* seperti yang selalu dikampanyekan oleh pemerintah, menjaga jarak dan menghindari kontak langsung.⁷ Alih-alih untuk melakukan *new normal*, organisasi publik dianggap masih laah dalam penggunaan media TI.

Sementara sarjana lain justru memberikan argumentasi yang sangat optimis dalam melihat perkembangan Covid-19 dengan kaitannya pada layanan publik. Pihak ini, menganggap keberadaan Covid-19 telah berdampak positif terhadap perkembangan layanan publik. Memang benar, bahwa Covid-19 telah membuat layanan publik mengalami kendala yang cukup berat. Namun, bagi pihak ini menawarkan sisi lain dengan membangun argumen bahwa Covid-19 cukup efektif untuk mendorong percepatan inovasi pada layanan publik.⁸

⁶Dani Sugiri, "Menyelamatkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dari Dampak Pandemi Covid-19", *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 19, No. 1(2020), h. 76–86.

⁷Agung Edi Rustanto, 2021.

⁸Alexander Arie Sanata Dharma & Azhar Kasim, "Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur", *JHIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Vol. 6, No. 1

Pihak ini melihat Covid-19 sebagai media yang memaksa organisasi publik untuk sesegera mungkin melakukan inovasi. Paling tidak untuk merespon tatanan sosial yang telah banyak berubah dengan adanya wabah pandemi Covid-19. Salah satu tatanan yang misalnya harus direspon adalah aktifitas di tengah *new normal*, menjaga jarak dan menghindari kerumunan.

Sayangnya, perdebatan literatur mengenai Covid-19 yang ada sejauh ini masih sangat dominan memotret Covid-19 sebagai fenomena medis, non-sosial masih mendapat porsi yang sangat sedikit. Kalaupun ada yang mencoba melihat dalam domain sosial, lebih spesifik pada aspek organisasi publik pendekatan yang digunakan lebih banyak menggunakan kecamata kelembagaan dan kebijakan. Hasilnya studi-studi yang ada belum cukup memadai untuk memberikan lanskap yang lebih luas tentang perkembangan Covid-19 dan layanan publik di Indonesia dilihat dari perubahan lanskap dari luring ke sistem daring. Studi ini mencoba memunculkan lanskap lain di luar dari perdebatan yang selama ini berlangsung. Artikel ini akan melihat bagaimana keberadaan Covid-19 secara

(2021), h. 105–125; Anggita Doramia Lumbanraja, "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi", *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 3, No. 2 (2020), h. 220–231; Rita Komalasari, "Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19", *Tematik*, Vol. 7, No. 1 (2020), h. 38–50; Ahmad Farouq Mulku Zahari, dkk., "Pelayanan KTP Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau", *Journal Publicuho*, Vol. 4, No. 1 (2021), 39-50.

perlahan telah mengubah lanskap layanan publik dengan mengadopsi TI sebagai media yang ikut mempercepat perubahan yang berlangsung di sektor publik. Meskipun tidak seluruhnya, tetapi kehadiran Covid-19 turut punya andil yang sangat besar dalam rekonstruksi skema pada layanan publik.

TINJAUAN TEORETIS

Transisi Layanan Virtual

Perkembangan Covid-19 di Indonesia menjadi ladang perdebatan argumentasi bagi para sarjana. Banyak sarjana yang melihat Covid-19 sebagai bencana, memporak-porandakan banyak aspek kehidupan, kesehatan, politik, sosial, budaya dan yang paling terasa merobohkan secara drastis sektor ekonomi di banyak negara termasuk di Indonesia.⁹ Dalam perkembangannya, Covid-19 oleh sebagian sarjana dianggap sebagai pandemi yang tidak lagi bisa dipandang sebelah mata. Bagi pihak ini, upaya preventif dengan mengedepankan aspek medis sebagai solusi yang tepat sembari mempersiapkan aspek yang lain, layanan publik termasuk salah satunya yang harus menunggu. Sementara pihak lain, melihat keberadaan Covid-19 di Indonesia sebagai momentum baik untuk melakukan lompatan perbaikan. Pihak ini terutama melihat, bahwa Covid-19 sebagai “martil” yang akan mendobrak banyak perbaikan. Termasuk salah satunya yang paling menyita perhatian di sektor layanan

kesehatan. Dua argumen besar ini turut menyertai perjalanan Covid-19 di Indonesia. Saling tarik ulur pendapat menandai, kompleksnya persoalan Covid-19 yang dalam perkembangannya tidak hanya melibatkan akademisi yang berkecimpung dengan ilmu-ilmu medis namun telah merambah ke aspek lebih luas, sosial, politik, dan budaya. Bagian ini penulis akan melihat dua sudut argumentasi yang saling bersebrangan dalam merespon Covid-19, dengan melihat pada aspek layanan publik.

