

REKOMENDASI PELAYANAN BIROKRASI DI MASA NEW NORMAL

RECOMMENDATIONS FOR BUREAUCRACY SERVICES IN THE NEW NORMAL TIME

Rifky Febrihanuddin Azis^{1*} & Nurul Husna²

¹Universitas Terbuka, Jl. Soekarno Hatta No.108b, Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung, 35142

²Universitas Lampung, Jl. Prof. Soemantri Brojonegoro, No.1, Rajabasa, Bandar Lampung, 35142

*email: rifkyfebri1@gmail.com

ABSTRAK

Mewabahnya pandemi Covid-19 di Indonesia telah mengubah berbagai dimensi kehidupan manusia termasuk pelayanan birokrasi pemerintahan yang tugas utamanya dalam memberikan pelayanan publik, berdasarkan hal tersebut penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana pelayanan birokrasi menjalankan fungsinya di masa New Normal yang dianalisis melalui perspektif administrasi publik. Tipe penelitian ini menggunakan studi kepustakaan yang sumber data berasal dari sumber data sekunder seperti buku, artikel dan jurnal. Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen birokrasi di masa New Normal menghadapi 2 (dua) tantangan yang harus dipecahkan yaitu: Dimensi internal bagaimana untuk memastikan aparatur dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing didukung dengan output yang jelas. Dimensi eksternal bagaimana birokrasi mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan batasan kondisi yang mengharuskan pemberian pelayanan publik didasarkan kepada protokol kesehatan. Kondisi ini menjadi kesempatan bagi birokrasi untuk dapat menyusun kebijakan Work From Anywhere (WFA) untuk melakukan pekerjaan yang diberikan berbasis dengan output optimal.

Kata kunci: Covid-19, Pelayanan Publik, Work From Anywhere

ABSTRACT

The outbreak of the Covid-19 pandemic in Indonesia has changed various dimensions of human life, including government bureaucratic services whose main task is to provide public services. This type of research uses a literature study whose data sources come from secondary data sources such as books, articles and journals. The results of the analysis show that bureaucratic management in the New Normal period faces 2 (two) challenges that must be solved, namely: The internal dimension of how to ensure that the apparatus can carry out their obligations in accordance with their respective duties and functions supported by clear outputs. The external dimension is how the bureaucracy is able to provide public services to the community with limited conditions that require the provision of public services to be based on health protocols. This condition is an opportunity for the bureaucracy to be able to formulate Work Form Anywhere (WFA) policies to carry out the given work based on optimal output.

Keywords: Covid-19, Public Service, Work Form Anywhere

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang telah terjadi semenjak awal tahun 2020 di Indonesia sudah banyak memberi dampak negatif terhadap aspek kehidupan baik di masyarakat maupun

di lingkungan birokrasi pemerintah. Pada masyarakat dengan mewabahnya pandemi Covid-19 telah memberikan dampak menurunnya kesehatan masyarakat yang secara tidak langsung menurunkan tingkat produktivitas masyarakat. Selanjutnya pada

tingkat pemerintah dapat terlihat dari pola birokrasi bekerja, terutama dalam menjalankan pelayanan publik yang tidak lagi seluruhnya dilaksanakan secara langsung melayani masyarakat, yang biasanya masyarakat secara langsung mendatangi institusi layanan publik, tetapi dilaksanakan secara daring dengan cara mengakses portal layanan publik yang sudah disediakan oleh unit institusi. Pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah di masa sebelum Pandemi Covid-19 tentu saja menggambarkan suatu perbedaan dengan yang sebelumnya diberikan oleh unit institusi layanan publik (Rohman dan Larasati, 2020).

Kondisi ini dikarenakan selain untuk menurunkan potensi penyebaran Covid-19 di masa pandemi Covid-19 di tempat layanan publik, juga berguna untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah mengikuti protokol kesehatan Covid-19. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka sesungguhnya birokrasi menghadapi berbagai tantangan di masa pandemi Covid-19 ini yang mana birokrasi secara langsung tidak bisa melaksanakan fungsinya sama seperti sebelum adanya pandemi Covid-19 dikarenakan adanya batasan-batasan dalam masa pemberlakuan kebijakan penanggulangan kebijakan pandemi Covid-19 yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah (Oktaviani dkk, 2022).

