

Implementasi E-Government dalam Kondisi Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19

Direktorat Aparatur Negara, Kedeputan Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan

A. Latar Belakang

Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) merupakan bencana luar biasa yang terjadi di berbagai belahan dunia. WHO telah menetapkan status wabah COVID-19 sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) pada tanggal 30 Januari 2020¹. Data WHO per 15 April 2020 sebagaimana dirujuk oleh Kementerian Kesehatan RI menunjukkan terdapat 1.918.138 kasus yang telah terkonfirmasi di tingkat global dengan kasus meninggal sebanyak 123.126 jiwa atau persentase angka kematian mencapai 6,2 persen yang tersebar di 213 negara.² Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, di Indonesia terdapat 5.136 kasus yang terkonfirmasi dengan kasus meninggal mencapai 469 jiwa.

Menanggapi situasi tersebut, pemerintah telah mengambil langkah strategis dengan menetapkan status darurat kesehatan masyarakat melalui Keputusan Presiden No.11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19), dengan penerapan pembatasan/menjaga jarak interaksi langsung antar individu (*social distancing*). Selanjutnya untuk percepatan penanganan COVID-19 diterbitkan PP No. 21/2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan beragam pembatasan tersebut, negara harus hadir sehingga pemerintah tetap menjalankan fungsi pemerintahannya untuk menjamin terpenuhinya barang dan jasa publik (*public good and public services*). Dalam prakteknya, birokrasi sebagai ujung tombak administrasi pemerintah tetap perlu bekerja melalui sistem bekerja dari rumah (*Work from Home, WfH*) selama penetapan PSBB sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri PAN RB No.45/2020.

¹ WHO, "Home/Newsroom/Detail/Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV)", diakses dari [https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov)), pada tanggal 11 April 2020.

telah menetapkan COVID-19 sebagai *Public Health emergency of International Concern* (PHEIC) pada tanggal 30 Januari 2020

² Kementerian Kesehatan RI, "Data COVID-19 update hingga 13 April 2020 pukul 08.30 WIB", diakses dari <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/>, pada tanggal 13 April 2020

Pada akhir Maret lalu, Pemerintah Federal Australia telah mengeluarkan peraturan kepada 160.000 pegawai di sektor pemerintahan untuk bekerja dari rumah, sejalan dengan meningkatnya penyebaran COVID-19³, melalui skema *working remotely/from home, flexible start and finish times, job share*, dan kompensasi bagi pegawai pemerintah yang mendapat jam kerja ekstra⁴. Hal yang sama dilakukan Inggris dengan memerintahkan seluruh masyarakatnya untuk tetap tinggal dan bekerja dari rumah, termasuk pegawai sektor pemerintahan, dengan pengecualian pada *key workers* diantaranya pekerja publik di sektor kesehatan, pendidikan, peradilan, dan keamanan nasional⁵.

Dalam rangka penanggulangan COVID-19, berbagai negara juga telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology*), salah satunya yang coba diterapkan oleh Pemerintah Korea Selatan melalui pengembangan aplikasi digital *Self-quarantine Safety Protection*, yang dibangun oleh Central Disaster and Safety Countermeasures Headquarters (CDSCHQ)—di bawah Ministry of the Interior and Safety—guna memantau pergerakan masyarakat Korea Selatan (termasuk pendatang/ekspatriat) sejalan dengan mandat '*Infectious Disease Control and Prevention Act*'⁶. Di samping itu, terdapat pula situs interaktif *Corona Map* (www.coronamap.site) yang dibangun bersama antara Pemerintah Korea Selatan dengan para pengembang digital, yang secara cepat dan mutakhir menginformasikan status dan pergerakan pasien positif COVID-19 dan orang yang berada dalam pemantauan. Kecepatan penyediaan dan pemutakhiran data tersebut didukung oleh sinergi positif antar lembaga terkait yang dimandatkan dalam penanggulangan pandemi COVID-19 (a.l. Ministry of Health and Welfare, Ministry of the Interior and Safety), dengan dilandasi semangat transparansi dan pelibatan publik⁷.

Contoh lainnya yakni Pemerintah Singapura yang juga berupaya mengoptimalkan pemanfaatan TIK dalam menanggulangi COVID-19, melalui pengembangan aplikasi

³ Anne Davies. 2020. "Australian federal public servants finally told they can work from home during coronavirus crisis", diakses dari <https://www.theguardian.com/world/2020/mar/29/australian-federal-public-servants-finally-told-they-can-work-from-home-during-coronavirus-crisis>, tanggal 16 April 2020.

⁴ Queensland Government. 2020. "COVID-19 information for government employees", diakses dari <https://www.forgov.qld.gov.au/flexible-work-and-covid-19>, tanggal 16 April 2020.

