

**ADAPTASI PEGAWAI DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU DALAM
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI
MASA PANDEMI COVID – 19 TAHUN 2020**

Oleh: Adhe Fadhila

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation of the Work From Home (WFH) policy, which requires state civil servants to work remotely/from home, is one of the strategies given by the government in anticipating the spread of Covid-19 in all levels of government, including the Riau Province Social Service. The study uses a theoretical study of 4 (four) COBIT Domain functions according to (Indrajit, 2014). The research approach used is a qualitative approach. This type of research is descriptive. The research location is in Pekanbaru City, precisely at the Social Service of Riau Province. The types and sources of research data are divided into primary data with purposive informant retrieval techniques and secondary data in the form of supporting data related to research. The problem in this study is that the adaptation of the Riau Provincial Social Service employees in the use of technology, information and communication during the COVID – 19 pandemic in 2020 is not optimal due to several determinants of the success of employee adaptation. The purpose of this study was to find out how the adaptation of Provincial Social Service employees in the use of information and communication technology during the covid-19 pandemic. The results of the study were that the adaptation of Riau Province Social Service employees in the use of technology, information and communication during the COVID-19 pandemic in 2020 went well. , although there are still some obstacles. Ability and skill factors are the

Keywords: Adaptation, Employees, ICT, Covid – 19

A. PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan dan revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk berinovasi dalam menjalankan roda pemerintahan, salah satu inovasi tersebut adalah tuntutan kepada pegawai negeri sipil untuk menjalankan sistem pemerintahan berbasis online dalam rangka mewujudkan perkembangan e – government di Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e – government serta mewujudkan good governance and clean governance yang diamanatkan pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 (Meitika 2020).

Dinas Sosial Provinsi Riau merupakan salah satu organisasi resmi Pemerintah Provinsi Riau yang telah memberikan kontribusi signifikan dalam pemberdayaan masyarakat khususnya di wilayah Pekanbaru. Kinerja pegawai yang siap dan aktif dalam memberdayakan masyarakat merupakan harapan besar bagi masyarakat dan pemerintah agar program tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat diselesaikan secara optimal dan efisien. Didorong perkembangan zaman dan inovasi teknologi informasi dan komunikasi, Dinas Sosial Provinsi Riau harus berkontribusi dalam pengembangan e – government dan good governance.

Pemberlakuan kebijakan Work From Home (WFH) yang mengharuskan pejabat sipil negara bekerja dari jarak jauh/dari rumah, merupakan salah satu strategi yang diberikan pemerintah dalam mengantisipasi merebaknya Covid – 19 di seluruh jajaran pemerintahan. Kebijakan wfh untuk ASN dimulai dengan Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2020 tanggal 16 Maret 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid – 19 di Instansi Pemerintah. Kemudian, dilakukan beberapa kali perubahan hingga dikeluarkan SE MenpanRB No 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tatanan Normal Baru.

Tatanan normal baru/ New Normal menurut WHO mengacu pada kebutuhan untuk menetapkan dan menerapkan norma-norma baru terkait kesehatan selama masa transisi sebelum kegiatan ekonomi dan sosial dapat dimulai kembali. Sebelum melanjutkan aktivitas, individu dan organisasi sosial, politik/pemerintah, dan ekonomi harus mengikuti protokol gaya hidup dan perilaku yang dapat mencegah COVID-19. (Mas'udi dan Winanti 2020)

Adapun 6 perubahan yang akan berpengaruh bagi ASN di masa new normal ini, diantaranya ialah:

1. Kinerja dan pelayanan publik kementerian atau lembaga perlu dilakukan penyesuaian berupa:
 - a. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara tertib, taat pada peraturan yang berlaku, tetap menjalankan prinsip 3E (Efektif, Ekonomis, Efisien), transparan, dan bertanggung jawab,
 - b. Pelaksanaan rapat sebisa mungkin dilakukan secara daring,

- c. Pelaksanaan perjalanan dinas bersifat selektif sesuai dengan tingkat prioritas, dan pelaksanaan kegiatan jika memungkinkan bisa secara daring.
2. Efisiensi selama masa work from home bisa jadi dasar untuk baseline kegiatan di tatanan new normal baru.
3. Honorarium narasumber yang mengisi lewat sarana video conference bisa tetap dibayarkan sesuai dengan ketentuan, dan yang terpenting terdapat surat penugasan resmi dari pejabat berwenang untuk melaksanakan kegiatan.
4. Pengadaan lisensi aplikasi untuk teleconference atau video conference yang dibayarkan sesuai dengan nilai di bukti riil, namun tetap dengan aspek efisiensi, efektif, dan wajar.
5. Biaya komunikasi berupa pulsa atau paket data internet dapat dibayarkan paling tinggi Rp150,000/bulan per tiap pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan secara daring. (Kepegawaian dan Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal 2020).