Tantangan yang dihadapi oleh birokrasi di masa awal-New Normal setidaknya terdapat 3 (tiga) hal yaitu: Pertama, bagaimana sumber daya aparatur di dalam birokrasi menghadapi pandemi Covid-19 yang dihadapkan kepada tugas dan fungsi yang diberikan, mengingat pemberian pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 berbeda dengan sebelum masa pandemi Covid-19, sehingga apakah aparatur pemerintah sebagai sumber daya dapat mengikuti perubahan siklus tersebut atau malah sebaliknya (Salam, 2021).

Kedua, bagaimana pola sistem kerja dapat berjalan di dalam lingkungan birokrasi di masa *New Normal*. Hal tersebut menyangkut bagaimana Pandemi Covid-19 telah berdampak kepada lingkungan birokrasi, semisal bagaimana sistem pembagian pekerjaan antara *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) dapat berjalan dengan optimal, hal itu akan menyangkut mengenai komunikasi dan koordinasi diantara

stakeholder yang ada di birokrasi dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat (Williamson dkk, 2020).

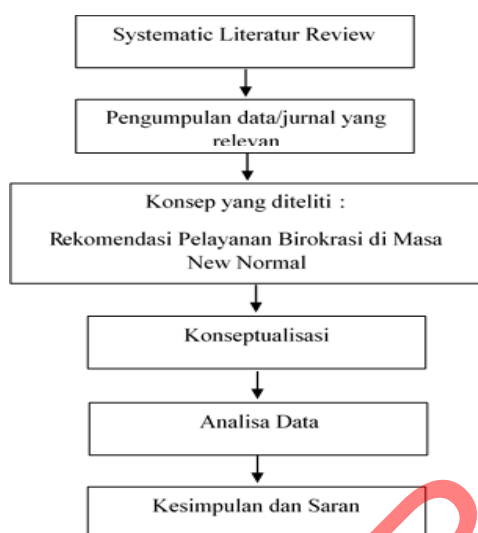
Ketiga, bagaimana birokrasi menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mana hal ini didasarkan kepada adanya pemberlakuan kebijakan penanggulangan Covid-19 yang tengah dilaksanakan oleh pemerintah seperti kebijakan PPKM yang di beberapa daerah dilaksanakan secara ketat berdasarkan status level, sehingga beberapa dari kantor pemerintahan ditutup sementara untuk bertujuan menurunkan penuruan penyebaran Covid-19 sehingga kondisi tersebut memberikan suatu tantangan tersendiri kepada birokrasi untuk memberikan pelayanan publik berbasis daring yang mana tidak sepenuhnya masyarakat dapat mengakses layanan publik yang berbasis kepada pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi daring (Istianto, 2011).

Berdasarkan dengan uraian tersebut di atas, maka artikel ini akan mengkaji mengenai tantangan birokrasi di masa *New Normal* yang akan dilihat dari perspektif administrasi publik, khususnya bagaimana birokrasi menjalankan tugasnya dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga diharapkan pada akhir analisis artikel ini akan memberikan berbagai rekomendasi pelayanan birokrasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan guna menyusun kebijakan mengenai pelayanan publik bersifat *Work From Anywhere* (WFA) yang diberikan oleh birokrasi pada masa *New Normal* ini, sehingga fungsi birokrasi dengan mengedepankan output dapat berjalan dengan baik, meskipun adanya batasan-batasan protokol kesehatan dalam rangka penyebaran Covid-19.

