Apa itu transformasi digital?

Transformasi Digital dalam Pemerintahan



Fia Mahanani

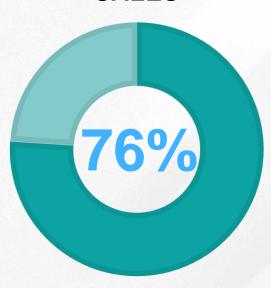
STC on Digital Government The World Bank

Transformasi digital adalah membayangkan kembali bagaimana mempersatukan orang, data, dan proses untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan mempertahankan keunggulan kompetitif di dunia yang mengedepankan digital.

Microsoft Online Course – Enabling Digital Transformation

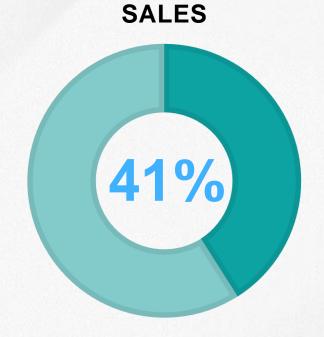


SALES



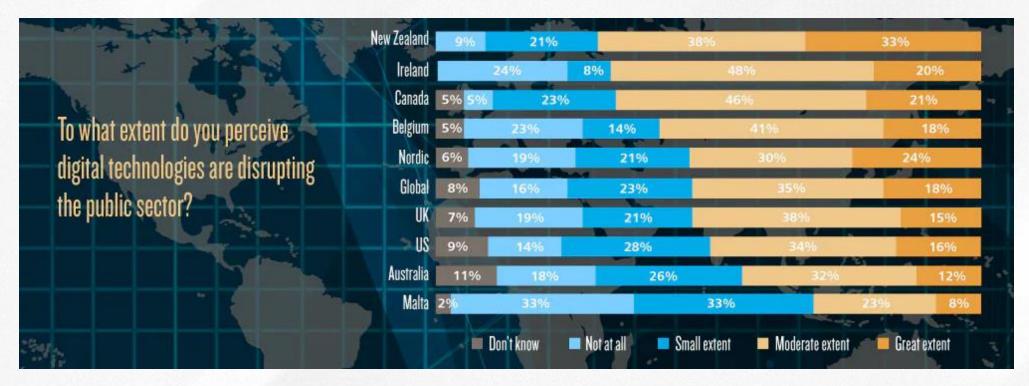
pimpinan sektor publik yang di survey beranggapan bahwa teknologi digital mendisrupsi sektor publik.

Namun hanya



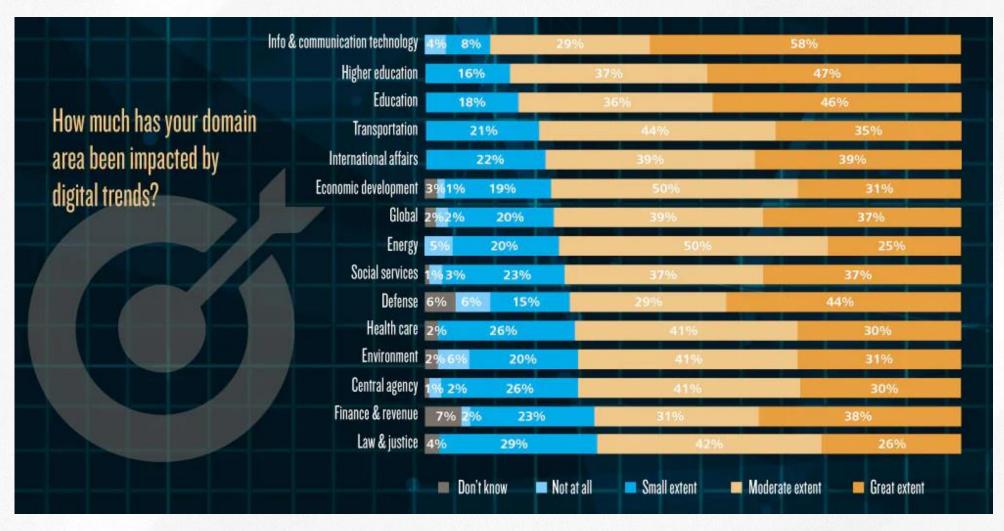
yang merasa puas dengan reaksi terkini organisasi mereka terhadap trend digital.

Transformasi Digital dalam Pemerintahan, telah menjadi trend global.



Deloitte Digital Global Survey (2015) The Journey to Government's Digital Transformation.

Dimana trend digital tersebut berdampak besar terhadap berbagai domain.





Secara global, transformasi digital pemerintahan, diperkirakan dapat menghasilkan lebih dari

1 Triliun USD per tahun.

McKinsey Center for Government, Digital by default: A guide to transforming government.

Apa itu transformasi digital pada pemerintahan?



Jonathan Craft & Zachary Spicer

Transformasi Digital Pemerintahan



Kesederhanaan

(membuat layanan pemerintah menjadi lebih sederhana, cepat, jelas dan mudah dipahami)

Steve Masser

Transformasi digital dalam pemerintahan adalah pemikiran ulang radikal tentang bagaimana pemerintahan bekerja, dengan cara baru dalam berfikir dan mengorganisasi dalam sektor publik dengan tujuan untuk memodernisasi dan meningkatkan kemampuan dalam memecahkan permasalahan publik.