⁵ Zoe Drewett. 2020. "Who should be travelling to work while under coronavirus UK lockdown?", diakses dari <https://metro.co.uk/2020/03/24/travelling-work-coronavirus-uk-lockdown-12447044/?ito=cbshare>, tanggal 16 April 2020.

⁶ Central Disaster and Safety Countermeasures Headquarters (CDSCHQ). 2020. "Guide on the Installation of Self-quarantine Safety Protection App", diakses dari http://ncov.mohw.go.kr/upload/ncov/file/202004/1585732793827_20200401181953.pdf, tanggal 16 April 2020.

⁷ Nathan Millard. 2020. "Korea's response to Covid-19 was widely praised. Startups had a lot to do with it", diakses dari <https://www.techinasia.com/korea-response-covid19-praised-startups-helped>, tanggal 16 April 2020.

TraceTogether guna menjamin upaya *physical distancing* dengan pasien positif COVID-19 dan orang dalam pemantauan⁸, dan juga dalam penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan publik yang secara maksimal dialihkan pada layanan digital di bawah koordinasi Public Service Division in Prime Minister's Office⁹. Pemerintah Indonesia pun tidak mau ketinggalan, dimana melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika telah membangun aplikasi digital "Peduli Lindungi" untuk mengidentifikasi dan memonitor Orang Dalam Pengawasan, Pasien Dalam Pengawasan, dan pasien positif COVID-19¹⁰.

Melihat berbagai kasus di atas, kondisi COVID-19 sedikit-banyak telah mendorong—bahkan memaksa—pergeseran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dari bentuk konvensional ke ruang-ruang digital, sampai ke ujung jari tiap masyarakat. Meskipun terdapat berbagai kesulitan dan keresahan di dalamnya, kondisi COVID-19 menjadi momentum yang tepat bagi Indonesia dalam mendorong optimalisasi implementasi *E-Government*.

Berbeda halnya dengan kondisi Indonesia saat ini, walaupun secara kebijakan sudah ada regulasi yang mendorong pelaksanaan *e-Gov* berupa Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, dalam perkembangannya belum bisa berjalan secara optimal pada seluruh instansi pemerintah di pusat dan daerah, dan pada seluruh bidang pemerintahan dan jenis layanan publik. Secara sistem—banyak hal perangkat aturan dan kebijakan yang perlu disiapkan, termasuk sarana prasarana dan sistem informasi/aplikasi yang mendukung implementasi SPBE. Lambatnya implementasi SPBE ditengah kebijakan PSBB berdampak signifikan terhadap kinerja layanan pemerintahan.

Dampak atas keterlembatan pemerintah dalam mempersiapkan perangkat SPBE ditandai dengan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pasca ditetapkannya kebijakan WfH bagi ASN selama PSBB. Meskipun dalam kebijakan WfH tersebut tetap menekankan agar pelayanan publik tidak terganggu, namun dalam praktiknya masih terdapat permasalahan. Kompas edisi 13 April 2020¹¹, memberitakan

⁸ Dean Koh. 2020. "Singapore government launches new app for contact tracing to combat spread of COVID-19", diakses dari <https://www.mobihealthnews.com/news/asia-pacific/singapore-government-launches-new-app-contact-tracing-combat-spread-covid-19>, tanggal 16 April 2020.

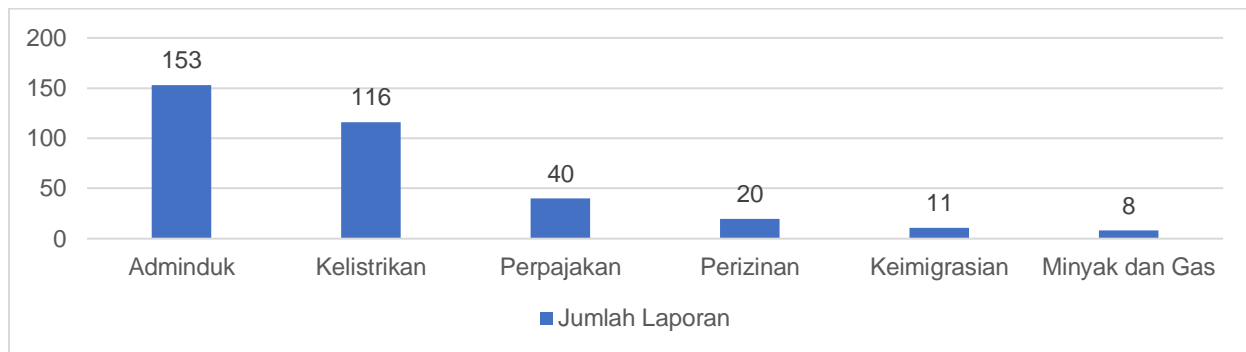
⁹ Public Service Division. 2020. "Public services remain accessible amidst elevated safe distancing measures", diakses dari <https://www.psd.gov.sg/press-room/press-releases/public-services-remain-accessible-amidst-elevated-safe-distancing-measures>, tanggal 16 April 2020.