Di sektor publik, perdebatan para sarjana melihat perkembangan Covid-19 lebih banyak tertuju pada aspek layanan. Pihak pertama melihat Covid-19 di Indonesia telah menyulitkan layanan publik. Pendapat ini di bangun di atas kekhawatiran bahwa Covid-19 menular dengan cepat melalui kontak langsung. Situasi ini tentu dapat membuat sektor layanan publik sebagai salah satu media penularan Covid-19. Dengan begitu, pihak ini melihat jika Covid-19 sangat terasa telah membuat performa layanan publik menurun. Salah satu pandangan ini misalnya dikemukakan oleh Podungge dan Winda Fitri, yang melihat bahwa posisi *customer* atau masyarakat dalam skema layanan di tengah Covid-19 belum maksimal. Masyarakat bahkan kehilangan posisi tawar dalam mendapatkan layanan yang prima. Penyebabnya bagi Podungge dan Winda Fitri adalah minimnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang dalam mendapatkan layanan di tengah pandemi Covid-19. Selama ini layanan publik masih menggunakan cara manual. Akibatnya, begitu

⁹Fakhrul Rozi Yamali & Ririn Noviyanti Putri, “Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia”, *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, Vol. 4, No. 2 (2020), h. 384-388.

ada Covid-19 yang memaksa keadaan dalam keadaan tidak normal, layanan publik kerap tertinggal. Dampak lanjutannya, pada layanan yang akan di peroleh masyarakat yang tidak akan maksimal¹⁰.

Selain itu, pandangan lain yang ikut pesimis melihat Covid-19 dengan aspek layanan publik masih minim di kemukakan oleh Rustanto. Rustanto melihat ada penurunan signifikan performa layanan publik yang berlangsung selama pandemi berlangsung di Indonesia. Menurut Rustanto penurunan performa ini di sebabkan oleh ketidaksiapan sektor publik menghadapi layanan publik yang berbasis online. Skema pemberian layanan selama ini belum terlalu familiar dengan sistem online dan lebih banyak dilakukan dengan cara manual.¹¹ Pandangan Rustanto ikut memperkuat pandangan Podungge dan Winda Fitri. Pihak ini secara garis besar, sama-sama berakhir dengan kesimpulan bahwa Covid-19 membuat layanan publik semakin terpuruk.

Sementara itu, pihak lain justru memberikan argumentasi yang sangat kontradiktif dengan pandangan sarjana sebelumnya yang begitu pesimis. Pihak ini melihat Covid-19 sebagai momentum yang akan memperkuat layanan publik, dengan skema kerja yang lebih efektif dan efisien.

¹⁰Abdul Wahab Podungge & Dwi Indah Yuliani Solihin, "Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan SDG di Era Pandemic COVID-19 Pada Samsat Kota Gorontalo", *Public Administration Journal of Research*, Vol. 2, No. 4 (2020), h. 431-442; Winda Fitri, dkk. 2021.

¹¹Agung Edi Rustanto, 2021.

Pihak ini melihat bahwa Covid-19 telah mendorong inovasi yang begitu cepat di sektor publik. Beberapa sarjana yang memotret ini misalnya apa yang telah di lakukan oleh Tambun dengan melihat bahwa Covid-19 telah mendorong penggunaan layanan berbasis digital. Menurut Tambun layanan publik berbasis digital telah meminimisir terjadinya *Tax Avoidance*. Situasi yang menurut Tambun baru muncul di tengah pandemi Covid-19.¹²

Begitupun dengan dokumentasi lapangan yang telah di lakukan oleh Syaidah dengan memotret kasus Pusat Informasi dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar). Bagi Syaidah, Pikobar adalah layanan publik berbasis digital yang muncul di tengah pandemi Covid-19. Sulit untuk tidak mengatakan bahwa Pikobar adalah produk dari situasi krisis di Jawa Barat. Namun, lebih jauh bagi Syaidah justru dengan situasi krisis tersebut pemerintah Jawa Barat mampu menghasilkan inovasi berbasis digital.¹³ Sekilas pandangan Syaidah, ingin membenarkan bahwa Covid-19 di Indonesia justru menjadi pendorong berlangsung proses digitalisasi layanan.