METODOLOGI

Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian *systematic literature review* yang pencarian literaturnya dari jurnal-jurnal yang di dapatkan pada database Google Scholar. *Systematic literature review* adalah metode *literature review* yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian,

untuk menjawab pertanyaan penelitian (*research question*) yang telah ditetapkan sebelumnya (Kitchenham & Charters, 2007). Hal tersebut ditujukan untuk mengetahui bagaimana manajemen birokrasi dalam menjalankan fungsinya yang berupa uraian analisis deskripsi (Sugiyono, 2010). Jenis penelitian studi pustaka dimaksudkan bahwa artikel ini menganalisis berbagai dokumen sekunder seperti dari buku, artikel dan jurnal. Secara sistematis langkah-langkah dalam menulis penelitian seperti gambar berikut ini :



Gambar 1. Langkah Sistematis SLR

Pada tahapan pengumpulan data/jurnal yang relevan untuk menjadi acuan penelitian ini peneliti melakukan pencarian literaturnya dari jurnal-jurnal yang di dapatkan pada database Google Scholar dengan menggunakan keyword pelayanan birokrasi, pandemi covid-19 dan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selanjutnya pada tahapan konseptualisasi peneliti berusaha merumuskan teori menjadi lebih praktis. Pada tahap analisis data dilakukan melalui proses triangulasi data yang mana data dikumpulkan dari berbagai sumber yang relevan kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan keabsahan data yang sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya atau keadaan sebenarnya. Dengan demikian analisa data yang disajikan akan bersifat ilmiah serta dapat dipertanggung jawabkan, sehingga akan menjadikan suatu simpulan dan saran yang akan membangun untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi Covid-19 di Indonesia

Pandemi Covid-19 yang telah terjadi di Indonesia dimulai dari awal tahun 2020 sampai dengan saat ini terus berlangsung dan masih belum menunjukkan tanda-tanda terbebas total dari penyebaran Covid-19, data yang menunjukkan sampai dengan saat ini per 1 Mei 2022 setidaknya Covid-19 telah menginfeksi 6,05 juta penduduk dan jumlah korban yang disebabkan Covid-19 telah berjumlah sebanyak 156.453 orang meninggal dunia (<http://ourworldindata.org> diakses pada 1 Mei 2022 pukul 08.19 WIB). Pandemi Covid-19 yang telah berlangsung selama 2 (dua) tahun tersebut direspons cepat oleh pemerintah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan penanggulangan untuk mengurangi penyebaran Covid-19 sehingga diharapkan mampu meminimalisir akibat negatif dari adanya pandemi Covid-19 tersebut. Setidaknya terdapat kebijakan utama dalam penanggulangan Covid-19 yang telah dibuat oleh pemerintah mulai dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Rusmanto, 2022).

Pembatasan Sosial Berskala Besar atau lebih dikenal dengan PSBB adalah sebuah metode penanganan pandemi Covid-19 yang dilakukan Pemerintah sebagai sebuah kebijakan dalam menghadapi dan menangani pandemi Covid-19 (Fauzi, 2020). Adapun secara ringkas kebijakan yang diberikan oleh pemerintah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan PSBB merupakan kebijakan pertama yang dibuat oleh pemerintah dalam rangka menanggulangi Covid-19, kebijakan bertujuan untuk menanggulangi penyebaran Covid-19 yang pada saat itu intensitasnya masih rendah dan ditemukan hanya beberapa daerah saja, sehingga daerah yang terdapat Covid-19 menerapkan kebijakan ini, sedangkan daerah lainnya menerapkan pembatasan sosial yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya masing-masing. Kedua, kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB Lanjutan) yang dilaksanakan pada bulan April 2020 sampai dengan Juni 2020 yang mana kebijakan ini merupakan respon cepat pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19 yang mulai menyebar

dengan intensitas tinggi ke berbagai daerah yang ada di Indonesia dengan kasus paparan masyarakat yang semakin meningkat, kebijakan ini pada dasarnya bertujuan untuk membendung penyebaran Covid-19 lebih meluas ke daerah lainnya.