Penyesuaian sistem kerja yang dimaksud dalam SE MenpanRB No 58 tahun 2020 adalah dilaksanakannya sistem kerja melalui fleksibilitas dalam pengaturan lokasi bekerja bagi aparatur sipil negara yang meliputi: 1) Pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (*work from office/wfo*) dan/atau 2) Pelaksanaan tugas kedinasan di rumah/ tempat tinggal (*work from home/wfh*).

Karyawan yang bekerja di luar kantor, atau yang bekerja dari rumah, diartikan sebagai *work from home*. Fleksibilitas metode kerja wfh sangat baik. Hal ini dapat membantu karyawan dalam mencapai keseimbangan kehidupan kerja. Dengan keadaan kebiasaan baru, terjadi penurunan jumlah orang yang

bertemu secara langsung atau bertatap muka, terutama di masa pandemi Covid – 19.

Bekerja dari rumah adalah salah satu konsep sistem teleworking. (Mungkasa 2020) menjelaskan bahwa sistem kerja jarak jauh memiliki berbagai istilah seperti *telecommuting*, *flexy work*, dan *telework*. Namun, dari berbagai pengertian di beragam literatur, (Mungkasa 2020) menganggap bahwa pengertian yang mudah dipahami dari istilah bekerja jarak jauh adalah versi dari Huuhtanen (1997), yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang (pegawai, pekerja mandiri, pekerja rumahan) secara khusus, atau hanya waktu tertentu, pada lokasi jauh dari kantor, dan menggunakan media telekomunikasi sebagai alat kerja. Bekerja dengan sistem *telework* mengizinkan pegawai bekerja dari rumah, atau dari kantor cabang yang terdekat dari rumah, atau tempat tinggal yang lainnya, dan menggunakan teknologi.

Dinas Sosial Provinsi Riau melaksanakan kegiatan kedinasan sesuai arahan SE MenpanRB No. 58 Tahun 2020 dimana Kementrian/Lembaga/Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk beradaptasi dengan tatanan normal baru produktif dan aman Covid – 19. Demi kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, K/L/Daerah agar melakukan penyederhanaan proses bisnis dan standar operasional prosedur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, menggunakan media informasi untuk penyampaian standar pelayanan baru melalui media publikasi, membuka media komunikasi online sebagai wadah konsultasi maupun pengaduan. Selain itu, dalam penilaian kerja ASN

yang melakukan wfh/wfo mencapai sasaran kerja dan memenuhi target kinerja ASN, pencapaian sasaran kerja dan pemenuhan target kinerja pegawai ASN dilengkapi dengan output laporan hasil pelaksanaan tugas dan pencapaian sasaran kerja dan pemenuhan target kinerja dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Selama dilaksanakannya wfh dan wfo pada Dinas Sosial Provinsi Riau, target – target pelaksanaan tugas tetap tercapai walaupun ada beberapa kendala seperti tidak bisa rapat bersama secara langsung sehingga permasalahan – permasalahan yang dibahas tidak tuntas, hal ini kemudian berdampak pada penyelesaian tugas yang seharusnya bisa diselesaikan dalam satu hari kemudian bisa menjadi 2 – 3 hari pengerjaan. Alur proses pelaksanaan wffh/wfo pada Dinas Sosial Provinsi Riau mengacu pada surat edaran MenpanRB No. 67 Tahun 2020.

SE No 67 Tahun 2020 tanggal 4 September 2020 dengan penambahan substansi dimana pembagian pelaksanaan wfh dan wfo pegawai didasarkan pada data zonasi risiko yang dikeluarkan oleh Satuan Tugas Penanganan Covid-19. Pengaturan jumlah pegawai sebagaimana dimaksud diatur berdasarkan zona kabupaten/kota tempat instansi berada berdasarkan kategori : a) Tidak terdampak/tidak ada kasus, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 100%, b) risiko rendah, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 75%, c) risiko sedang, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 50%, d) risiko tinggi, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak

25%.