¹⁰ BNPB. 2020. "Kominfo: Aplikasi "Peduli Lindungi" Bantu Putus Rantai Penularan COVID-19", diakses dari <https://bnpb.go.id/berita/kominfo-aplikasi-peduli-lindungi-bantu-putus-rantai-penularan-covid19>, tanggal 16 April 2020.

¹¹ Kompas, 13 April 2020, hlm. 1

bahwa dari 348 laporan pengaduan yang diterima oleh Kementerian PANRB, 153 diantaranya adalah laporan terkait tidak tertanganinya pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan urutan kedua yaitu keluhan terkait layanan kelistrikan (116 laporan), layanan perpajakan (40 laporan), layanan perizinan (20 laporan), layanan keimigrasian (11 laporan), serta layanan minyak dan gas (8 laporan).

Grafik.1 Data Jumlah Laporan Aduan Masyarakat



Sumber: KemenPANRB, 17 Maret – 9 April 2020

B. SPBE untuk Mendukung Kinerja Birokrasi Pemerintah

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK 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.

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia telah diatur dalam Perpres No.95/2018 tentang SPBE. Namun demikian, dalam pelaksanaan masih mengalami berbagai kendala

sehingga SPBE belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Secara spesifik strategi pengembangan SPBE difokuskan pada tatakelola, layanan, TIK, dan SDM. Tata kelola implementasi SPBE memastikan penerapan unsur-unsur SPBE secara terpadu, dengan unsur yang meliputi Rencana Induk SPBE Nasional, Arsitektur SPBE, Peta Rencana SPBE, rencana dan anggaran SPBE, proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, keamanan SPBE, dan layanan SPBE. Semua hal tersebut saat ini sedang dalam proses disiapkan oleh pemerintah. Sehingga secara sistem belum semua ekosistem implementasi SPBE terbangun agar SPBE bisa berjalan secara optimal. Sebagai kebijakan makro nasional, pelaksanaan SPBE terbagi dalam dua tahap yakni pondasi SPBE yang ditargetkan selesai pada tahun 2020 dan pengembangan SPBE yang ditargetkan selesai pada tahun 2025.

C. Tantangan dan Peluang Percepatan SPBE dalam PSBB

Munculnya kondisi darurat kesehatan akibat Pandemi COVID-19, mau tidak mau menuntut pemerintah menerapkan PSBB, dengan penerapan WfH pada setiap instansi pemerintah. Hanya instansi pemerintah yang sudah siap dengan e-Gov/SPBE yang masih dapat menjalankan kinerjanya secara optimal, sedangkan pada instansi pemerintah yang tidak siap tentu berpengaruh pada kinerja dan pelayanan kepada publik. Kondisi tersebut tentu berpengaruh pada kinerja dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dimaksud. Kendala utama dalam SPBE yaitu belum terintegrasinya data dan layanan SPBE. Meskipun demikian, beberapa institusi dan pemerintah daerah telah cukup efektif dalam mengimplementasikan *e-government* baik dari domain layanan pemerintahan (tata kelola pemerintahan), maupun domain penyelenggaraan pelayanan publik.

Disamping itu, pelaksanaan SPBE perlu didukung dan sarana dan infrastruktur yang memadai, seperti ketersediaan jaringan komunikasi dan informasi yang saat ini sedang dituntaskan pembangunan palapa ring. Kemudian untuk pelaksanaan SPBE sebagai layanan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik, perlu disediakan berbagai aplikasi umum yang mendukung penyelenggaraan birokrasi pemerintahan dan pelayanan, yaitu antara lain terkait: perencanaan dan penganggaran; pengadaan barang dan jasa pemerintah; administrasi perkantoran (e-office); dan manajemen ASN. Begitu juga halnya berkaitan dengan aplikasi pelayanan publik baik untuk lingkup nasional maupun khusus instansi/sector dan daerah tertentu yang perlu disiapkan.

Selain itu, kendala SPBE nasional juga diakibatkan aplikasi, sistem informasi dan data yang masih silo antar instansi pemerintah. Belum terintegrasi data antar sistem pada sektor urusan pemerintahan tertentu mengakibatkan tidak efektifnya pemanfaatan data, serta mengakibatkan pemborosan belanja TIK. Misalnya data riwayat Kesehatan pasien saat ini terendap pada sistem BPJS maupun rumah sakit maupun fasilitas Kesehatan lainnya. Hal ini akan menyulitkan ketika pasien akan dirujuk pada rumah sakit lain. Contoh lain adalah data NIK yang belum termanfaatkan secara optimal sebagai *single identity number* yang terintegrasi dengan data sektoral pemerintah lainnya seperti pajak, perizinan, status sosial, Pendidikan, Kesehatan dan data sektoral lainnya.