Di tengah wabah pandemi Covid-19 ada semacam tren transisi layanan publik dari

¹²Sihar Tambun, dkk., "Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal Di Masa Pandemi Covid 19", *Media Akuntansi Perpajakan*, Vol. 5, No. 2 (2019), h. 74-86.

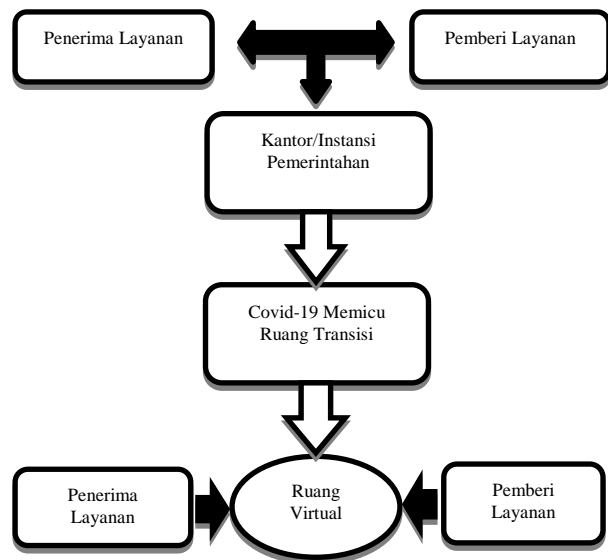
¹³Syaidah, "Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19", *Dialektika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 7, No. 2 (2020), h. 148-158.

yang sebelumnya menggunakan cara-cara manual bertransformasi ke ruang-ruang virtual. Layanan publik, tidak lagi menggunakan cara-cara lama, bertemu secara langsung, datang di kantor instansi pemerintah, antri dan mendapatkan layanan. Di tengah pandemi wabah Covid-19, layanan publik yang diterima tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Beberapa layanan publik misalnya ada yang telah menggunakan media digital seperti penggunaan Zoom, Google Meet,¹⁴ layanan kependudukan dengan media WA, McDonald'sasi layanan publik dengan sistem *driver thru* layanan,¹⁵ dan *e-learning* berbasis media sosial.¹⁶

Fenomena transisi layanan yang berlangsung seperti yang telah banyak dipotret sebelumnya, penulis melihatnya sebagai fenomena transisi layanan publik ke ruang virtual. Gagasan ini dikembangkan dari gagasan yang dikemukakan oleh Rosecrance tentang *The Rise of the Virtual State*. Menurut Rosecrance, *The Rise of the Virtual State* adalah pola transisi bernegara yang telah bertransformasi dari cara-cara

manual ke cara-cara baru.¹⁷ Cara-cara baru yang dimaksud oleh Rosecrance adalah model layanan yang dilakukan di ruang virtual. Dengan perangkat utama adalah teknologi. Media teknologi sebagai perantara yang menghubungkan antara penerima layanan dengan pemberi layanan.

Kerangka Layanan Transisi Virtual



METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode komparatif *literature review*. Dengan berpedoman pada kata kunci pencarian Covid-19, layanan publik dan teknologi. Ketiga kata kunci ini digunakan saling bergantian untuk menelusuri berbagai studi yang dilakukan di Indonesia terkait dengan Covid-19 dan layanan publik. Sekitar lima puluhan artikel yang ditemukan dengan kata kunci Covid-19, layanan publik dan tekno-

¹⁴Dara Sawitri, "Penggunaan Google Meet Untuk Work From Home Di Era Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)", *Jurnal Prioritas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 1 (2020), h. 13–21.

¹⁵Suryanto, dkk., "Mengadopsi Layanan McDonald's Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-19", *Pustablibia: Journal of Library and Information Science*, Vol. 4, No. 2 (2020), h. 225–244.

¹⁶Nurkolis & Muhdi, "Keefektifan Kebijakan E-Learning berbasis Sosial Media pada PAUD di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, Vol. 5, No. 1 (2020), h. 212-228.

¹⁷Richard Rosecrance, "The Rise of the Virtual State", *Foreign Affairs*, Vol. 75, No. 4 (1996), h. 45-61.

logi. Angka ini sebenarnya masih tergolong kecil. Jika dirangkum secara keseluruhan studi yang ada bisa melebihi angka yang telah di sebutkan sebelumnya. Hanya saja penulis memberikan batasan, hanya pada studi-studi dengan tingkat sitasi terbesar di lima halaman utama pencarian.

