

## Pelaksanaan Inovasi Daerah di Bidang Pelayanan dimasa Pandemi Covid-19

Ruli Deswanto<sup>1</sup>, Karman<sup>2</sup>, Sri Adhi Ningsi<sup>3</sup>, Anwar Sadat<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Buton

<sup>1234</sup> Batupoar, Jl. Betoambari No.36, Lanto, Kota Bau-Bau, Sulawesi Tenggara 93724

email: ruli@gmail.com<sup>1</sup>; karman@gmail.com<sup>2</sup>; sri@gmail.com<sup>2</sup>; nuansa9@gmail.com<sup>4</sup>

### Abstract

Indonesian society does not take for granted modern information technology that was not even accessible a few decades ago. During this pandemic, Artificial Intelligence (AI) models and innovations are very much needed, during quiet times it is now very necessary to deal with the COVID-19 pandemic. Now there are a variety of digital technologies that can be used to add to and improve work, learning and public health strategies. During the COVID-19 pandemic, technology plays an important role in keeping community activities functioning during Large-Scale Social Restrictions (PSBB). The purpose of this study report is to find out how the public uses Artificial Intelligence (AI) as a medium to continue activities that cannot be done face-to-face and technology that can be used for medical activities during the COVID-19 pandemic. This research method is described in a descriptive qualitative manner. The author uses observational data collection techniques. The results obtained from this study, the community uses Artificial Intelligence for Work From Home, School From Home activities and information for medical purposes. It can be concluded that the community uses Artificial Intelligence to continue carrying out activities because the facilities and features of information and communication technology have advantages and are easy to use by various groups of people.

**Keywords:** Innovation; Public Service; Artificial Intelligence;

### Abstrak

Masyarakat Indonesia tidak menerima begitu saja teknologi informasi modern yang bahkan tidak dapat diakses beberapa dekade lalu. Dalam masa pandemi ini sangatlah dibutuhkan Model dan inovasi Artificial Intelligence (AI), selama masa tenang kini menjadi sangat diperlukan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah dan meningkatkan strategi pekerjaan, pembelajaran dan kesehatan masyarakat. Selama pandemi COVID-19, teknologi memainkan peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Tujuan dari laporan studi ini adalah untuk mengetahui bagaimana masyarakat memanfaatkan Artificial Intelligence (AI) sebagai media untuk meneruskan kegiatan yang tidak dapat dilakukan secara tatap muka dan teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan medis selama pandemi COVID-19. Metode penelitian ini dipaparkan secara deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data observasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini masyarakat memanfaatkan Artificial Intelligence untuk kegiatan Work From Home, School From Home dan kepentingan informasi untuk Medis. Disimpulkan bahwa masyarakat memanfaatkan Artificial Intelligence untuk tetap melaksanakan kegiatan karena fasilitas dan fitur dari teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki keunggulan dan kemudahan untuk dipergunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

**Keywords:** Inovasi; Covid-19; Artificial Intelligence;

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : nuansa9@gmail.com

### Pembahasan

Coronavirus Disease (Covid-19) telah menyebabkan sejumlah besar masyarakat terikat untuk tinggal di rumah yang mengakibatkan bentuk kegiatan yang selama ini dilakukan di luar rumah, maka saat ini masyarakat dipaksa bekerja dari jarak jauh (Ahmad, 2020). Masyarakat yang bekerja dari rumah membutuhkan kesadaran dan pengetahuan tentang teknologi informasi (Saragih, 2020). Wabah Covid-19 telah dan masih berdampak pada semua industri, termasuk penggunaan teknologi informasi

dan komunikasi. Pedoman pembatasan jarak sosial yang diajukan oleh pemerintah kepada masyarakat telah menghasilkan penutupan sekolah dan bisnis yang membuat masyarakat bingung menghadapi tingkat perubahan yang pernah terjadi sebelumnya (Komalasari, 2020). Belajar online dan bekerja dari rumah adalah cara untuk menghadapi masalah tersebut bagi sebagian masyarakat tetapi yang lain mungkin tidak menggunakannya (Ahmad, 2020). Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk selalu dan senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dan peningkatan mutu pendidikan terutama penyesuaian penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran (Budiman, 2014; Komalasari, 2020).