Peningkatan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan termasuk keragaman pengetahuan yang meningkat akan memfasilitasi seseorang dalam melakukan inovasi (Dodourova & Bevis, 2014). Kondisi ini membuat individu ditantang untuk lebih fleksibel terhadap dinamika organisasi, sehingga untuk membuat prediksi pada strategi yang tepat terhadap situasi darurat pada periode mendatang sangat diperlukan peningkatan dalam kemampuan beradaptasi. Dalam konteks ini mengarah pada kemampuan adaptasi terhadap situasi darurat covid – 19 dimana seluruh kegiatan pemerintahan harus mengikuti prosedur tatanan normal baru/ *new normal*.

B. KERANGKA TEORITIS

Adaptasi (*Adaptability*)

Kemampuan beradaptasi mengacu pada karakteristik dalam membangun lingkungan (Pinder, et al. 2017). Individu yang dapat beradaptasi akan mengantisipasi masalah dan mengembangkan solusi alternatif untuk berbagai kemungkinan saat mereka menilai dan merespons lingkungan yang berubah (Boylan 2017). Menurut beberapa ahli menyatakan pengertian kemampuan adaptasi sebagai berikut (Malasari 2018):

- a. Muraven & Baumeister, kemampuan adaptasi merupakan sumber pengaturan diri seperti kekuatan yang memungkinkan untuk mengontrol diri sendiri serta membantu individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.
- b. Ployhart dan Bliese, kemampuan adaptasi mengacu pada “kemampuan, ketampilan,

disposisi, kemauan individu dan motivasi” untuk mengubah atau menyesuaikan diri pada tugas yang berbeda, sosial dan fitur lingkungan.

- c. Boylan dan Turner, kemampuan adaptasi merupakan perubahan dalam perilaku yang dicirikan oleh pendekatan inovatif atau kreatif sebagai respon dari perubahan lingkungan. Mereka menggambarkan kemampuan beradaptasi sebagai pola pikir dan kemampuan kognitif. Ini adalah cara berpikir. Memperluas karakteristik kepemimpinan dan menerapkannya pada organisasi. Sebuah organisasi perlu memiliki kapasitas adaptif atau "pikiran terbuka untuk mengharapkan dan menerima perubahan".

Pola pikir dapat diterapkan pada perubahan yang direncanakan atau tidak direncanakan. Perubahan yang tidak direncanakan adalah yang paling menantang karena membutuhkan pola pikir adaptif. Pandemi dan gerakan perubahan sosial sama-sama merupakan peristiwa yang membutuhkan perubahan yang tidak direncanakan. Seorang pemimpin tidak hanya harus memiliki kapasitas adaptif, mereka membutuhkan kemampuan untuk menciptakan iklim organisasi dengan pola pikir adaptif. Melakukan hal ini memberikan keunggulan kompetitif.

Menurut Vickers dan Sword (2008) dalam (Raharjo 2014), adaptasi diartikan sebagai sebuah penyesuaian yang dibuat dalam sebuah perjalanan dari suatu proses. Kemampuan adaptasi menunjukkan kesiapan dan kemampuan dari individu, kelompok dari individu atau organisasi untuk mengikuti perubahan yang terjadi.

Adaptabilitas individu di dalam pekerjaan adalah potensi tersembunyi karyawan yang diambil dari aspek kognitif, afektif, dan perilaku yang dapat diterapkan secara efektif untuk menyesuaikan dan mengantisipasi kebutuhan tugas, lingkungan, dan permintaan (van Dam, 2009). Definisi ini menunjukkan bahwa penyesuaian karyawan relevan dalam banyak situasi yang berbeda, termasuk perubahan di dalam organisasi, sosialisasi, kemajuan karir, dan situasi kerja yang menekan.

Kemampuan beradaptasi dibentuk oleh kombinasi karakteristik yang stabil dan mudah dibentuk yang membuat individu dapat mengikuti perkembangan dan perubahan, serta kemampuan beradaptasi mencakup sikap proaktif terhadap lingkungan, sehingga individu dapat mencoba untuk mengoptimalkan antara kebutuhan lingkungan dan kebutuhan pribadi.

Aspek – Aspek Kemampuan Adaptasi

Pengukuran kemampuan adaptasi tentu perlu dilakukan dengan melihat aspek – aspek yang terdapat dalam kemampuan beradaptasi individu di dalam pekerjaan.