Pola kerja dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap. Pertama, penulis melakukan pencarian artikel dengan di pandu oleh kata kunci “Covid-19; layanan publik dan teknologi”. Kemudian artikel tersebut dikumpulkan dalam satu folder. Setelah itu, penulis mereview satu persatu artikel yang telah dikumpulkan. Lalu, memilih dan memisahkan artikel yang relevan. Proses pemilihan artikel dilakukan dengan melakukan review awal, artikel yang relevan dipisahkan kemudian yang tidak relevan dikeluarkan dari folder. Proses pemilihan ini dipandu dengan pertanyaan sederhana, apakah artikel yang direview menjawab pertanyaan seputar perkembangan organisasi, layanan publik termasuk dalam hal penggunaan IT selama pandemi Covid-19. Selanjutnya, artikel yang telah dipilih direview kembali dengan menarik gagasan pokok artikel yang disajikan. Tahap berikutnya, setelah seluruh artikel terpilih telah direview penulis melakukan pengelompokan artikel. Pengelompokan artikel dilakukan dengan kategorisasi berdasarkan kata kunci yaitu kategori pertama “Covid-19”, kategori kedua “layanan publik” dan kategori ketiga “teknologi”.

Selain itu, untuk menunjang hasil *literature review* penulis juga melakukan refleksi terhadap pengalaman penulis. Proses refleksi dimaksudkan untuk memperkuat hasil *literature review*, dengan merefleksikan secara langsung pengalaman yang pernah dilalui oleh penulis. Penulis mengobservasi langsung kejadian yang berlangsung di sekitar penulis. Salah satu yang penulis observasi adalah aktifitas di salah satu universitas negeri Islam yang sekaligus menjadi tempat penulis bekerja. Penulis mengamati langsung kejadian dan fenomena-fenomena yang ada di sekitar penulis. Seperti halnya penerapan kuota kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang hanya 50% atau hanya pada beberapa golongan tertentu sesuai dengan jabatan struktural di kampus. Proses observasi yang dilakukan oleh penulis menjadi tambahan informasi yang digunakan dalam membangun argumen dalam penelitian ini. Kami juga sempat mewawancarai, beberapa pegawai di instansi Bawaslu untuk mengetahui gambaran skema kerja yang berlangsung di sana yang kemudian dibandingkan dengan skema kerja yang berlangsung di instansi kami.

Setelah proses kategorisasi, tahap terakhir yang dilakukan adalah proses penyajian dan analisis. Proses analisis dari hasil review menggunakan kecamata analisis *the virtual state*. Pendekatan ini dianggap relevan karena kondisi Covid-19 yang merekonstruksi relasi kerja pada organisasi layanan publik, dimana layanan lebih mengandalkan penggunaan media teknologi. Berdasar dari alasan ini, dianggap pendekatan *the virtual state* sangat relevan

untuk melihat fenomena Covid-19 dan melihat proyeksi layanan publik pasca Covid-19.

PEMBAHASAN

Covid-19 dan Penyesuaian Pola Kerja di Organisasi Publik

Sejak Covid-19 menyerang Indonesia, pemerintah Indonesia sangat gencar melakukan kampanye pencegahan Covid-19. Salah satu yang cukup familiar adalah *social distancing*, menjaga jarak dan menghindari kerumunan dan kontak langsung. Bukan hanya itu, secara normatif pemerintah hingga saat ini telah mengeluarkan sejumlah regulasi untuk merespon Covid-19 di Indonesia. Data yang di rilis oleh covid.co.id, setidaknya telah ada puluhan regulasi yang telah di terbitkan oleh pemerintah pusat yang memiliki keterkaitan dengan upaya penanganan Covid-19. Lebih spesifik, untuk sektor organisasi publik, setidaknya ada beberapa kebijakan yang berdampak secara langsung terhadap skema kerja organisasi publik, yang secara domino punya implikasi pada layanan publik. Beberapa di antaranya adalah Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru, yang menjadi alas hukum mengenai skema kerja organisasi publik dan Instruksi Menteri dalam negeri Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dimana regulasi ini secara domino berdampak pada aktifitas dan

kegiatan yang berlangsung pada organisasi publik termasuk pada pemerintah di level terkecil yaitu pemerintahan desa.