Tingkat integrasi teknologi di sekolah atau kampus sebelum pandemi ini dapat di eksplorasi dalam hal apakah teknologi digital telah diperkenalkan, diintegrasikan ke dalam kebijakan dan praktik pendidikan. Termasuk kesepian mengajar, infrastruktur internet, alat online sumber daya dan penilaian, dan tingkat integrasi ke dalam praktik pengajaran dan pembelajaran sehari-hari (Anih, 2016). Menariknya dalam penerapannya beberapa pengguna teknologi informasi masih tergolong pemula (individu dengan pengalaman bekerja dari rumah yang terbatas), saat ini mungkin merupakan periode paling intens dari kehidupan profesional yang dapat menjadi langkah perubahan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Secara tiba-tiba terjadi perubahan di seluruh dunia yang berarti semua diminta untuk terlibat dengan kegiatan *learning* dan aktivitas online agar dapat melakukan tugas berbasis virtual (Rizky et al., 2019). Dengan menggunakan metode virtual masalah teknis dipastikan dapat terjadi tapi dapat dikelola dengan baik ketika pengguna telah menjadi lebih akrab dengan antarmuka virtual.

Tantangan utama dari *platform* belajar dari rumah ini terletak pada kesediaan pengguna untuk menggunakan teknologi (Rizky et al., 2019). Tahun 2020 seharusnya menjadi awal dekade yang menarik dalam dunia sains dengan berbagai pengembangan beberapa teknologi digital yang dapat diterapkan untuk memudahkan aktifitas sosial masyarakat. teknologi digital ini mencakup internet of Things dengan jejaring telekomunikasi generasi mendatang (misal 5G) analitik big data, *artificial intelligence* atau kecerdasan buatan yang menggunakan *deep learning* dan teknologi *blockchain*. teknologi tersebut sangat saling terkait.

## Metode

Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menggali sebuah fenomena yang terjadi di dalam upaya Covid-19 dengan menggunakan artificial intelligence. Ada tiga tahapan dalam proses penelitian kualitatif (Neuman, 2007). Pertama tahap orientasi, pada tahap ini peneliti menemukan fenomena yang akan diobservasi. Kedua tahap reduksi merupakan tahapan dimana peneliti memilih data yang menarik dan penting untuk dikategorikan. Ketiga tahapan seleksi, pada tahap ini data yang telah dikategorikan diinterpretasi dan dideskripsikan lebih rinci. Selain itu pada tahapan ini juga dilakukan generalisasi ke dalam konsep, preposisi, maupun teori. Menurut Bungin (2007:6) penelitian kualitatif mensyaratkan cara berpikir yang menangkap berbagai fakta atau fenomena sosial melalui pengamatan, lalu melakukan analisis dan teorisasi berdasarkan apa yang ditemukan di lapangan.

Pendekatan yang dipilih oleh peneliti adalah pendekatan fenomenologi melalui analisis data dengan teknik Interpretative Phenomenological Analysis. Penelitian ini termasuk dalam kategori paradigma hermeneutik (Neuman, 2007) sehingga tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan mengenai fenomena yang dialami masyarakat. Maka metode fenomenologi dianggap paling komprehensif dalam menjawab tujuan penelitian ini. Littlejohn menjelaskan bahwa fenomenologi dalam kajian informasi komunikasi berarti membiarkan segala sesuatu menjadi nyata sebagaimana aslinya,

tanpa memaksakan kategori-kategori peneliti terhadapnya (Littlejohn et al., 2005). Terdapat tiga tahapan dalam proses penelitian kualitatif. Tahap pertama yaitu orientasi, pada tahap ini peneliti menemukan fenomena yang akan diobservasi. Kedua, yaitu tahap reduksi merupakan tahapan dimana peneliti memilih data yang menarik dan penting untuk dikategorikan. Ketiga yaitu tahapan seleksi, pada tahap ini data yang telah dikategorikan, kemudian diinterpretasi dan dideskripsikan lebih rinci.

Dalam kajian komunikasi, terutama pembangunan media, sangat diperlukan penelitian dengan pendekatan Fenomenologi. Karena menurut Wilkins (2000) ketika penelitian mampu menggambarkan fenomena yang terjadi pada masyarakat sangat berguna untuk memberikan pertimbangan kebijakan pembangunan media. Mengingat konsep dari pembangunan media selalu bermuara pada keberdayaan masyarakat. Maka pendekatan ini dianggap mampu menggambarkan kondisi masyarakat (Wilkins, 2000).