Kondisi saat ini, hanya sebageian instansi pemerintah di pusat dan instansi daerah yang telah menyiapkan/melaksanakan pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik berbasis e-Gov/SPBE, sementara itu masih banyak instansi pemerintah terutama pemerintah daerah yang belum siap dengan e-Gov atau SPBE. Data Kementerian PANRB menunjukkan bahwa setidaknya sampai dengan tahun 2018 terdapat 548 Unit Pelayanan Publik yang telah menerapkan e-services. Beberapa praktik baik yang telah dilakukan antara lain: 1) penyelenggaraan pelayanan perizinan dan investasi oleh BKM melalui *Online Single Submission, OSS* (<https://oss.go.id/portal/>); 2) penyelenggaraan pelayanan perizinan dan investasi Kota Surabaya melalui *Surabaya Single Window* (<https://ssw.surabaya.go.id/>); 3) penyelenggaraan pelayanan terpadu secara online Kabupaten Banyuwangi melalui *SmartKampung* (<https://smartkampung.id/>), dan 4) implementasi sistem *Integrated Digital Working* (IDW) di Kementerian PPN/ Bappenas yang memungkinkan pegawai bekerja di mana saja, termasuk di rumah (WfH) (<https://flexiwork.bappenas.go.id/>).

Disisi lain peluang pelaksanaan SPBE dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan sebagian besar telah siap untuk menjangkau layanan elektronik. Data We Are Social 2019¹² menunjukkan bahwa pengguna internet, termasuk media sosial aktif di Indonesia per Januari 2019 mencapai 150 juta pengguna, dari total jumlah penduduk 268,2 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peluang bagi pemerintah untuk mengoptimalkan e-service khususnya dalam kondisi PSBB.

¹² We Are Social, "Digital in 2019 Report" diakses dari <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>, tanggal 16 April 2020



Berdasarkan uraian di atas, diperlukan langkah strategis untuk memastikan pelayanan publik dan fungsi pemerintahan tetap berjalan selama penetapan kebijakan PSBB dengan penerapan WfH di lingkungan instansi pemerintah. Adapun beberapa alternatif rekomendasi yang dapat diusulkan sebagai berikut:

1. Untuk optimalisasi implementasi kebijakan *Work from Home/WfH* setiap instansi pemerintah perlu mengambil kebijakan/langkah memperkuat SPBE yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan cara antara lain:
 - a. Mengoptimalkan TIK atau sistem informasi pengelolaan birokrasi dan pelayanan publik yang sudah dibangun untuk menjalankan organisasi diantaranya mencakup (tata naskah dinas, pengendalian kinerja individu, *platform* digital untuk koordinasi);
 - b. Mencari alternative yang cepat dan efektif yang ada di eksternal/pasar untuk di replikasi atau disewa guna mendukung pelaksanaan WfH pada masing-masing instansi pemerintah. (contoh: Bappenas memakai Bitrix, dan aplikasi berbayar lainnya untuk pelaksanaan koordinasi);
 - c. Pemanfaatan TIK harus didukung dengan protokol keamanan siber;
 - d. Seluruh instansi pemerintah harus konsisten dengan protokol penanganan COVID-19
2. Berkaitan dengan memperkuat penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sebagai berikut:
 - a. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengoptimalkan penerapan *e-services* yang sudah ada/dibangun, baik yang berkaitan dengan aplikasi umum, maupun berkaitan dengan aplikasi khusus oleh masing-masing instansi atau pemerintah daerah, dengan tetap mempertimbangkan protokol keamanan siber
 - b. Mengupayakan untuk mempercepat penyiapan *e-services* atas layanan publik yang diberikan oleh masing-masing instansi. Hal ini bisa dilakukan dengan mereplikasi sistem informasi pelayanan (*e-services*) yang sama yang sudah dibangun oleh instansi/daerah lain;

- c. Penyelenggara pelayanan publik menerapkan pelayanan manual (khususnya bagi daerah yang belum terjangkau akses digital) dengan membatasi jumlah layanan setiap hari (menjaga jumlah kerumunan masyarakat), dan menerapkan protokol penanganan COVID-19.
3. Agar dilakukan percepatan penyiapan berbagai kebijakan dan sarana pendukung implementasi SPBE oleh instansi pemerintah.
4. Diperlukan langkah kongkrit untuk meningkatkan pemanfaatan data digital kependudukan berbasis NIK (single identity number). Data NIK yang merupakan profil masyarakat (status pendidikan, sosial, kecacatan, kesehatan, pajak, izin usaha, dll.) kedepan menjadi input bagi pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat. Selain itu, hal ini akan memudahkan pemerintah dalam memroses layanan yang lintas sektor, karena semua data sektoral telah terekam dalam NIK.