Menurut Van Dam (2009) kemampuan beradaptasi individu memiliki tiga dimensi yaitu cognitive adaptability, affective adaptability, dan behavioral adaptability. Ketiga dimensi ini berkaitan secara intrinsik dengan hubungan timbal balik dan perilaku adaptasi karyawan di tempat kerja secara umum saat adanya

perubahan secara khusus (Van Dam, 2009).

Proses Manajemen Teknologi Informasi

Dalam buku Manajemen Organisasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi oleh Indrajit 2014, proses pengelolaan teknologi informasi pun harus terlebih dahulu didefinisikan oleh perusahaan sebelum yang bersangkutan dapat merancang struktur divisi atau unit teknologi informasi yang sesuai; karena secara prinsip, terlepas dari jenis atau bentuk struktur organisasi unit teknologi informasi, sejumlah proses tata kelola harus dimiliki oleh perusahaan. Terdapat berbagai teori dan konsep yang telah diperkenalkan untuk dapat mendefinisikan keseluruhan proses terkait dengan manajemen maupun tata kelola (governance) teknologi informasi.

Dari beragam paradigma yang ada, sebuah konsep yang sangat baik dan telah diterapkan oleh sejumlah perusahaan dewasa ini adalah standar yang diperkenalkan oleh sebuah yayasan non profit yaitu Information System Audit and Control Foundation (ISACF) yang diberi nama COBIT (Common Objectives for Information and Related Technology). Secara jelas COBIT diperuntukkan untuk menunjang konsep IT Governance yang didefinisikan sebagai sebagai:

“A structure of relationships and processes to direct and control the enterprise in order to achieve the enterprise’s goals by adding value while balancing risk versus return over IT and its processes”.

Empat (4) fungsi domain COBIT yang harus dimiliki oleh perusahaan dalam hal pengelolaan terhadap teknologi informasi yang dimilikinya:

Planning Function, yang bertanggung jawab terhadap proses perencanaan kebutuhan teknologi informasi agar sejalan dengan rencana bisnis dan kebutuhan korporat;

Implementation Function, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses penerapan dan penyelenggaraan aplikasi teknologi informasi agar dapat berjalan sesuai dengan keinginan;

Supports and Services Function, yang bertanggung jawab terhadap berbagai aktivitas penunjang dan pelayanan para pengguna yang membutuhkan pertolongan dalam menggunakan teknologi informasi; dan

Monitoring Function, yang merupakan suatu aktivitas pengawasan agar keseluruhan proses berjalan sesuai dengan aturan main yang berlaku sehingga tercipta kualitas tata kelola yang diharapkan.

C. PEMBAHASAN

1. Adaptasi Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau Dalam Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid – 19 Tahun 2020

Peneliti akan mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Adaptasi Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau Dalam Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid – 19 Tahun 2020 dimana dalam hal ini menjelaskannya dengan menggunakan analisis deskriptif

kualitatif dengan menggunakan kajian teori 4 (empat) fungsi Domain COBIT menurut (Indrajit, 2014).

Surat edaran MenpanRB No 58 tahun 2020 menjelaskan bahwa Kementerian/Lembaga/Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk beradaptasi dengan tatanan normal baru produktif dan aman Covid – 19. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana adaptasi pegawai dalam menjalankan tatanan normal baru khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2020.

Planning Function

Yaitu yang yang bertanggung jawab terhadap proses perencanaan kebutuhan teknologi informasi agar sejalan dengan rencana dan kebutuhan korporat. Dengan adanya pandemi covid – 19 dan keadaan new normal yang memaksa pegawai untuk menggunakan teknologi informasi dalam wfh dan wfo, perencanaan kebutuhan teknologi dan informasi sangat dibutuhkan karena rentan waktu wfh dan wfo yang tidak bisa diprediksi tergantung pada zona keadaan covid – 19.

Proses tata kelola informasi yang harus diperhatikan dalam perencanaan organisasi adalah (1) Menyusun Rencana Strategis Teknologi Informasi; (2) Mendefinisikan Arsitektur Informasi Korporat; (3) Menentukan Arah Perkembangan Teknologi; (4) Merancang Struktur Organisasi Teknologi Informasi; (5) Mempertimbangkan Investasi

Teknologi Informasi; (6) Mengkomunikasikan Arah dan Sasaran Manajemen; (7) Mengembangkan Sumber Daya Manusia; (8) Menjamin Pemenuhan Standar Eksternal; (9) Mengkaji Resiko; (10) Mengelola Proyek Teknologi Informasi; (11) Memelihara Kualitas.