## **Hasil dan Pembahasan**

Peneliti mulai mengandalkan *Artificial Intelligence (AI)* untuk mengidentifikasi pasien Corona Virus Deseas-19 yang berpotensi menjadi sakit parah. Algoritma AI yang dibangun oleh para peneliti New York University menemukan bahwa usia, jenis kelamin, pola gambar paru-paru, dan suhu, bukan indikator risiko yang paling penting. Sebagai gantinya, ia mengidentifikasi serangkaian indikator lain untuk memprediksi pasien berisiko mengalami kondisi parah seandainya terkena Covid-19 Seperti yang diberitakan *South China Morning Post* berdasarkan penelitian yang dipublikasikan secara online di *jurnal Computers, Material & Continua*, 30 Maret 2020. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Phelan AL1,2, Katz R1, Gostin LO2. (2020) yang berjudul "The Novel Corona virus Originating in Wuhan, China: Challenges for Global Health Governance.", Pada tanggal 31 Desember 2019, Cina melaporkan kepada kasus pneumonia Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina, yang disebabkan oleh virus corona baru, yang saat ini disebut 2019-nCoV. Kasus dan kematian yang meningkat menimbulkan tantangan kesehatan dan tata kelola publik yang besar. Pengenaan China terhadap sanitary cordon yang belum pernah terjadi sebelumnya (daerah yang dijaga mencegah siapa pun pergi) di Provinsi Hubei juga memicu kontroversi mengenai implementasi dan efektivitasnya. Kasus sekarang telah menyebar etidaknya 4 benua. Pada 28 Januari, ada lebih dari 4.500 kasus yang dikonfirmasi (98% di Cina) dan lebih dari 100 kematian.<sup>1</sup> Dalam sudut pandang ini, kami menggambarkan status 2019-nCoV saat ini, menilai respons, dan menawarkan proposal untuk strategi membawa wabah di bawah kendali (Zein, 2020).

## **Penggunaan Algoritma Artificial Intelligence saat Work From Home**

Konsep Work From Home (WFH) merupakan sebuah konsep dimana karyawan suatu perusahaan dapat mengerjakan pekerjaannya dari mana saja, kapan saja. Tetapi dengan adanya pandemi ini memaksa semua perusahaan untuk menerapkan kebijakan WFH bagi hampir semua karyawannya. Beberapa teknologi yang dapat digunakan saat WFH adalah teknologi komunikasi pertemuan virtual misalnya aplikasi Zoom atau Google Hangouts (Ting et al., 2020). Komunikasi untuk koordinasi antar karyawan secara intens dapat menggunakan media aplikasi Whatsapp Group, aplikasi chatting serta fasilitas video call yang bahkan dapat dipergunakan lebih dari 1 orang lawan bicara memudahkan komunikasi perihal pekerjaan karena terkoneksi secara langsung. Penggunaan aplikasi Slack bagi perusahaan sangat bermanfaat, dimana slack menawarkan banyak fitur bergaya Internet Relay Chat (IRC), termasuk ruang obrolan (saluran) persisten yang diatur oleh topik, grup pribadi, dan pesan langsung.

Keunggulan penggunaan aplikasi Zoom adalah (a) Panggilan video yang tanpa buffering, penyesuaian otomatis, (b) Panggilan audio - sempurna dan dapat direkam untuk tinjauan di masa mendatang, (c) Panggilan konferensi, dapat dengan mudah

menghadirkan 10+ pihak tanpa kehilangan kualitas, (d) Berbagi layar, dapat dengan mudah digunakan, bisa memilih jendela atau monitor apa yang akan dibagikan, (e) Penjadwalan, dapat dengan mudah untuk menjadwalkan acara dan mengeksplor ke kalender kemudian mengundang tamu (Rourke et al., 2020).

