



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

“Peningkatan Kapasitas Digitalisasi dalam RUU Pelayanan Publik”

Oleh: DR. Junimart Girsang.-

Wakil Ketua Komisi II dan Anggota MKD

DPR RI

Fraksi PDI Perjuangan



**Disampaikan dalam Zoominari PSP2D, Rabu 28 Juli
2021**

Pengantar

- * Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi pemerintahan modern. Dimana setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah.
- * Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa.
- * Pada hakekatnya pemberian pelayanan merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Dimana fungsi penting pemerintah adalah sebagai regulasi, proteksi dan sebagai distribusi.
- * Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai

- * Hal ini masih terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan.
- * Ketidakpastian dalam waktu dan biaya pelayanan, ketidakramahan petugas, kesopanan yang tidak dikedepankan, adanya diskriminatif oleh petugas, berbelit-belit dalam prosedur pelayanan menyebabkan munculnya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan sebagai pelayan maupun dari masyarakat yang meminta pelayanan.
- * Selain itu banyak masyarakat yang enggan datang langsung ke instansi pemerintah untuk menyelesaikan pelayanan dan lebih menggunakan biro jasa untuk membantu menyelesaikan kepentingan masyarakat akibat dari ketidakpastian



Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

Pertama: Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- * **Kedua:** Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- * **Ketiga:** Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.



Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

- * **Pertama:** Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- * **Kedua:** Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- * **Ketiga:** Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- * **Keempat:** Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- * **Kelima:** Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan

Posisi RUU Pelayanan Publik



- Posisi Rancangan Undang-undang (RUU) tentang perubahan atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masuk dalam daftar perubahan Program Legislasi Nasional (Prolegnas) Rancangan Undang-undang Tahun 2020-2024 dalam Periode DPR RI kali.
- * Pada urutan 232 yang merupakan usulan Naskah Akademi dan RUU oleh Dewan Perwakilan Daerah (DPD) dan tidak masuk dalam Daftar Prolegnas RUU Prioritas Tahun 2021.
- * Sehingga pada tahun 2021 ini RUU ini belum dibentuk Panitia Kerja (Panja) untuk bahas di Badan Legislasi DPR RI, untuk dapat dibahas maka tahun 2022 harus masuk Prioritas pembahasan oleh para Anggota Baleg DPR RI atau diserahkan kepada Komisi terkait dalam hal ini Komisi II untuk membahas, menyusun dan mensahkan RUU Pelayanan Publik.



Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Tjahjo Kumolo menilai UU No 25 Tahun 2009 memang sudah tidak relevan dengan kondisi perkembangan dan dinamika masyarakat. Karenanya, perlu dilakukan perubahan agar aturan yang ada sesuai dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat saat ini. Maka dalam reformulasi RUU Pelayanan Publik Pemerintah menyampaikan Enam Poin Penting Perubahan UU:

- * **Pertama**, perlunya penyerasian dengan UU sejenis yang bercirikan partisipasi masyarakat agar saling memperkuat. Menurutnya, dengan adanya penyerasian tersebut tak lagi ada tumpang tindih pengaturan dan saling menguatkan pengaturan partisipasi publik.
- * **Kedua**, perlunya norma pengaturan mengenai etika penyelenggaraan pelayanan publik. Etika penyelenggaraan pelayanan publik perlu diatur secara detil agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih beretika dan teratur.

- * **Ketiga**, perlu penegasan mengenai pelayanan inklusif yang berlandaskan keadilan dengan tidak membedakan status sosial dan ekonomi.
- * **Keempat**, pelayanan publik berbasis elektronik harus menjadi basis pelayanan dalam rangka memudahkan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Era digitalisasi mau tak mau mengubah semua pelayanan konvensional menjadi berbasis elektronik. Dengan begitu, kebutuhan pelayanan yang semakin cepat dan memudahkan masyarakat menjadi prioritas termasuk penerapan prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik.
- * **Kelima**, perlunya pengaturan mengenai kewajiban melakukan inovasi yang berkelanjutan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurutnya, penyelenggara publik mesti melakukan terobosan dan inovasi dalam berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Terlebih, perubahan dan dinamika masyarakat yang sedemikian cepat.
- * **Keenam**, adanya peran swasta dan pemberdayaan

Digitalisasi Pelayanan Publik

Saat ini masih berlangsung Pandemi Covid-19 dengan situasi bencana non-alam yang berjalan menuju dua tahun, akan tetapi diharapkan pelayanan publik tetap berjalan diperlukan alternatif dalam pelayanan publik dengan digitalisasi pelayanan publik secara online tanpa ada kehadiran fisik. Maka perlunya peningkatan standart pelayanan publik ditengah Pandemi Covid-19. 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