Hampir dipastikan bahwa keberadaan Covid-19 telah mengubah banyak hal. Salah satunya yang paling dirasakan adalah sistem kerja. Termasuk dalam organisasi publik. Organisasi publik dipaksa untuk merespon Covid-19 dengan menyesuaikan pola kerja organisasi. Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru, organisasi publik dituntut untuk bisa menjalankan dua hal secara bersamaan. Tetap melaksanakan tugas pokok melayani kebutuhan masyarakat dan di saat bersamaan mencegah penularan Covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan yang tinggi.

Wujudnya di lapangan, melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru, sebagai alas hukum yang kemudian direspon oleh organisasi publik dengan melakukan pembatasan kerja. Beberapa layanan publik hanya mempekerjakan maksimal 50% dari jumlah keseluruhan pegawai yang ada. Di instansi saya bekerja misalnya, pembatasan kuota 50% diberlakukan dengan hanya mewajibkan beberapa pegawai untuk ber Kantor, sementara yang lainnya dapat melakukan *Work Form Home* (WFH). Mereka yang ber Kantor hanya mereka

yang memiliki jabatan struktural. Di instansi kami misalnya, tidak semua pegawai wajib untuk datang absensi di kantor. Mereka yang wajib hanya ASN yang memiliki jabatan struktural dengan tugas tambahan, selebihnya dapat melakukan WFH.

Kemudian, wujud lain di lapangan untuk merealisasikan skema kerja organisasi publik pada tatanan *new normal* adalah melakukan shift jam kerja untuk pegawai, yaitu pembagian jam kerja ganjil genap. Shift pegawai merupakan kelanjutan dari skema pertama yaitu menerapkan jadwal berkantor dengan sistem bergantian. Pola ini sekali lagi sebagai respon untuk meminimisir kerumunan yang terjadi di organisasi publik. Shift pegawai dilakukan dengan cara pegawai akan dibagi menjadi beberapa shift. Di banyak kasus yang kami observasi, biasanya dalam satu instansi pegawai akan dibagi menjadi dua kelompok. Kemudian, kedua kelompok akan diberikan piket harian dengan sistem selang-seling. Misalnya, jika hari ini kelompok satu yang masuk kantor, maka kelompok dua akan WFH. Kemudian, besoknya kelompok dua akan masuk kantor lalu kelompok satu akan WFH. Pola ini dilakukan secara terus menerus.

Sementara itu di tingkat organisasi perangkat desa, upaya preventif terhadap penyebaran Covid-19 dilakukan dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Desa. Melalui ins-truksi Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2020, pemerintah melakukan pengetatan kegiatan kemasyarakatan di tingkat desa dengan

memberikan pembatasan maksimal kegiatan hanya 50% dari total kapasitas kegiatan pada saat normal. Pola ini secara tidak langsung juga sangat berimplikasi pada aktifitas pemerintah di desa termasuk dalam hal pemberian layanan. Pasalnya, pengamatan penulis banyak aparat desa yang kemudian kesulitan menerjemahkan kuota 50% dalam menjalankan aktifitas kegiatan di desa.

Dari kasus di atas, dapat dilihat bahwa pembatasan kegiatan merupakan respon pemerintah atas Covid-19 di Indonesia. Tujuannya, untuk mencegah penularan Covid-19 terlebih untuk klaster perkantoran. Mengingat, sepanjang tahun 2020 klaster perkantoran juga sempat menjadi sorotan. Pasalnya, klaster ini menjadi salah satu klaster yang menyumbang kasus Covid-19 yang relatif tinggi di Indonesia. Jumlah kasus yang terkonfirmasi dari klaster perkantoran mencapai 2000-an kasus.¹⁸ Harapannya, dengan pembatasan kerja melalui pengurangan aktifitas fisik di kantor-kantor layanan publik mampu menekan secara signifikan proses penyebaran Covid-19 di organisasi publik.

Covid-19 Mendorong Layanan Berbasis Virtual

Covid-19 telah mengubah skema kerja pada organisasi publik, lebih spesifik pada skema layanan publik. Covid-19 ikut mendorong penerapan IT pada layanan publik. IT menjadi perantara yang menghubungkan antara penerima layanan dan pemberi layanan. Skema ini banyak

¹⁸Kompas, 2020.