Keunggulan penggunaan aplikasi Google Hangouts adalah (a) Gratis. (b) Terintegrasi dengan G Suite. (c) Panggilan video grup. (d) Integrasi server Gmail. (e) Bagus untuk melakukan panggilan telepon. (f) Dapat direkam untuk tinjauan di masa datang. (g) Aplikasi seluler yang ramah pengguna. (h) Dapat menyimpan obrolan untuk referensi di masa mendatang. (i) Mudah untuk menambah dan menghapus kontak. (j) Pengiriman pesan dalam waktu singkat (Ismail, 2015; Rusyida & Pratama, 2020). Untuk mencegah persebaran corona yang semakin meluas, tak sedikit perusahaan yang memberlakukan kebijakan work from home, atau bekerja dari rumah. Bekerja dari rumah, bukan berarti harus mengorbankan produktivitas. Kendati pertemuan tatap muka ditiadakan, ada cara lain untuk melakukan rapat guna membahas hal penting dari rumah masing-masing. Cara yang paling mudah adalah dengan melakukan video conference. Ada sejumlah aplikasi yang dapat digunakan untuk video conference, baik melalui perangkat komputer maupun smartphone. Salah satu yang bisa digunakan adalah aplikasi Hangouts Meet. Aplikasi buatan Google ini sejatinya premium alias berbayar. Namun, Google menggratiskan layanan ini hingga 1 Juli 2020 untuk membantu para pekerja yang bekerja dari rumah demi menghindari virus corona. Tak hanya untuk menggelar rapat, Hangouts Meets juga bisa digunakan untuk pertemuan lain, seperti kegiatan belajar mengajar.

Keunggulan penggunaan aplikasi Whatsapp adalah (a) sepenuhnya gratis untuk digunakan. (b) Langsung mengirim pesan. (c) Mudah digunakan. (d) Dukungan panggilan suara dan Panggilan video tersedia. (e) Kirim ke siapa saja. Dokumen file hingga 100 MB seperti PDF dll. (f) menyediakan fitur enkripsi ujung ke ujung, yang membuat komunikasi sangat aman. (g) memperluas layanannya untuk menggunakan browser web langsung dan di Sistem Desktop (Windows, MacOS).

Slack adalah aplikasi percakapan berbasis grup yang bisa digunakan untuk berkomunikasi antar topik. Aplikasi ini juga bisa digunakan untuk berbagi dokumen dan melakukan video conference hingga maksimal 15 orang. Slack terintegrasi dengan beberapa tools dan media sosial untuk memudahkan penggunaannya mengirim file dan memantau proses kerja, seperti Google Drive, Dropbox, hingga Twitter. Salah satu fitur menarik di Slack adalah fitur pencarian yang bisa dipakai untuk menelusuri topik atau percakapan yang sudah dilakukan sebelumnya. Keunggulan penggunaan aplikasi Slack adalah (a) Tim Slack memungkinkan komunitas, grup, atau tim untuk bergabung dengan "ruang kerja" melalui URL atau undangan tertentu yang dikirim oleh admin atau pemilik tim. (b) Saluran publik memungkinkan anggota tim untuk berkomunikasi tanpa menggunakan email atau SMS grup (SMS). Saluran publik terbuka untuk semua orang di ruang kerja. Saluran pribadi memungkinkan untuk percakapan pribadi antara sub-kelompok yang lebih kecil. Saluran pribadi ini dapat digunakan untuk mengatur tim besar. Pesan langsung memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan pribadi ke pengguna tertentu daripada sekelompok orang. Pesan langsung dapat mencakup hingga sembilan orang. Setelah dimulai, grup pesan langsung dapat dikonversi menjadi saluran pribadi. (c) Slack terintegrasi dengan banyak layanan pihak ketiga dan juga mendukung integrasi yang dibangun komunitas. Integrasi besar termasuk layanan seperti Google Drive, Trello, Dropbox, Box dll. (d) Slack menyediakan aplikasi seluler untuk iOS dan Android selain klien browser Web dan klien desktop untuk macOS, Windows (dengan versi yang tersedia dari situs web perusahaan dan melalui Windows Store) dan Linux (beta).