Ketiga, kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB Ketat) tujuan pemberlakuan kebijakan ini dikarenakan semakin masifnya penyebaran Covid-19 di berbagai daerah yang ada di Indonesia sehingga dalam menanggulangi Covid-19 perlu dilakukan secara terpadu dan menyeluruh, kebijakan ini diharapkan mampu menurunkan angka masyarakat yang terinfeksi Covid-19 yang tinggi dengan begitu diharapkan kebijakan ini mampu membendung dampak negatif lebih lanjut yang mungkin muncul diakibatkan adanya pandemi ini. Keempat, kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB Transisi) yang mana kebijakan ini dilaksanakan dalam rangka menanggulangi Covid-19 di tengah-tengah masyarakat yang kasus penyebaran Covid-19 mulai mengalami penurunan, sehingga kebijakan ini dilakukan setelah adanya puncak penyebaran Covid-19 di Indonesia, kebijakan ini ditujukan untuk memastikan bahwa penyebaran Covid-19 terkendali dan masyarakat dapat hidup kembali dalam keadaan normal baru didasarkan kepada protokol kesehatan Covid-19.

Kelima, kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), kebijakan ini pada dasarnya hamper sama dengan kebijakan PSBB namun dengan pendekatan yang berbeda. Perbedaan kebijakan PPKM dengan PSBB yaitu kebijakan PPKM disesuaikan dengan tingkatan/level yang akan ditentukan tim Satgas di masing-masing daerah sesuai dengan kondisi di dalam kurun waktu 2 (dua) minggu sekali, sehingga kebijakan ini dapat berubah sesuai dengan kondisi saat ini seperti pada level 1, 2, 3 dan 4 sesuai dengan yang ada di daerah yang bersangkutan. Berdasarkan hal di atas kelima kebijakan yang telah diberikan oleh pemerintah dalam rangka penanggulangan Covid-19 ditujukan untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang sudah menyebar ke berbagai provinsi dan juga untuk mengurangi dampak Covid-19 bagi kehidupan masyarakat, seperti dapat membentuk peningkatan angka pemutusan hubungan

kerja, pengangguran dan kemiskinan, sehingga pandemi Covid-19 tidak akan memberi banyak dampak negatif bagi berbagai kehidupan baik di lingkungan masyarakat maupun di lingkungan pemerintahan.

Birokrasi di Masa *New Normal*

Birokrasi berdasarkan kepada terminologinya dalam bahasa Inggris sebagai kata *bureaucracy*, kata ini berasal dari kata *bureau* (berarti meja) dan *cratin* (berarti kekuasaan), artinya kekuasaan berada pada orang-orang atau aparatur yang ada di belakang meja (Romli, 2008). Birokrasi sendiri dapat digunakan tidak hanya untuk menunjukan organisasi pemerintahan semata, tetapi juga dapat menunjukan organisasi pada umumnya yang memiliki susunan terorganisasi dan tujuan yang jelas (Firdaus dan Oktisari, 2018). Birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik dan buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar. Selanjutnya, dikemukakan bahwa di dalam masyarakat modern, yang terdapat begitu banyak urusan yang rutin terus-menerus, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Birokrasi dalam praktik dijabarkan sebagai pegawai negeri sipil (Muhammad, 2018).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa birokrasi merupakan merupakan suatu kesatuan organisasi yang memiliki kewenangan untuk menjalankan suatu tugas yang sudah diberikan yang diorientasikan untuk menjalankan seluruh kewenangan pemerintah. Pandemi Covid-19 di Indonesia telah mengubah wajah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan instansi pemerintahan (Taufik dan Hardi, 2020). Birokrasi merupakan bagian yang tidak bisa dilepaskan sebagai organisasi yang mengatur tatanan sosial dan kehidupan masyarakat. Birokrasi juga sebagai salah satu pemegang kewenangan dalam menjalankan fungsi pemerintahan memiliki tugas dan fungsi untuk menjalankan kebijakan baik dalam konteks tata kelola pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Ketiga peran tersebut harus dijalankan oleh birokrasi dalam berbagai kondisi yang ada, hal ini dikarenakan ketidak berfungsian birokrasi

dapat menyebabkan tidak berjalannya kehidupan masyarakat yang teratur. Penyelenggaraan birokrasi dikaitkan dengan pandemi Covid-19 yang ada di Indonesia maka setidaknya ketiga fungsi yang ada harus juga dilaksanakan dengan menerapkan protokol kesehatan Covid-19.