Dalam kenyataannya proses tata kelola informasi pada Dinas Sosial Provinsi Riau tidak terealisasi dengan baik, hal ini dikarenakan tidak adanya planning function pada saat wfh dan wfo dilakukan. Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau hanya mengikuti perintah dari atasan atau kepala Dinas tentang bagaimana bekerja secara wfh/wfo sehingga proses perencanaan kebutuhan teknologi informasi tidak sejalan dengan rencana dan kebutuhan pegawai.

Sebagaimana wawancara dengan bapak Subhan selaku Kepala Bagian Kepegawaian Dinas Sosial Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

“sistem kerja dilingkungan pemerintah Provinsi Riau pada masa pandemi dimana wfh sebanyak 75% saat kita memasuki level 3 dan wfo sebanyak 25% disetiap kantor. Selama wfh inilah kepala dinas atau kepala opd diberi kewenangan oleh gubernur untuk mengatur siapa yang melaksanakan wfh dan wfo. Tetapi wfh tidak berlaku untuk pejabat, baik itu pejabat eselon 2 kepala dinas, pejabat eselon 3 selaku kepala bidang, pejabat eselon 4 selaku kasubag tetap bekerja di kantor kecuali terpapar covid – 19..” (Wawancara 30 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Provinsi Riau melakukan kegiatan kedinasan wfh dan wfo dilakukan sesuai dengan SE No 67 Tahun 2020 tanggal 4 September 2020 dengan penambahan substansi dimana pembagian pelaksanaan WFH dan WFO pegawai didasarkan pada data zonasi risiko yang dikeluarkan oleh Satuan Tugas Penanganan Covid-19. Pengaturan jumlah pegawai sebagaimana dimaksud diatur berdasarkan zona kabupaten/kota tempat instansi berada berdasarkan kategori : a) Tidak terdampak/tidak ada kasus, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 100%, b) risiko rendah, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 75%, c) risiko sedang, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 50%, d) risiko tinggi, maka jumlah pegawai yang melaksanakan WFO paling banyak 25%.

Pada wawancara tersebut disebutkan bahwa selama wfh kepala dinas atau opd diberi kewenangan untuk mengatur pelaksanaan wfh dan wfo, tidak dijelaskan tentang bagaimana Proses tata kelola informasi yang harus diperhatikan dalam perencanaan organisasi selama dilakukanya wfh dan wfo dimasa pandemi covid – 19.

Implementation Function

Yaitu yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses penerapan dan penyelenggaraan aplikasi teknologi informasi agar

dapat berjalan sesuai dengan keinginan. Tanggung jawab proses penerapan dan penyelenggaraan aplikasi teknologi informasi selain dilimpahkan kepada atasan atau kepala opd juga menjadi tanggung jawab setiap pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau. Pegawai harus dapat mempertanggungjawabkan setiap tugas, hak, dan wewenangnya walaupun dengan keadaan yang tidak seperti biasanya. Pegawai harus siap menghadapi segala situasi dan harus bisa beradaptasi dengan baik dan cepat pada suatu kondisi yang tiba – tiba terjadi seperti pandemi covid – 19.

Sebelum menyebarnya covid – 19 di Riau, Dinas Sosial Provinsi Riau menjalankan kegiatan kesehariannya dengan cara manual. Hal ini dikarenakan fokus kegiatan Dinas Sosial Provinsi Riau yang bertatap muka dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Contohnya seperti kegiatan rehabilitasi anak – anak terlantar, rehabilitasi lansia terlantar, rehabilitasi penyandang cacat disabilitas terlantar, rehabilitas penyandang cacat orang dengan gangguan jiwa dan rehabilitas anak – anak bermasalah.

Dengan adanya pandemi covid – 19 dan dengan adanya tatanan kebiasaan baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada wfh/wfo, seluruh kegiatan yang dilakukan dengan cara non – daring sekarang harus dilakukan secara daring menggunakan beberapa aplikasi teknologi informasi.

Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau memerlukan beberapa waktu dan kurang beradaptasi dengan tatanan normal baru penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini dapat dilihat dengan bagaimana kecakapan atau kemampuan serta hasil output tugas yang dilakukan menggunakan aplikasi teknologi informasi seperti zoom meeting, google meet, e – office, e – sikap dan whatsapp. Beberapa pegawai yang kurang mengerti bagaimana cara menjalankan aplikasi/website disampaikan dalam wawancara oleh kepala bagian kepegawaian Dinas Sosial Provinsi Riau.