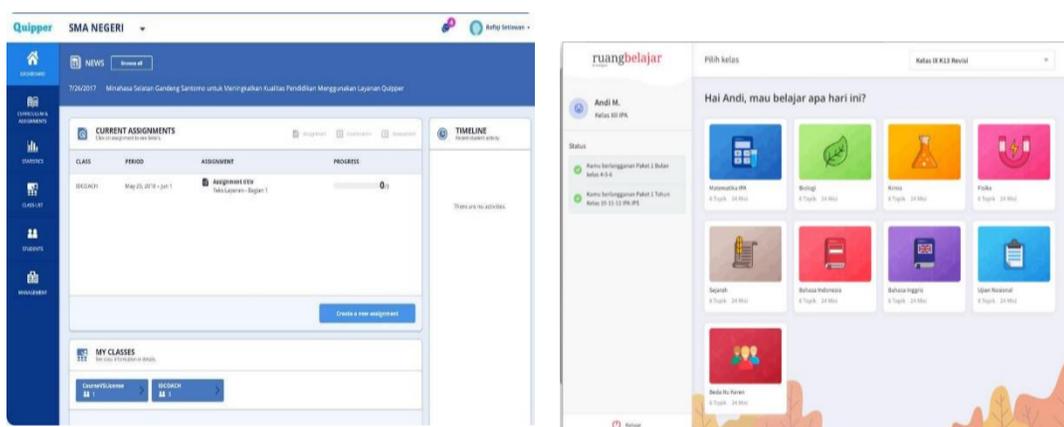
Skype adalah aplikasi percakapan berbasis suara dan video buatan Microsoft. Aplikasi ini memungkinkan hingga 25 orang bertatap muka secara virtual dalam satu kali panggilan. Berbeda dengan beberapa aplikasi lain, Skype bisa diakses dari beragam perangkat, mencakup komputer (PC dan laptop), smartphone, hingga TV yang mendukungnya. Skype juga bisa digunakan sebagai media percakapan berbasis teks,

baik secara individu maupun grup, dan mendukung layanan panggilan suara berbayar ke nomor ponsel atau telepon rumah.

Pengguna produk Apple pasti tidak asing lagi dengan aplikasi yang satu ini. Facetime merupakan aplikasi panggilan video untuk produk ekosistem Apple seperti iPhone, iPad, dan Pod Touch. Facetime mampu menampung hingga 32 orang dalam satu panggilan video. Tidak hanya kamera depan, Pengguna produk Apple pasti tidak asing lagi dengan aplikasi yang satu ini. Facetime merupakan aplikasi panggilan video untuk produk ekosistem Apple seperti iPhone, iPad, dan Pod Touch. Facetime mampu menampung hingga 32 orang dalam satu panggilan video. Tidak hanya kamera depan, pengguna Facetime juga bisa menggunakan kamera belakang untuk memperlihatkan objek yang sedang mereka saksikan di depan mata secara real kepada peserta panggilan video

### Penggunaan Teknologi Informasi saat *School From Home*

Pemanfaatan aplikasi belajar online menjadi solusi bagi sekolah-sekolah yang mulai menerapkan sistem *School From Home*. Sebagai salah satu perusahaan *edutech* di Indonesia, *Quipper* menyediakan sistem dan materi pembelajaran online secara gratis untuk guru dan siswa. dimana guru dapat memanfaatkan fitur LMS (*learning management system*) milik *Quipper* untuk mengirim dan mengelola materi pembelajaran, ujian, serta nilai siswa, sehingga memungkinkan guru untuk mengajar secara jarak jauh (Rourke et al., 2020; Rusyida & Pratama, 2020; Ting et al., 2020).



Gambar 1 Pertemuan *School From Home*

Pembelajaran mandiri siswa. Guru pun dapat turut membagikan konten berupa video pembelajaran dan latihan soal tersebut kepada siswa dan orang tua murid melalui berbagai platform media sosial yang ada, seperti grup WhatsApp. Sesi pengajaran kelas online Zenius dipandu oleh tutor Zenius dari berbagai mata pelajaran dan disiarkan secara langsung. Lebih dari itu, kelas online Zenius juga dilengkapi dengan fitur Live Chat, sehingga siswa dapat berinteraksi dan memberikan pertanyaan kepada tutor saat proses pengajaran berlangsung. AI dan deep learning dapat meningkatkan deteksi dan diagnosis COVID-19. Kebutuhan untuk menyediakan akses ke tes yang akurat dan berbiaya rendah untuk diagnosis COVID-19 adalah sebuah tantangan bagi para peneliti. Dalam konteks ini, Cina memiliki kumpulan data set kasus positif untuk COVID-19 (> 70.000 kasus). Ini adalah kumpulan data yang ideal untuk AI dan deep learning. Algoritma AI tersebut kemudian dapat digunakan sebagai alat skrining awal untuk kasus yang dicurigai (misalnya, riwayat perjalanan ke China, Iran atau Korea Selatan, atau paparan terhadap kasus yang dikonfirmasi) sehingga pasien dengan risiko lebih tinggi dapat menjalani tes berbasis laboratorium konfirmasi atau diisolasi.