Dalam kegiatannya ketiga fungsi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Fungsi tata kelola pemerintahan merupakan bagian penting dari birokrasi yang mana birokrasi merupakan wujud dari pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dikaitkan dengan masa New Normal, maka fungsi pemerintah di satu sisi harus dioptimalkan seperti upaya penanggulangan penyebaran Covid-19 yang harus dilakukan. Hal ini menempatkan birokrasi sebagai organ pemerintah yang bergerak melaksanakan kebijakan penanggulangan Covid-19. Di sisi lain fungsi pemerintah tidak dapat sepenuhnya berjalan dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang secara langsung berdampak kepada proses penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut, maka birokrasi di masa New Normal harus memainkan peran penting sebagai alat pemerintah dalam upaya menanggulangi Covid-19.

Kedua, penyelenggaraan pembangunan, pembangunan di masa pandemi Covid-19 mengalami perubahan yang mana pembangunan secara fisik mengalami penurunan, sedangkan pembangunan di bidang kesehatan mengalami kenaikan seperti adanya alokasi pemerintah untuk membangun fasilitas kesehatan dalam rangka penanggulangan Covid-19. Perubahan pembangunan ini menuntut birokrasi untuk dapat melaksanakan program pembangunan yang telah diagendakan oleh pemerintah, sehingga berbagai upaya pembangunan, khususnya yang ditunjukkan guna menanggulangi Covid-19 dapat dilaksanakan dengan baik.

Ketiga, penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di masa awal hingga New Normal mengalami berbagai dinamika, seperti adanya kebijakan PSBB dan PPKM yang secara langsung menghentikan pelayanan publik secara langsung dan dialihkan kepada pelayanan secara daring, hal ini mendorong birokrasi untuk senantiasa menyusun strategi agar dapat

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik sekalipun harus dilaksanakan secara daring (Rosidah, 2001).

Tantangan Birokrasi di Masa New Normal

Berbagai tantangan dihadapi birokrasi di masa pandemi Covid-19 yang mana tantangan tersebut harus mampu mendorong birokrasi ke arah yang lebih baik di masa pandemi Covid-19 khususnya dan di masa transisi saat ini. Tantangan utama yang dihadapi oleh birokrasi di masa pandemi transisi Covid-19, sebagai berikut di bawah ini: Pertama, bagaimana secara internal memastikan sumber daya yang ada dalam birokrasi dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kedua, secara internal tantangannya yaitu bagaimana birokrasi mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mana adanya batasan kondisi yang mengharuskan pemberian pelayanan publik didasarkan kepada protokol kesehatan, bahkan harus dilakukan secara daring guna mendukung upaya penanggulangan penyebaran Covid-19 yang saat ini masih tengah dilakukan oleh pemerintah. Meskipun demikian, kondisi ini menjadi kesempatan bagi birokrasi untuk dapat menyusun berbagai cara alternatif kebijakan untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

Adapun berbagai tantangan yang dihadapi birokrasi di masa New Normal antara lain dapat dijelaskan yaitu: Pertama, membangun sumber daya aparatur yang kompeten dan profesional. Pada masa awal pandemi Covid-19 merupakan suatu masa aparatur pemerintah dituntut beradaptasi dengan merubah lokasi bekerja yang selama ini dilaksanakan bekerja di kantor dan menerapkan bekerja dari rumah, kondisi ini menuntut aparatur pemerintah untuk dapat beradaptasi, khususnya memanfaatkan teknologi informasi disaat aparatur pemerintah sedang melaksanakan pekerjaannya dari rumah, maka media komunikasi yang digunakan seperti gawai serta perangkat elektronik lainnya dapat dioptimalkan oleh aparatur pemerintah, sehingga dapat membangun sumber daya manusia yang kompeten dan mampu beradaptasi menguasai kemajuan teknologi informasi, dengan begitu adanya peningkatan

kapasitas aparatur pemerintah yang professional yang ada di dalamnya mampu menunjang pekerjaannya berbasis kepada pemanfaatan teknologi informasi dengan output yang optimal.