USULAN (PSP2D) PUSAT STUDI POLITIK PEMBANGUNAN DAERAH



- * Dalam revisi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang sudah masuk Prolegnasi 2019-2024 usulan PSP2D adalah masuknya inovasi digitalisasi dengan program **Artificial Intelligence**, **Bigdata** dan **Smartblockchain** untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik
- * **Kecerdasan buatan atau Artificial Intelligence (AI)** adalah simulasi dari kecerdasan yang dimiliki oleh manusia yang dimodelkan di dalam mesin dan diprogram agar bisa berpikir seperti halnya manusia. Sedangkan menurut *McLeod dan Schell*, kecerdasan buatan adalah aktivitas penyediaan mesin seperti komputer dengan kemampuan untuk menampilkan perilaku yang dianggap sama cerdasnya dengan jika kemampuan tersebut ditampilkan oleh manusia. Dengan kata lain AI merupakan sistem komputer yang bisa melakukan pekerjaan-pekerjaan yang umumnya memerlukan tenaga manusia atau kecerdasan manusia untuk meneyelesaikan

- * **Big data** adalah kumpulan proses yang terdiri volume data dalam jumlah besar yang terstruktur maupun tidak terstruktur dan digunakan untuk membantu kegiatan bisnis. Big data sendiri merupakan pengembangan dari sistem database pada umumnya. Yang membedakan disini adalah proses kecepatan, volume, dan jenis data yang tersedia lebih banyak dan bervariasi daripada DBMS (*Database Management System*) pada umumnya.
- * **Blockchain** adalah teknologi baru yang dikembangkan untuk sistem penyimpanan data digital. Teknologi ini terhubung melalui kriptografi dan penggunaannya sendiri tak bisa lepas dari mata uang Bitcoin dan Cryptocurrency. Kendati dianggap teknologi modern, ide awal *blockchain* sendiri sudah dicetuskan oleh Scott dalam jurnalnya yang berjudul *Journal of Cryptography: How to Time-Stamp a Digital Document* sejak tahun 1991. *Blockchain* terdiri dari gabungan dua kata, yakni *block* yang artinya kelompok dan *chain* yang berarti rantai. Penamaan tersebut mencerminkan bagaimana cara kerja *blockchain* yang menggunakan sumber daya komputer untuk menciptakan blok-blok yang terhubung satu sama lain dengan tujuan



Catatan Peningkatan Kapasitas

Pelayanan Publik :

Sebagai legislator di DPR tidak masalah dengan formulasi *Artificial Intelligence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* yang diusulkan PSP2D selama tujuannya baik sebagai upaya peningkatan pelayanan publik dalam revisi RUU Pelayanan Publik.

- * Namun yang menjadi catatan adalah harus mampu dijelaskan di dalam Naskah Akademik RUU Pelayanan maksud dan tujuan dari penerapan sistem digitalisasi ini, juga di bagian Ketentuan umum RUU dan bagian penjelasan RUU terkait apa itu *Artificial Intelligence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* termasuk teknis redaksi pasal dalam RUU dalam DIM (Daftar Inventaris Masalah).
- * Apakah *Artificial Intelligence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* ini dapat memenuhi seluruh jenis-jenis dan pola pelayanan publik kepada masyarakat serta peningkatan pelayanan publik yang diinginkan Pemerintah dan mampu diterapkan kepada publik.
- * Harus membuka komunikasi kepada Pemerintah untuk menjelaskan manfaat dan fungsi *Artificial Intelligence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain*. Sebab bila ini disetujui akan berdampak kepada pengadaan barang dan jasa terkait spesifikasi dan *Artificial Intelligence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* yang akan diterapkan.

- * Selain itu untuk peningkatan kapasitas harus ditentukan Standart Spesifikasi digitalisasi pelayanan publik berupa *Artificial Intelegence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* . Ini harus link ke LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah).
- * Karena ini akan diterapkan di Pemerintah Pusat dan Daerah harus dipersiapkan peningkatan kapasitas *user/pengguna* yaitu para Aparatus Sipil Negara (ASN)/Pemerintah yang menjalankan sistem dengan Diklat dan pelatihan lainnya.
- * Kemampuan pemerintah dalam menghitung mempersiapkan anggaran untuk mewujudkan pelayanan publik digitalisasi ini baik ditingkat Pusat dan Daerah dan semua lini pelayanan publik.
- * Dan yang terakhir adalah kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi informasi, artinya *Artificial Intelegence*, *Bigdata* dan *Smartblockchain* harus dalam bentuk aplikasi di



TERIMA KASIH...