### Peningkatan Pelayanan Publik Ditengah Pandemi CIVID-19

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut 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. (Sadat, 2016) Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya: *Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan.* Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan. *Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online.* Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan. *Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan.* Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin. *Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.* Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19

Pada masa pandemi Covid-19 pemerintah sudah menerapkan beberapa sistem dan inovasi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik untuk masyarakat. Karena kegiatan pemerintahan tidak bisa berhenti saat adanya penyebaran virus Covid-19, justru semakin penting kegiatan pemerintah ditengah-tengah masyarakat. Saat ini ada pergeseran dari masa PSBB ke masa new normal. Bukan berarti kegiatan sudah bebas seperti sebelum adanya Covid-19. Masyarakat dapat berkegiatan di luar rumah, mengurus segala sesuatu dan lain-lain tapi tetap dengan memperhatikan dan melaksanakan protokol kesehatan. Begitu juga dengan kegiatan dan pekerjaan ASN dituntut harus siap meskipun virus belum mereda. Di masa new normal, ASN akan bekerja lebih fleksibel. Dengan ada penerapan dan pembagian jadwal kerja Work From Home (WFH) atau bekerja dari rumah dan Work From Office (WFO) atau bekerja di kantor. Kuota untuk sistem ini dibagi menjadi dua kelompok, 50% WFH dan 50% WFO secara bergantian dan berkala. Tentu penerapan ini ada sisi negatif dan sisi positif dengan kelebihan ataupun kekurangan. Tapi semua itu dapat diatasi dengan berbagai solusi,

pembiasaan dan pengawasan. Bentuknya dengan menerapkan sistem pelayanan publik dan absensi online dengan lewat smartphone dan laptop dengan berbagai aplikasi seperti Whatsapp, Zoom, Google Meet, Hadirr, Attendance by Talenta, Clockify, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Berkas Pelayanan Jalan Sendiri (BPJS Bangkit) dan lain-lain. Intinya absensi online diterapkan untuk mempermudah pegawai untuk absensi baik yang mendapat jadwal WFH dan WFO dan bentuk pengawasan agar pegawai tidak mangkir, tidak keluyuran dan tetap bertugas saat jam dinas.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis bermaksud menyampaikan beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pegawai ASN baik yang berstatus PNS maupun PPPK di masa new normal dan untuk di masa akan datang. Saran pertama yang dapat penulis berikan adalah pemerintah diharapkan dapat menggunakan aplikasi yang tepat dalam penerapan WFH dan WFO. Penggunaan aplikasi dan media yang digunakan dalam melakukan komunikasi, arahan kerja dan pendataan absensi online. Pengawasan absensi online dilakukan setiap hari dan berkala. Saran kedua, adanya penerapan kerja yang terarah dan terukur saat WFH, khususnya dalam melakukan pelayanan publik. Pejabat yang memimpin harus melakukan tindakan pengawasan, kontroling dan penilaian kinerja setiap aparatur. Agar target yang ingin dicapai dapat terwujud dan pelayanan publik tetap optimal, walaupun dalam kondisi pembagian jadwal 50%WFH dan 50%WFO. Saran ketiga, seluruh aparatur tetap mentaati aturan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran covid-19 baik aparatur yang mendapat jadwal WFH dan WFO. Selain itu juga dilakukan pengecekan kesehatan para aparatur secara berkala sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya. Saran keempat, pelayanan masyarakat juga dapat diterapkan secara online. Lakukan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik agar masyarakat tetap mendapat pelayanan dari pemerintah walaupun memberlakukan WFH. Selanjutnya prosedur pelayanan publik yang rumit atau sulit bisa dirubah lebih sederhana, mudah dan cepat. Selain itu setiap instansi perlu menyediakan pengaduan pelayanan. Membuka akses untuk masyarakat yang ingin melaporkan atau mengadukan pelayanan publik.