Kedua, memberikan pelayanan publik berbasis output yang optimal di tengah kondisi yang ada. Pandemi Covid-19 telah menciptakan kondisi yang berbeda khususnya batasan berinteraksi tatap muka langsung dengan masyarakat dikarenakan memiliki potensi penyebaran Covid-19. Hal ini dikaitkan dengan pelayanan publik berdampak adanya keterbatasan unit penyelenggara layanan publik untuk dapat secara maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dikarenakan adanya kewajiban untuk menerapkan protokol kesehatan Covid-19. Dengan kondisi keterbatasan tersebut dapat memberikan pelayanan publik secara langsung menjadi tantangan bagi birokrasi untuk dapat secara optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang ditempuh yaitu memberikan pelayanan secara daring dengan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi yang memungkinkan layanan kepada masyarakat tanpa harus bertatap muka secara langsung. Tantangan dalam memberikan pelayanan publik secara langsung yaitu bagaimana birokrasi mampu secara maksimal memanfaatkan sistem informasi dan teknologi yang ada untuk dapat memberikan pelayanan publik, sehingga teknologi mampu menciptakan dampak positif kepada pelayanan yang diberikan.

Ketiga, menciptakan inovasi pelayanan di tengah pandemi Covid-19. Inovasi merupakan suatu kewajiban di dalam organisasi dikarenakan birokrasi harus terus mengembangkan dirinya untuk terus maju, berdasarkan permasalahan tersebut maka inovasi dijadikan sebagai upaya untuk memperbaiki birokrasi (Raghavan dkk, 2021). Inovasi dalam kaitannya dengan pandemi Covid-19, maka inovasi ditujukan guna memastikan birokrasi mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada, sehingga berbagai permasalahan yang muncul tidak dijadikan sebagai masalah yang dapat menghalangi kinerja birokrasi, tetapi dijadikan sebagai peluang untuk memperbaiki birokrasi. Inovasi dikaitkan dengan birokrasi di masa New Normal juga didasarkan kepada

pemahaman bahwa adanya inovasi akan turut serta memperbaiki pelayanan publik, dengan artian bahwa inovasi yang dilahirkan oleh birokrasi akan mampu memberikan berbagai model pelayanan publik yang pada akhirnya akan memberikan kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan kepada penjelasan tersebut di atas, maka ketiga tantangan yang dihadapi sebagaimana dijabarkan harus dapat disikapi oleh birokrasi sebagai suatu upaya yang mampu memperbaiki birokrasi ke arah yang lebih baik, selain itu tantangan yang ada di depan mata harus mampu dilalui oleh birokrasi guna memberikan pelayanan publik dengan output optimal dan berkualitas untuk masyarakat.

Rekomendasi Pelayanan Birokrasi *Work From Anywhere*

Perbaikan terhadap birokrasi dalam menjalankan fungsinya di masa New Normal perlu untuk dilakukan sehingga dapat mendukung aparatur negara untuk *Work From Anywhere*, hal ini dikarenakan birokrasi menjadi motor utama dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Labolo, 2022). Rekomendasi pelayanan birokrasi *Work Form Anywhere* sejatinya jauh sebelum adanya pandemi Covid-19, berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Revolusi di bidang teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka,

partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa perlu proses tatap muka lagi.

Adapun beberapa hal yang harus dilakukan agar birokrasi dapat menjalankan fungsinya secara optimal di masa *New Normal* yaitu: Pertama, melakukan optimalisasi sumber daya manusia yang profesional. Hal ini setidaknya mencakup dua hal utama yaitu peningkatan kompetensi aparatur birokrasi yang menyangkut mengenai tugas dan fungsi dari pekerjaan yang menjadi kewajibannya, sehingga adanya kompetisi ini akan mampu meningkatkan profesionalisme aparatur yang akan berdampak positif secara langsung kepada kualitas pelayanan publik yang tengah dilaksanakan atau yang diberikan kepada masyarakat. Hal kedua yaitu tingkat adaptasi aparatur pemerintah kepada kondisi dan situasi yang ada, sehingga aparatur pemerintah dapat bekerja di setiap situasi dan kondisi yang ada (Corpuz, 2021).