“ada kendala pemahaman ASN dalam penggunaan media elektronik ini, tidak semuanya memahami. Ada yang sangat memahami, ada yang kurang memahami, bahkan ada yang tidak memahami. Disitu memang kekurangan kita..”(Wawancara 31 Mei 2022)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa adaptasi pegawai dalam penggunaan media tik masih belum maksimal.

Support and Service Function

Yaitu yang bertanggung jawab terhadap berbagai aktivitas penunjang dan pelayanan para pengguna yang membutuhkan pertolongan dalam menggunakan teknologi informasi. Kelompok ini merupakan sebuah fungsi yang dapat dinilai terpenting karena memiliki tanggung jawab utama dalam hal penyediaan dan pengembangan berbagai infrastruktur dan aktivitas produksi sejumlah komponen teknologi informasi seperti

program, aplikasi, basis data, dan perangkat lunak lainnya termasuk di dalamnya prosedur dan mekanisme administrasi dan manajemen berbagai sistem yang bersifat Mission Critical.

Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki Media Center sebagai fungsi Support and Service, media center ini memiliki teknisi IT yang siap membantu para pegawai yang tidak mengerti bagaimana menjalankan aplikasi teknologi informasi yang digunakan. Terkait dengan hal ini, mereka siap dihubungi dan melayani seluruh kebutuhan perusahaan selama jam kerja.

Di antara pekerjaannya sehari-hari, bagian ini juga berfungsi untuk mengkoordinasikan persiapan pengadaan aplikasi bisnis maupun pengembangan aplikasi yang ada sekarang, mempersiapkan lingkungan teknis sebagai prasyarat implementasi sistem berdasarkan kebijakan dan prosedur baku yang berlaku di Dinas Sosial Provinsi Riau, menjadi penghubung antara manajemen fungsional lainnya (pemakai di tingkat pimpinan) dan para stakholder dengan pegawai yang ada di unit teknis, dan ikut serta dalam proses analisa kebutuhan bisnis organisasi terhadap sistem dan teknologi informasi.

Technical Support juga bekerja membantu pegawai lainnya dalam melakukan berbagai kegiatan instalasi software maupun hardware di PC mereka masing-masing, dan tentu saja menghubungkannya ke jaringan LAN, WAN, intranet, dan internet Dinas Sosial Provinsi Riau agar yang

bersangkutan dapat menjalankan aplikasi dan mengakses data yang dibutuhkan. Pemantauan dan pemeliharaan terhadap sejumlah peripherals seperti modem, hub, switch, router, dan lain-lain juga menjadi tanggung jawabnya.

Tugas lain dari Technical Support adalah menyediakan dan menginstalasi patch yang diperlukan dan juga memelihara sistem manajemen basis data yang ada, disamping memperhatikan sejumlah perangkat seperti networking services, distributed file systems, domain name services, dan lain sebagainya. Dan tugas terakhir dari Technical Support adalah menginstalasi produk perangkat lunak aplikasi ke dalam komputer server dan sejumlah komputer pegawai terkait. Technical Support pulalah yang melakukan eksekusi terhadap sejumlah perencanaan terhadap implementasi sistem tertentu dan “mengeluarkan” aplikasi-aplikasi yang sudah tidak terpakai lagi oleh Dinas Sosial Provinsi Riau.

Motinoring Function

Yaitu yang merupakan suatu aktivitas pengawasan agar keseluruhan proses berjalan sesuai dengan aturan main yang berlaku sehingga tercipta kualitas tata kelola yang diharapkan. Bagian Operations bertanggung jawab untuk memonitor kelancaran kerja infrastruktur teknologi informasi sehari-hari. Selain mengawasi kelancaran tersebut, para profesional di dalam unit ini harus pula mengukur efektivitas dan efisiensi kinerja

seluruh sumber daya teknologi informasi yang dipergunakan, seperti: server utilisation, response time, network traffic, bandwidth availability, dan lain sebagainya.

Dalam implementasinya monitoring function tidak berjalan dengan baik pada Dinas Sosial Provinsi Riau, hal ini disampaikan oleh bapak Subhan dalam wawancara sebagai berikut:

“dengan dilaksanakannya wfh dan wfo ini, kita tidak bisa memantau langsung apakah pegawai sedang ditempat melaksanakan tugasnya atau tidak, kemudian pegawai juga kurang memahami bagaimana penggunaan media tik sehingga tugas yang biasanya diselesaikan sehari bisa menjadi dua hari..”(wawancara 26 November 2022)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa monitoring function hanya dilakukan oleh atasan saja, Dinas Sosial Provinsi Riau tidak memiliki unit bagian Operations yang bertanggung jawab untuk memonitor kelancaran kerja pegawai melalui infrastruktur teknologi informasi.

