

SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI DIGITAL ERA METAVERSE

Nurul Aryanti - Bagus Haryono - Veronika Genua - Lidya Triani -
Selvi Fauziah - Josephina Nirma Rupa - Retanisa Rizqi -
Firma Andrian - Edita Revine Siahaan - Rini Andriani -
Ahmad Faizi - Ida Faridatul Hasanah - Mutik Nur Fadhilah -
Sarah Ayu Ramadhani - Beti Susilawati - Rohmah Ivantri -
Uswatun Hasanah - Hairul Hidayah - Erni Yusnita -
Fatimatus Zahrah - Tuti Nuriyati - Apridar - **Muhammad Sawir** -
Jonni Mardizal - Nanak Hikmatullah - Abdul Gafur -
Ratu Sarah Pujasari - Alif Ilman Mansyur - Estherlina Sagajoka -
Stefanus Igolois G. Uran - Intan Utami -
Rakhma Agustina Sulistyowati

Editor:

Dr. Adi Wijayanto, S.Or., S.Kom., M.Pd., AIFO.

Dr. Aria Septi Anggaira, M.Pd.

Dr. Agus Mukholid, M.Pd.

Ilma Karismatul Khusna, M.Pd.

Narulita Evia Riskhayanti, S.Kom.

Pengantar:

Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.

Direktur Pascasarjana UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Editor :

Dr. Adi Wijayanto, S.Or., S.Kom., M.Pd., AIFO. | Dr. Aria Septi Anggaira, M.Pd.

Dr. Agus Mukholid, M.Pd. | Ilma Karismatul Khususna, M.Pd.

Narulita Evia Riskhayanti, S.Kom.



Sistem Informasi dan Teknologi Digital Era Metaverse



Pengantar :

Prof. Dr. H. Akhyak, M.Ag.

Direktur Pascasarjana

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Nurul Aryanti | Bagus Haryono | Veronika Genua | Lidya Triani | Selvi Fauziah |
Josephina Nirma Rupa | Retanisa Rizqi | Firma Andrian | Edita Revine Siahaan |
Rini Andriani | Ahmad Faizi | Ida Faridatul Hasanah | Mutik Nur Fadhilah |
Sarah Ayu Ramadhani | Beti Susilawati | Rohmah Ivantri | Uswatun Hasanah |
Hairul Hidayah | Erni Yusnita | Fatimatus Zahrah | Tuti Nuriyati | Apridar |
Muhammad Sawir | Jonni Mardizal | Nanak Hikmatullah | Abdul Gafur |
Ratu Sarah Pujasari | Alif Ilman Mansyur | Estherlina Sagajoka |
Stefanus Igoalis G. Uran | Intan Utami | Rakhma Agustina Sulistyowati

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DARI ASPEK KEBIJAKAN DIGITAL 4.0 151

Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M.H. (Universitas Yapis Papua)

PERUBAHAN PARADIGMA MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN JASMANI DI ERA LITERASI *METaverse* 159

Dr. Jonni Mardizal, M.M. (Dosen Universitas Negeri Padang Sumatera Barat)

***METaverse* DI PENDIDIKAN: SEBUAH TEROBOSAN TERBARU ATAU HANYA TREN SEMALAM (SEASONAL FADS)? 167**

Nanak Hikmatullah, M.Sc. (University of Massachusetts, Amherst/Edgar Brood Academic Chair)

***HYBRID LEARNING: MODEL PEMBELAJARAN DI ERA METaverse* 175**

Abdul Gafur, S.S, M.Pd.I. (Universitas Sriwijaya)

MENCERMATI PENDIDIKAN MASA DEPAN: *METaverse* DALAM PENDIDIKAN TINGGI 183

Ratu Sarah Pujasari, M.Pd. (Universitas Siliwangi)

MENINJAU ASPEK KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH SMK MELALUI PENDEKATAN HOLISTIK..... 189

Alif Ilman Mansyur, M.Pd. (Universitas Islam Negeri Mataram NTB)

PENGEJAWATAHAN SISTEM EKONOMI PANCASILA ERA DIGITALISASI 193

Estherlina Sagajoka (Universitas Flores Ende Nusa Tenggara Timur)