berlangsung dalam organisasi publik. Salah satu yang sering kita jumpai dalam keseharian adalah penerapan Zoom dan Google Meet.¹⁹ Zoom dan Google Meet sudah menjadi kebutuhan primer bagi organisasi publik di tengah pandemi Covid-19. Sebuah data menyebutkan, penggunaan Zoom selama masa pandemi telah menembus di angka 173 juta pengguna aktif per 27 Mei 2020.²⁰ Penggunaan Zoom di instansi pemerintahan, mulai dari rapat, pertemuan-pertemuan hingga acara sakral dan penting lainnya telah banyak menggunakan media Zoom. Pemandangan ini tentu menjadi hal baru, dan menguat setelah Covid-19 melanda dunia, Indonesia pada khususnya. Tidak bisa disangkal, bahwa media Zoom ikut menentukan kinerja organisasi publik, urusan koordinasi misalnya.²¹

Ada pergeseran cara kerja pada organisasi publik. Pola-pola tradisional dalam organisasi publik secara perlahan mulai tersingkir, seperti pertemuan atau rapat tatap muka. Pola ini tergantikan oleh pola kerja yang lebih baru dengan mekanisme kerja yang lebih fleksibel, efektif dan efisien baik dalam hal waktu maupun ruang. Hanya melalui media zoom, instansi di pemerintahan dan organisasi publik bisa melakukan rapat tanpa harus bertemu secara langsung. Bahkan beberapa oknum dapat melakukan multi kegiatan. Rapat via zoom sembari mengikuti webinar di zoom yang lainnya. Sistem fleksibilitas ini cukup memudahkan di tengah pandemi

Covid-19. Meskipun satu sisi perlu diakui bahwa masih ada kendala teknis yang cukup menghambat dalam prakteknya di lapangan.²²

Di tempat kami, Covid-19 memaksa instansi kami untuk melakukan penyesuaian absensi dengan menggunakan sistem digital. Perubahan ini berlangsung setelah Covid-19 tidak menunjukkan angka yang melandai. Instansi kami melalui sebuah kebijakan kemudian mengganti mekanisme presensi yang sebelumnya menggunakan cara manual ke sistem digital. Proses transisi ini setidaknya berlangsung selama dua tahapan. Tahap pertama transisi awal dari absen *finger print* ke absen yang terintegrasi dengan *google form*. Kemudian transisi kedua berlangsung di awal-awal tahun 2021 dari *google form* ke media absensi profesional. Media absensi profesional sebuah aplikasi yang akan merekam presensi semua pegawai di Instansi kami. Mulai dari presensi masuk, hingga presensi pulang termasuk akan merekam waktu cuti dan lembur. Singkatnya, ada perubahan skema absen yang berkat Covid-19 secara tidak langsung memaksa institusi kami menggunakan absensi profesional yang berbasis digital.

¹⁹Dara Sawitri, 2020.

²⁰Kata Data, 2020.

²¹Dara Sawitri, 2020.

²²Abdul Wahab Podungge & Dwi Indah Yuliani Solihin, 2020; Agung Edi Rustanto, 2021.

Gambar 1.



Tampilan Aplikasi Absensi Profesional

Transisi kerja pada organisasi publik dengan penerapan digital seperti fenomena bola salju, yang tidak hanya berlangsung di satu tempat tetapi hampir di seluruh kantor baik instansi swasta maupun di kantor instansi pemerintahan. Sejak wabah pandemi Covid-19 menyerang dunia, Indonesia pada khususnya orang mulai berbondong-bondong untuk memikirkan cara kerja yang tepat pada organisasi publik, agar satu sisi layanan publik tetap berjalan dan disaat bersamaan keamanan dari terjangkit Covid-19 juga bisa terjamin. Solusinya, sejauh ini yang banyak diadopsi sebagai jalan keluar terbaik adalah menggunakan media perantara dengan melibatkan IT sebagai penunjang layanan. Secara nasional Kementerian PANRB telah merilis data bahwa sudah ada sekitar 1.200-an inovasi yang telah dilakukan oleh berbagai sektor sepanjang tahun 2020 untuk merespon Covid-19. Dari jumlah tersebut, sebanyak 912 inovasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah mulai dari pemerintah tingkat pusat hingga pemerintah setingkat kabupaten dan kota. Inovasi yang ada kebanyakan menggunakan TI sebagai media yang ikut menunjang proses layanan. Hal ini kembali mempertegas

bahwa Covid-19 sebagai bencana satu sisi dan pada sisi lain ikut mempercepat proses inovasi di berbagai sektor.