2. Faktor Penghambat

Proses adaptasi pegawai dalam penggunaan media tik tidaklah gampang, mengingat sebelumnya semua prosedur dilakukan secara manual sekarang telah berubah menjadi daring dengan penggunaan berbagai aplikasi platform teknologi informasi yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Kemampuan adaptasi menurut Ployhart dan Bliese dalam (Malasari 2018) adalah mengacu pada “kemampuan, ketrampilan, disposisi,

kemauan individu dan motivasi” untuk mengubah atau menyesuaikan diri pada tugas yang berbeda, sosial dan fitur lingkungan. Penulis akan menjelaskan hambatan dalam proses adaptasi pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penggunaan teknologi dilihat dari faktor kemampuan, keterampilan, disposisi, kemauan dan motivasi individu.

1. Faktor Kemampuan

Sebelumnya sudah dijelaskan mengenai kemampuan pegawai Dinas Sosial dalam menjalankan beberapa media teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan kedinasan selama wfh dan wfo. Dapat dilihat kembali bahwa kemampuan adaptasi pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dimasa pandemi covid – 19 belum maksimal hal ini dilihat dengan adanya beberapa pegawai mayoritas lanjut usia yang kurang memahami bagaimana penggunaan media teknologi tersebut. Hal ini disampaikan oleh bapak Subhan selaku Kepala Bagian Kepegawaian Provinsi Riau:

“ada kendala pemahaman ASN dalam penggunaan media elektronik ini, tidak semuanya memahami. Ada yang sangat memahami, ada yang kurang memahami, bahkan ada yang tidak memahami. Disitu memang kekurangan kita apalagi dengan pegawai yang berusia lanjut bisa dibilang mereka kurang melek tentang teknologi..”(Wawancara 26 November 2022).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa

hambatan dalam kemampuan adaptasi pegawai dalam penggunaan media tik adalah faktor usia dan kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi aplikasi tersebut.

2. Faktor Keterampilan

Untuk menanggulangi permasalahan beberapa pegawai yang kurang terampil dengan penggunaan media teknologi, Dinas Sosial Provinsi Riau memanfaatkan keterampilan beberapa pegawai yang lihai dengan teknologi untuk membantu pegawai lainnya dengan unit yang sudah disediakan yaitu media center.

3. Disposisi

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa atasan atau kepala opd diberi kewenangan oleh gubernur dalam pelaksanaan wfh dan wfo. Dalam hal ini atasan harus membuat perencanaan mengenai bagaimana prosedur dan atau instruksi yang harus diberikan kepada para pegawai untuk tetap produktif selama wfh dan wfo.

Untuk Dinas Sosial Provinsi Riau sendiri menggunakan media teknologi seperti zoom dan google meeting apabila atasan memberi instruksi untuk mengadakan rapat online. Untuk perencanaan prosedur penggunaan teknologi informasi oleh pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau tidak memiliki prosedur baku.

4. Kemauan dan Motivasi Individu

Dengan seiring berjalannya waktu dan tekanan kerja selama wfh dan wfo yang ada membuat pegawai yang kurang mahir mau tidak mau harus belajar bagaimana cara menggunakan media teknologi informasi. Kemauan

pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau khususnya bagi pegawai lanjut usia untuk belajar tentang teknologi sangat besar. Hal ini dikarenakan motivasi dari pegawai – pegawai muda yang ada dan perkembangan teknologi yang semakin cepat. Semakin hari para pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau yang kurang mahir sudah mulai terbiasa dan mengerti dengan penggunaan teknologi. Hal ini disampaikan oleh bapak Subhan dalam wawancara sebagai berikut:

“para pegawai lanjut usia yang kurang paham akan teknologi sudah mulai terbiasa dengan adanya wfh dan wfo, mereka sudah mulai nyaman kerja dengan menggunakan media teknologi informasi walaupun masih belum terampil..”(wawancara 26 November 2022).