Dikaitkan dengan masa *New Normal* maka kondisi adanya keterbatasan pelayanan yang langsung dimana diberlakukannya protokol kesehatan Covid-19 jangan sampai menjadikan suatu halangan bagi aparatur untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun justru harus mampu memberikan pelayanan yang setara sebelum munculnya pandemi Covid-19 atau bahkan lebih daripada sebelumnya (Supratman, 2011). Kedua hal tersebut harus mampu dijalankan oleh seorang aparatur sehingga aparatur pemerintah dapat bekerja secara profesional di berbagai situasi, kondisi dan lokasi yang ada tanpa adanya pengaruh atau penurunan performa terhadap pelayanan publik yang diberikan ketika situasi dan kondisi yang ada dalam birokrasi mengalami perubahan. Kedua, restrukturisasi struktur

birokrasi yang mampu menjawab tantangan dalam berbagai situasi, kondisi dan lokasi. Restrukturisasi struktur birokrasi sudah menjadi agenda reformasi birokrasi yang harus menciptakan asas efektif dan efisien dalam melaksanakan fungsinya.

Berbagai upaya dalam melaksanakan reformasi birokrasi ditujukan untuk memastikan bahwa kondisi birokrasi dalam keadaan baik dan mampu melaksanakan tugasnya untuk melaksanakan pelayanan publik. Restrukturisasi birokrasi dalam konteks pandemi Covid-19 pada dasarnya ditunjukkan untuk melaksanakan fungsi yang baik di tengah adanya pembatasan sosial yang ada, hal ini dimaksudkan birokrasi mampu dapat bekerja meskipun adanya batasan sosial dalam konteks protokol kesehatan sehingga dengan begitu pos-pos yang tidak optimal dapat dioptimalkan dengan melakukan restrukturisasi birokrasi. Ketiga, komunikasi dan koordinasi antar unit kerja dalam birokrasi di masa *New Normal*. Koordinasi dan komunikasi menjadi bagian yang penting dalam jalannya fungsi birokrasi yang mana salah satu keberhasilan pelaksanaan fungsi birokrasi yaitu terciptanya komunikasi dan koordinasi antar berbagai unsur dalam birokrasi itu sendiri. Keempat, pemanfaatan teknologi, dikarenakan teknologi saat ini tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan masyarakat, teknologi sudah menjadi kebutuhan masyarakat dikarenakan mempermudah masyarakat dalam menjalankan kehidupannya, sehingga keberadaan teknologi sangat dibutuhkan masyarakat.

Teknologi dalam birokrasi sudah diterapkan beberapa dasawarsa terakhir pada awalnya penggunaan komputer dan jaringan internet ditujukan untuk mempermudah komunikasi antar unit birokrasi dalam menjalankan tugasnya (Firdaus dkk, 2021). Seiring dengan perkembangan waktu, maka teknologi dimanfaatkan secara luas dalam birokrasi, termasuk di dalamnya digunakan untuk menyelenggarakan layanan publik di berbagai instansi pemerintahan, sehingga adanya pemanfaatan teknologi akan mempermudah unit penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Di masa awal pandemi Covid-19 yang mana adanya batasan interaksi secara tatap muka mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk lebih ditingkatkan, dikarenakan potensi pemberian layanan

kepada masyarakat secara langsung berpotensi untuk menyebabkan penyebaran Covid-19.

Berdasarkan dengan hal tersebut, maka pemanfaatan teknologi oleh birokrasi harus terus dilakukan dan dikembangkan sampai dengan masyarakat memiliki kemudahan untuk mengakses layanan publik yang berbasis kepada teknologi sesuai dengan cita-cita pemerintah dalam membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara layanan publik secara daring akan memiliki kesamaan dengan layanan yang diberikan secara tatap muka langsung, bahkan diharapkan suatu saat layanan berbasis digital akan memiliki kualitas yang lebih baik dibanding dengan layanan yang dilaksanakan tatap muka secara langsung. Berdasarkan kepada uraian tersebut, maka berbagai upaya yang perlu dilakukan pada dasarnya ditujukan untuk memperbaiki fungsi kinerja birokrasi yang ada selama ini dikritik oleh masyarakat, khususnya kinerja birokrasi di masa *New Normal* agar dapat lebih baik lagi.