Jonathan Craft & Zachary Spicer



Evolusi Transformasi Digital pada Sektor Publik

Pemerintahan Analog

- Operasi tertutup dan focus internal
- Prosedur analog
- Pemerintah sebagai penyedia



E-Government

- Pendekatan berpusat pada user tetapi didorong suplai
- Komunikasi dan pelayanan satu arah
- Prosedur yang didukung TIK, tetapi seringkali didesain analog
- Pengembangan dan akuisis TIK yang teriris
- Transparansi yang lebih besar
- Pemerintah sebagai penyedia



Pemerintana Digital

- Prosedur yang didesain digital
- Layanan publik berbasis pengguna
- Government sebagai platform (GaaP)
- Terbuka secara default (cocreation)
- Sektor publik berbasis data
- Administrasi proaktif

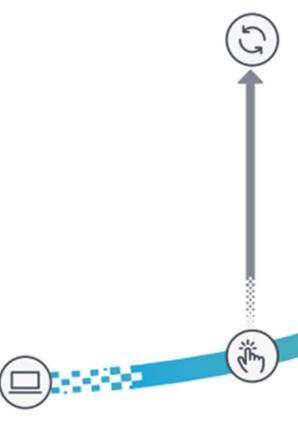


GovTech

- Layanan public yang berpusat pada masyarakat dan dapat diakses universal
- Pendekatan seluruh pemerintah dalam transformasi digital
- Sistem pemerintah yang simpel, efisien dan transparan

World Bank, 2020, GovTech: The New Frontier in Digital Government Transformation

Transformasi digital lebih dari sekedar membangun layanan digital, tetapi menggeser **operasi dan mindset organisasi** secara mendasar dari "doing digital" menjadi "being digital".



Banyak Lembaga berputar-putar pada "doing digital" (ilusi dari being digital) daripada membuat perubahan dalam mindset digital, pelayanan public, dan model operasi mereka.



Being Digital

Pengalaman manusia meningkat drastic. Desain yang berpusat kepada manusia dan teknologi maju seperti Al, cyber, dan cloud digunakan secara radikal untuk meningkatkan pelayanan public dengan mentransformasi model operasi pemerintah.



Becoming Digital

Strategi digital tingkat lanjut diterapkan untuk mendigitasi secara total beberapa layanan namun kebanyakan masih hybrid antara fisik dan digital. Perubahan tingkat lanjut dibuat dalam proses dan operasi pelayanan public namun masih kekurangan kecerdasan kognitif untuk meng-enable perkembangan berkelanjutan.

Doing Digital

Teknologi digital diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang berdampak pada peningkatan layanan namun sangat sedikit perubahan ke operasi pemerintah.

Beginning Digital

Website digital dibangun untuk menyediakan informasi dan memberikan layanan dasar. Hanya sedikit perubahan berarti pada layanan atau operasi pemerintah.

Karakteristik "Being Digital"

Pelayanan

- ✓ Personalisasi
- ✓ Tanpa hambatan
- ✓ Proaktif
- ✓ Omnichannel
- ✓ Identitas digital universal
- ✓ Antisipatif

Operasi

- ✓ Cukup sekali
- ✓ Tangguh
- ✓ Data real-time
- ✓ DNA digital
- ✓ Platform

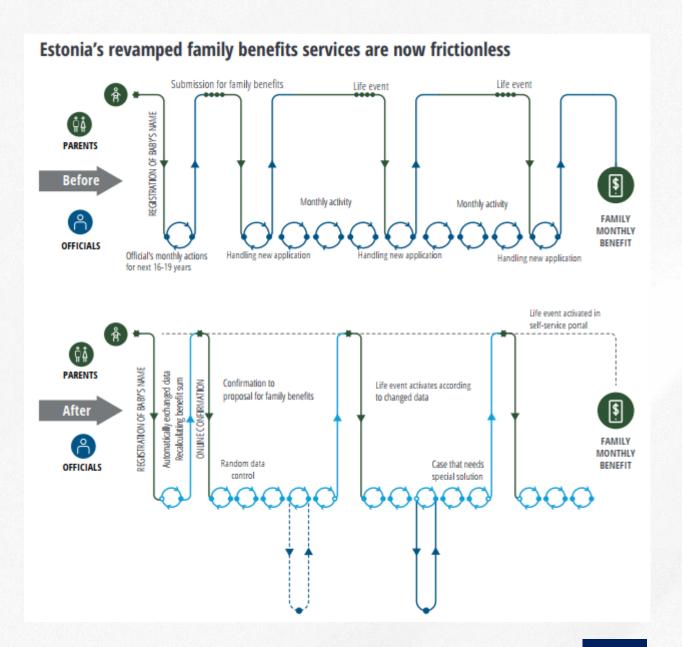
Being digital characteristics	Digital pivots						
	ज्ञां	Ø	WARD	5	©		8
	Data mastery	Flexible, secure infrastructure	Digitally sawy, open talent networks	Ecosystem engagement	Intelligent workflows	Unified customer experience	Innovation and new business models
Service delivery							
Personalized	\oslash		\oslash		\oslash	\oslash	
Frictionless					\oslash	\oslash	
Proactive					∅	Ø	
Omnichannel	\oslash		Ø	Ø		Ø	
Universal digital identity	\oslash	Ø		Ø			
Anticipatory	\oslash				\oslash	\oslash	\oslash
Operations							
Once-only	\oslash	\oslash			\oslash		
Resilience		Ø	Ø	Ø			
Digital DNA			Ø	Ø		Ø	
Real-time data	Ø	Ø				Ø	
Platforms	\oslash	Ø			\oslash		Ø

Illustrasi

Pelayanan Publik Proaktif di Estonia

Sebelum Agustus 2019, di Estonia, 97% orang tua harus mendaftar hingga 10 jenis tunjangan keluarga ketika seorang anak lahir.

Setelah dilakukan transformasi, hanya diperlukan waktu 30 detik.



Terima Kasih.