D. KESIMPULAN

a. Adaptasi pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dimasa pandemi covid – 19 tahun 2020 sudah terlihat baik. Hal ini dapat dilihat dari penerapan 4 (empat) fungsi Domain COBIT menurut (Indrajit, 2014) yaitu planning function, implementation function, Support and Service Function, dan Monitoring Function. Dalam planning function, Dinas Sosial Provinsi Riau terlihat belum memiliki perencanaan prosedur yang baku dalam pelaksanaan kegiatan wfh dan wfo dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pada implementation function, Dinas Sosial Provinsi Riau sudah mengimplementasikan teknologi informasi seperti e – office, e – sikap,

zoom dan gmeet dalam kegiatan wfh dan wfo dengan baik walaupun ada beberapa kendala yang dihadapi pegawai. Dalam support and service function, Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki media center yang sudah berjalan dengan baik. Namun dalam monitoring function, Dinas Sosial Provinsi Riau hanya dimonitoring oleh atasan saja. Dinsos Provinsi Riau tidak memiliki unit operations yang khusus untuk memonitor penggunaan teknologi informasi oleh pegawai.

b. Faktor penghambat adaptasi pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penggunaan tik dimasa pandemi covid – 19 tahun 2020 dapat dilihat melalui kemampuan adaptasi menurut Ployhart dan Bliese dalam (Malasari 2018) yaitu faktor kemampuan, faktor keterampilan, faktor disposisi dan faktor kemauan dan motivasi individu. Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama penghambat adaptasi pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penggunaan teknologi informasi dimasa pandemi covid – 19, hal ini dipengaruhi oleh faktor usia lanjut pegawai. Faktor lainnya adalah dengan adanya maintenance server yang terjadi pada aplikasi e – sikap dan e – office yang menghambat para pegawai dalam melakukan penginputan data kedalam aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Boylan, S. A. & Turner, K. A.
“Developing Organizational Adaptability for Complex Environment.” *Journal of*

- Leadership Education* V16, no. 12 (2017).
- Dodourova, Mariana, dan Keith Bevis. "Networking innovation in the European car industry: Does the Open Innovation model fit?, Transportation Research Part A: Policy and Practice." *Transportation Research Part A: Policy and Practice* Vol. 9 (2014): 252 - 271.
- Hakiki, Allan Fatchan G. W, dan Yuniar Riza. "Reformulasi Pengaturan Sistem Kerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru." *Jurnal Penegakan Hukum Keadilan* Vol. 2, No.1 (2021).
- Lumbanraja, Anggita Doramia. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law & Governance Journal* Volume 3, no. Issue 2 (2020).
- Meitika, Dela. "Penerapan Electronic Government (e - Gov) Dalam Penilaian Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau Tahun 2018 - 2019." *Jurna Jom Fisip* Vol. 7 (Desember 2020).
- Mungkasa, Oswar. "Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19." *The Indonesian Journal of Development Planning* Vol. IV, No. 2 (Juni 2020).
- Muraven, M., dan R. F Baumeister. "Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle?" *Psychological Bulletin* (<https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>) 126(2) (t.thn.): 247–259.
- Pinder, J. A, R Schmidt, S. A Austin, A Gibb, dan J Saker. "What is Meant by Adaptability in Buildings?" *Facilities* 35 (1/2) (2017): 2-20.
- Ployhart, R.E, dan P. D. Bliese. "Individual Adaptability (I-ADAPT) Theory: Conceptualizing the Antecedences, and Measurement of Individual Differences in Adaptability. Understanding Adaptability: A Prerequisite for Performance within Complex Environmen." 2006: 3-39.
- Pulakos, E. D, N Schmitt, D. W Dorsey, S Arad, W. C Borman, dan J. W Hedge. "Predicting AdaptivePerformance: Further Tests of a Model of Adaptability." *Human Performance* 15 (4) (2002).
- Raharjo, Toto, Susilo. "PENGARUH KEMAMPUAN ADAPTASI DAN KEUNGGULAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KINERJA PROSES UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KUALITAS PRODUK PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH DI JAWA TENGAH." *JP Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsoed* Vol 4, No 1 (2014).
- E – book:**
 Mas'udi, Wawan, dan Poppy Winanti. *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan Politik Akibat Covid - 19.*

- Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2020.
- Indrajit, Richardus Eko. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Indrajit, Richardus Eko. *Manajemen Organisasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: AND, 2014.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan, Bandung, 2017.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Skripsi:

- Malasari, Noor, Azila. *PENGARUH KEMAMPUAN ADAPTASI DAN PERILAKU KERJA INOVATIF PADA LUARAN INOVATIF DENGAN DINAMIKA LINGKUNGAN SEBAGAI VARIABEL MODERN*. 2018.