Tabel 1.
Inovasi Selama Covid-19

No	Instansi	Jumlah Inovasi
1	Kementerian/Lembaga	141
2	Pemerintah Provinsi	168
3	Pemerintah Kabupaten	403
4	Pemerintah Kota	200
5	Perguruan Tinggi	98
6	Perusahaan Swasta	50
7	Masyarakat Sipil	144

Sumber: PANRB, 2021

Lebih spesifik, Kementerian PANRB telah mengeluarkan rilis sejumlah inovasi terbaik yang telah dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk respon terhadap perkembangan Covid-19 di Indonesia. Sedikitnya ada dua belas inovasi yang dihasilkan oleh pemerintah di tengah wabah Covid-19. Kedua belas inovasi ini berhasil mendapat penghargaan dari Kementerian PANRB sebagai Top 21 inovasi Covid-19 bersama dengan sektor lainnya swasta dan *civil society*.

Tabel 2.
Inovasi Pemerintah di bidang Layanan Publik Selama Pandemi di Indonesia

No	Jenis Inovasi	Instansi
1	Wisma Atlet Kemayoran dan Rusunawa, Solusi Nyata Penanganan Covid-19 di Indonesia	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

2	Pemanfaatan Minuman Keras Cap Tikus Sebagai Bahan Baku Hand Sanitizer	Badan Pengawas Obat dan Makanan
3	Pengujian Spesimen Covid-19 di Laboratorium Biohazard PPPOMN	Badan Pengawas Obat dan Makanan
4	Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat atau Pikobar	Pemerintah Provinsi Jawa Barat
5	Jogo Tonggo	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
6	Fight Covid-19 Bangka Belitung	Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
7	Percepatan dan Akurasi Pelayanan Pemberian Bantuan Sosial Tunai kepada Pekerja Sektor Pariwisata dan Sektor Lainnya terdampak Covid-19	Pemerintah Kabupaten Badung
8	Kolaborasi Lintas Sektor untuk Alat Pelindung Diri	Pemerintah Kabupaten Banggai
9	Salawaku (Sehat Langkah Awal Kuat), For Torang Lawan Virus Corona	Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara
10	Hati Pakkem atau Hazmat dari RSUD Tidar Inovasi Coverall Pakai Kembali	Pemerintah Kota Magelang
11	Dongkelor atau Dongeng Keliling Online Dari Rumah	Pemerintah Kota Makassar
12	GOGROK Covid-19	Pemerintah Kota Yogyakarta

Sumber: PANRB, 2021.

Dengan melihat fenomena layanan publik di tengah pandemi wabah Covid-19, ada kecenderungan layanan publik telah memasuki fase seperti yang dikatakan oleh Rosecrance sebagai fase berbasis virtual, yaitu sebuah fase layanan publik dimana negara sebagai pemberi layanan dan *citizen* sebagai penerima layanan tidak lagi berkontak fisik secara langsung. Namun terjadi transisi, ada media yang menggapit di antara pemberi layanan dan penerima layanan. Media ini yang di banyak kasus yang telah dipotret sebelumnya telah difasilitasi oleh seperangkat teknologi seperti zoom, google meet dan group whatsapp. Media ini yang akan mempermudah dan memfasilitasi pelayanan publik. Hal ini diperkuat dengan adanya anjuran pemerintah melalui berbagai kebijakan preventif mencegah penyebaran Covid-19 dengan berbagai skema, seperti menjaga jarak dan menghindari kerumunan, mengurangi kuota ASN yang berakfitas di kantor serta penerapan ganjil genap atau sistem piket pada instansi tertentu.

KESIMPULAN

Layanan berbasis virtual dapat dilihat sebagai fase awal perkembangan layanan publik yang berbasis digital. Di mana dimensi ruang secara fisik tidak lagi menjadi satu kendala, layanan publik bertransformasi ke dimensi lain, yaitu ruang digital. Pemberi layanan cukup menyediakan layanan, kemudian akan diakses oleh penerima layanan. Layanan akan di *delivery* ke penerima layanan tanpa harus bertemu secara langsung. Skema kerja layanan publik dengan basis