PEMBELAJARAN PADA ERA *METaverse*: ANTARA TREND, KONEKTIVITAS, DAN KESENJANGAN 199

Stefanus Igo Lois G. Uran, S.Pd., M.Ed. (Universitas Nusa Nipa Indonesia)

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DARI ASPEK KEBIJAKAN DIGITAL 4.0

Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M.H.²³
(Universitas Yapis Papua)

“Birokrasi pemerintah sejatinya merupakan mesin penggerak pembangunan dan pelayanan public, sehingga reformasi birokrasi sangat penting dalam mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang prima”

Menurut KBBI, reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Kemudian, menurut (Sedarmayanti 2009) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), berdampak pada kehidupan bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. Sehingga untuk mewujudkan *good governance*, maka perlu ada reformasi dalam birokrasi sebab menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik (Sawir, Muhammad 2020).

Menurut Max Weber, birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan

²³ Penulis Lahir di Balocci, 07 Juli 1968, penulis merupakan Dosen Universitas Yapis Papua dalam bidang ilmu Administrasi Publik dan Kebijakan Publik, penulis menyelesaikan gelar Sarjana Jurusan Administrasi Negara di UVRI Makassar (2002), gelar Magister Administrasi Pembangunan di Universitas Hasanuddin (2005), gelar Magister jurusan Ilmu Hukum Bidang Konsentrasi Tata Negara di Universitas Indonesia Timur (2017), Sedangkan Program Doktor Jurusan Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin (2015).

yang hendak dicapai. Birokrasi tersebut dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan banyak orang. Dengan kata lain, birokrasi sangat berkaitan erat dengan sistem dalam suatu organisasi atau lembaga dan memiliki tujuan tertentu (Sawir, Muhammad 2020) .

Apabila digabungkan antara kata reformasi dengan birokrasi, secara definisi reformasi birokrasi menurut Menpan adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima. Sehingga dapat dipahami bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah dalam mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik.

Kemudian, pelayanan publik terbagi menjadi dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Menurut (Pasolong 2011), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun reformasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan ketiga konsep tersebut, pada hakikatnya saling

berhubungan karena reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah sejatinya merupakan mesin penggerak pembangunan dan pelayanan publik. Sehingga reformasi birokrasi sangat penting dalam mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang prima. Namun, di Indonesia masih terdapat permasalahan yang menyebabkan reformasi birokrasi belum optimal, seperti pola pikir birokrat dan komitmen pemimpin. Seperti yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2002), bahwa pola pikir birokrat sebagian besar ditempatkan sebagai penguasa bukan pelayan publik sehingga perubahan sulit dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, muncullah berbagai macam permasalahan yang sering kita temukan dan secara langsung maupun tidak langsung merugikan masyarakat, seperti adanya pungutan liar. Selain itu, kurang profesionalnya birokrat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seperti sikap yang kurang baik kepada masyarakat dalam hal melayani dan budaya afiliasi yang melekat sehingga mendorong pada praktik KKN.

Faktor lain penyebab sulitnya pelaksanaan reformasi birokrasi adalah komitmen pemimpin. Hal ini berkaitan juga dengan faktor yang pertama, yakni anggapan bahwa birokrat bahkan pemimpin merupakan penguasa bukan pelayan publik. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya *gap* antara pemerintah dengan masyarakat atau hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang masih belum setara. Padahal, di era demokrasi ini, partisipasi masyarakat sebagai pelaksanaan hak menjadi penting dalam penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan sosok pemimpin yang kredibel, berintegritas tinggi, memiliki visi masa depan yang baik, dan menjadi panutan. Selain itu, pemimpin harus memiliki komitmen dalam melakukan modernisasi birokrasi (inovator) bagi reformasi birokrasi serta berkomitmen dalam menegakkan hukum untuk mencegah maladministrasi dan KKN. Oleh karena itu, dalam

mewujudkan reformasi birokrasi bukan hanya pola pikir birokrat dan komitmen pemimpin yang menjadi poin penting, akan tetapi masyarakat pun perlu dilibatkan dengan menciptakan transparansi dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga timbullah kesetaraan hubungan serta *check and balance* antara pemerintah dengan masyarakat (Sawir, Muhammad 2022).