## **Kesimpulan**

Artikel ini mendefinisikan dan menjelaskan konsep dari sebuah *artificial intelligence* atau kecerdasan buatan dan eksplorasi terhadap penggunaannya pada proses pengawasan dan pengendalian kepegawaian. Dengan dijadikannya sebuah strategi nasional di Indonesia maka keberadaan kecerdasan buatan kedepannya bukan hanya sebuah teori tetapi akan banyak digunakan di pelbagai bidang untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada termasuk pelayanan publik. Tulisan ini memberikan sebuah contoh skenario penggunaan kecerdasan buatan dalam proses pelayanan dengan menggunakan beberapa jenis alat dari kecerdasan buatan yaitu artificial neural networks atau jaringan saraf tiruan (JST) pada Work From Home yang memberikan gambaran dimana Layanan publik di semua penyelenggara layanan praktis terganggu. Kebutuhan mendesak layanan publik warga seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), surat-surat tanah, perizinan usaha dan lain-lain otomatis terganggu. Pasalnya semua instansi mengeluarkan aturan internal untuk diantaranya: Pertama, seluruh ASN hanya bisa bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH) total. Dengan demikian tidak ada pelayanan secara langsung di loket instansi itu; Kedua, Work From Home (WFH) dengan sistem piket yang mengkombinasikan layanan langsung dan layanan dalam jaringan atau online.

Untuk penanganan covid-19 diperlukan sinergitas dari semua sektor dan tidak terfokus pada kesehatan. Sinergitas disini selain lintas sektor juga lintas pemda, dengan melakukan koordinasi dan langkah penanganan secara bersama. Bagian lainnya adalah pengawasan tetap harus berjalan maksimal pada setiap tingkatan, dari pengawasan internal maupun eksternal yang berfokus pada mendorong efektifitas dan percepatan penanganan covid-19. Untuk mendapatkan gambaran eksplorasi yang lebih komprehensif dari penggunaan kecerdasan buatan di dunia pemerintahan

setelah penelitian ini maka dibutuhkan sebuah penelitian kecerdasan buatan pada bidang pelayanan lainnya seperti eksplorasi penggunaan teknik kecerdasan buatan lainnya pada bidang pengawasan dan pengendalian. Selain itu dibutuhkan sebuah penelitian yang berbasis model matematis dan juga sentuhan teknologi informasi dalam penelitian selanjutnya untuk memberikan kemajuan secara teoritis terhadap eksplorasi teori kecerdasan buatan di dunia pemerintahan.

### Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada program studi ilmu pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Buton

### Daftar Pustaka

- Ahmad, T. (2020). Corona Virus (COVID-19) Pandemic and Work from Home: Challenges of Cybercrimes and Cybersecurity. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3568830>.
- Anih, E. (2016). Modernisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Jurnal Pendidikan Unsika*, 7(1), 185–196.
- Haris Budiman. (2014). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43.
- Ismail, D. F. T. (2015). Dinamika AS dengan RRC Dalam Persaingan untuk Kepemimpinan Global di Bidang Artificial Intelligence tahun 2016-2019 Dimas. *Dk*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Vol. 7 No., 86–99.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2005). The communicator. *Theories of Human Communication. Part*, 79–80.
- Neuman, L. W. (2007). *Social Research Methods*, 6/E. Pearson Education India.
- Rizky, C., Chia, U., & Susanti, W. (2019). *Rancang Bangun Aplikasi Virtual Classroom Berbasis Android dan Webhost*. 1(3), 160–165.
- Rourke, M., Eccleston-Turner, M., Phelan, A., & Gostin, L. (2020). Policy opportunities to enhance sharing for pandemic research. *Science*, 368(6492), 716–718. <https://doi.org/10.1126/science.abb9342>
- Rusyida, W. Y., & Pratama, V. Y. (2020). Prediksi Harga Saham Garuda Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode ARIMA. *Square: Journal of Mathematics and Mathematics Education*, 2(1), 73. <https://doi.org/10.21580/square.2020.2.1.5626>
- Sadat, A. (2016). Sinergi Birokrasi, Swasta Dan Masyarakat Dalam Proses Formulasi Kebijakan Perencanaan Pada Bappeda Dan Penanaman Modal Kabupaten Buton. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 1(2), 18–37. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i2.170>
- Saragih, B. (2020). *Gambaran Kebiasaan Makan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19*. 19(April).

- Ting, D. S. W., Lin, H., Ruamviboonsuk, P., Wong, T. Y., & Sim, D. A. (2020). Artificial intelligence, the internet of things, and virtual clinics: ophthalmology at the digital translation forefront. *The Lancet Digital Health*, 2(1), e8–e9. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(19\)30217-1](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(19)30217-1)
- Wilkins, K. G. (2000). *Redeveloping communication for social change: Theory, practice, and power*. Rowman & Littlefield.
- Zein, A. (2020). Pendeteksian Virus Corona Dalam Gambar X-Ray Menggunakan Algoritma Artificial Intelligence Dengan Deep Learning Python. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, XV(01), 19–23.