digital akan berlangsung cukup lama di Indonesia. Bahkan hampir dipastikan Covid-19 ini menandai babak baru pada layanan publik. Ini sekaligus untuk membuka ruang diskusi ke depannya, sebagaimana yang banyak di tuliskan oleh sarjana sebelumnya, meskipun pandemi ini akan berakhir situasi sosial tidak akan berlangsung seperti pra pandemi Covid-19. Sehingga pilihannya menjadi jelas, organisasi publik harus mengambil langkah maju dengan melakukan penyesuaian menghadapi masa pasca Covid-19. Penulis melihat, fase yang akan dihadapi adalah fase dengan bentuk layanan yang mulai meminimalisir kontak langsung. Sebab, Covid-19 yang telah berlangsung setahun ini telah memunculkan budaya baru pada masyarakat dalam menerima layanan publik. Isu berikutnya adalah infrastruktur TI sebagai aspek penunjang yang ke depannya perlu mendapat perhatian lebih besar. Termasuk dalam hal regulasi sebagai alas normatif yang akan meligitimasi kerja-kerja layanan publik di fase layanan berbasis virtual.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid Aly, dkk., ““Apotek Hidup” Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Masyarakat Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19”, *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 1, No. 4 (2020), h. 286–293.
- Abdul Wahab Podungge & Dwi Indah Yuliani Solihin, “Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan SDG di Era Pandemic COVID-19 Pada Samsat Kota Gorontalo”, *Public Administration Journal of Research*, Vol. 2, No. 4 (2020), h. 431-442; Winda Fitri, dkk. 2021.
- Agung Edi Rustanto, “Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 1 (2021), h. 84-100.
- Ahmad Farouq Mulku Zahari, dkk., “Pelayanan KTP Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau”, *Journal Publicuho*, Vol. 4, No. 1 (2021), 39-50.
- Alexander Arie Sanata Dharma & Azhar Kasim, “Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur”, *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Vol. 6, No. 1 (2021), h. 105–125.
- Anggita Doramia Lumbanraja, “Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi”, *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 3, No. 2 (2020), h. 220–231.
- Dani Sugiri, “Menyelamatkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dari Dampak Pandemi Covid-19”, *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 19, No. 1(2020), h. 76–86.
- Dara Sawitri, “Penggunaan Google Meet Untuk Work From Home Di Era

- Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)", *Jurnal Prioritas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 1 (2020), h. 13–21.
- Dina Vebiola Saraswati Kuntardi, "Dinamika Sistem Sosial Masyarakat Pedesaan di Masa Pandemi Covid-19", *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, Vol. 7, No. 1 (2021), h. 1–10.
- Fakhrul Rozi Yamali & Ririn Noviyanti Putri, "Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia", *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, Vol. 4, No. 2 (2020), h. 384–388.
- Ivan Muhammad Agung, "Memahami Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Psikologi Sosial", *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, Vol. 1, No. 2 (2020), h. 68–84.
- Lailatul Hikmah, dkk., "Implementasi Termometer Non Kontak Digital Berbasis Internet Of Things untuk Mencegah Penyebaran Covid-19", *Jurnal EEC-CIS*, Vol. 14, No. (2020), h. 108–114.
- Nailul Mona, "Konsep Isolasi Dalam Jaringan Sosial Untuk Meminimalisasi Efek Contagious (Kasus Penyebaran Virus Corona Di Indonesia)", *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, Vol. 2, No. 2 (2020), h. 117–125.
- Nurkolis & Muhdi, "Keefektifan Kebijakan E-Learning berbasis Sosial Media pada PAUD di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, Vol. 5, No. 1 (2020), h. 212–228.
- Puspa Ningrum, dkk., "Sosialisasi Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Masker Dimasa Pandemi Guna Mencegah Penyebaran Virus COVID-19", *Jurnal Abdidas*, Vol. 1, No. 5 (2020), 430-435.
- Richard Rosecrance, "The Rise of the Virtual State", *Foreign Affairs*, Vol. 75, No. 4 (1996), h. 45-61.
- Rita Komalasari, "Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19", *Tematik*, Vol. 7, No. 1 (2020), h. 38–50.
- Sihar Tambun, dkk., "Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak Dan Cooperative Compliance Terhadap Upaya Pencegahan Tax avoidance Dimoderasi Kebijakan Fiskal Di Masa Pandemi Covid 19", *Media Akuntansi Perpajakan*, Vol. 5, No. 2 (2019), h. 74–86.
- Suryanto, dkk., "Mengadopsi Layanan McDonald's Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-19", *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, Vol. 4, No. 2 (2020), h. 225–244.
- Syaidah, "Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19", *Dialektika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 7, No. 2 (2020), h. 148–158.
- Winda Fitri, dkk., "Tantangan dan Solusi terhadap Ketimpangan Akses Pendidikan dan Layanan Kesehatan yang Memadai di Tengah Pandemi Covid-19", *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 19, No. 1 (2021), h. 203-222.