Reformasi dalam Pelayanan Publik, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa reformasi birokrasi akan berpengaruh dan memberikan dampak positif pada pelayanan publik. Dengan kata lain, reformasi birokrasi akan sejalan pula dengan reformasi pelayanan publik. Mengapa demikian? Karena setiap penyelenggaraan negara sebenarnya akan bermuara pada pemberian pelayanan publik.

Pada dasarnya reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah debirokratisasi, privatisasi, dan desentralisasi. Adapun debirokratisasi dilakukan untuk mendorong birokrasi pemerintah kembali kepada misi utamanya. Kemudian, privatisasi berfungsi untuk menstimulus pemerintah agar meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan, seperti sektor privat, kemudian berdampingan dengan sektor privat dalam menyediakan pelayanan publik sehingga pemerintah dapat fokus terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar yang strategis. Sedangkan desentralisasi yang notabene kerap menimbulkan polemik karena kelemahannya menimbulkan *gap* antar daerah. Meskipun demikian, terdapat kelebihan, yakni fokus pelayanan yang semakin dekat dengan masyarakat sehingga pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi lebih optimal. Adapun strategi dalam menyelesaikan permasalahan kaitannya dengan desentralisasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah kebijakan dan standar pelayanan yang tidak membatasi inovasi dan kreativitas setiap daerah.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa dalam reformasi birokrasi akan berpengaruh pula pada reformasi

pelayanan publik. Maka, untuk menyeimbangkan kedua hal tersebut seperti yang tertera pada UU Nomor 25/2009 bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting. Alasannya, karena selama ini kita selalu berfokus pada kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam, mewujudkan pelayanan publik yang prima. Namun, kita kerap lupa terhadap hak masyarakat, yaitu partisipasi. Padahal, partisipasi masyarakat dapat membantu pemerintah dalam merumuskan pelayanan publik pun kebijakan serta perumusan standar pelayanan. Berdasarkan UU tersebut pula telah diatur tentang peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menampung aspirasi maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dan sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, baik di pusat maupun daerah. Sehingga nantinya diharapkan ada keseimbangan antara hak masyarakat dan kewajiban penyelenggara dalam pelayanan publik. Kemudian, dapat terwujud pula sinergitas dan reformasi yang dicita-citakan, baik pada aspek birokrasi maupun pelayanan publik.

Istilah Revolusi Industri 4.0 yang memacu pada inovasi-inovasi teknologi dan pelayanan yang memberikan dampak disrupti atau perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat. Hal tersebut memberi tantangan baru tak terkecuali layanan birokrasi publik di sektor pemerintahan. Oleh karena itu, manajemen layanan publik di pemerintahan didorong terus untuk melakukan perubahan-perubahan serta inovasi-inovasi di segala bidang untuk merespons tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi Pelayanan publik dan era Revolusi Industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur pada aspek pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi pelayanan publik pada era digital 4.0 sudah saatnya harus dilaksanakan sesuai dengan regulasi peraturan yang ada.

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut pemerintah dan masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini.

Pelayanan kepada masyarakat misalnya mengurus dokumen kependudukan telah beradaptasi selama pandemi virus covid-19, yaitu bercitra mendekatkan pelayanan kepada masyarakat lewat digitalisasi dokumen kependudukan. Tidak hanya dokumen kependudukannya saja, akan tetapi juga bagaimana cara untuk melakukan kepengurusannya. Pandemi covid-19 memaksa penyelenggara layanan untuk mengubah mindset, bahwa digitalisasi layanan merupakan solusi dalam akselerasi dan penyederhanaan layanan publik. Diharapkan pemerintah daerah menjadi ujung tombak untuk mengedukasi dan membantu masyarakat dalam urusan teknologi dan digitalisasi. Sehingga dengan teknologi, transparansi, kecepatan, dan kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesi. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. n.d.
- Sawir Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish.
- . 2022. Akuntabilitas Organisasi Publik Konseptual Dan Praktik. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimppinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik). Bandung: PT.Refika aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. n.d.
- UU Nomor 25/2009 Bahwa Pelayanan Publik. n.d.