SIMPULAN DAN SARAN

Pandemi Covid-19 telah banyak merubah tatanan aspek kehidupan, termasuk di dalamnya mengenai penyelenggaraan fungsi pelayanan birokrasi yang setidaknya terdapat 2 (dua) tantangan utama yang dihadapi oleh birokrasi di masa pandemi Covid-19, yakni: Pertama, bagaimana secara internal memastikan sumber daya aparatur yang ada dalam birokrasi dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kedua, secara eksternal tantangannya yaitu bagaimana birokrasi mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang mana adanya batasan kondisi yang mengharuskan pemberian pelayanan publik didasarkan kepada protokol kesehatan Covid-19, bahkan harus dilakukan secara daring guna mendukung upaya penanggulangan Covid-19 yang tengah dilakukan oleh pemerintah. Meskipun demikian, kondisi ini menjadi kesempatan bagi birokrasi untuk dapat menyusun berbagai cara alternatif guna memastikan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

Pandemi Covid-19 menjadi masalah sekaligus tantangan dalam menjalankan fungsi manajemen birokrasi yang mana pelayanan publik merupakan sebagian dari tugas utamanya yang wajib dilaksanakan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sehingga pemerintah dapat membuat kebijakan (bukan hanya *Work From Office* dan *Work From Home*) akan tetapi WFA (*Work From Anywhere*) yang tetap menghasilkan suatu output kinerja yang berkualitas, sehingga upaya pemerintah dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat berjalan dengan baik, sehingga pelayanan kepada publik dapat tetap diberikan kepada masyarakat di situasi, kondisi dan lokasi manapun. Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan WFA pemerintah harus mampu mendorong peningkatan kualitas aparatur yang ada, menjamin ketersediaan sistem informasi yang memadai dan menyusun peraturan untuk menyeleksi jenis pekerjaan yang bias dilaksanakan secara WFA oleh aparatur, sehingga kinerja aparatur pemerintah dapat mendorong kinerja manajemen birokrasi ke arah yang lebih baik di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Corpuz, J. C. G. (2021). Adapting to the culture of 'new normal': an emerging response to COVID-19. *Journal of Public Health*, 43(2), e344-e345.
- Fauzi, A. (2020). Implementasi Pembatasan Sosial Berskala Besar, Sebuah Kebijakan Publik Dalam Penanganan Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 174-178.
- Firdaus, F., & Oktisari, D. (2018). Birokrasi dan Implementasi Program. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 30-39.
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk

- Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226-239.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik) Edisi 2*.
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering.
- Labolo, M. (2022). Implementation of the Public Sector New Normal Policy in The Post-COVID-19 Period. *ijd-demos*, 4(2).
- Muhammad, D. (2018). Birokrasi (Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance). *Lhokseumawe: Unimal Press: Oktober*.
- Romli, L. (2008). Masalah reformasi birokrasi. *Civil Service Journal*, 2(2 November).
- Rosidah, R. (2001). Upaya Menciptakan Birokrasi yang Ideal dan Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintah. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 1(1).
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088-7469.
- Oktaviani, R. S., Aryani, L., & Azijah, D. N. Analisis Model Perubahan Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Bekasi Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Humaniora*, 13(1), 80-90.
- Raghavan, A., Demircioglu, M. A., & Orazgaliyev, S. (2021). COVID-19 and the new normal of organizations and employees: an overview. *Sustainability*, 13(21), 11942.
- Rusmanto, W. (2022). Tantangan Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2613-2620.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*.
- Supratman, D. (2018). Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Rangka Good Governance menuju Birokrasi Berkelas Dunia. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101-108.
- Taufik, T., & Hardi, W. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19.
- Williamson, S., Colley, L., & Hanna-Osborne, S. (2020). Will working from home become the 'new normal' in the public sector?. *Australian Journal of Public Administration*, 79(4), 601-607.
- https://ourworldindata.org/covid-vaccinations?country=OWID_WRL
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik