

PELAKSANAAN DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Mahendra Kusuma¹

Azwar Agus²

Rendy Yudha Pratama³

^{1,2} Universitas Tamansiswa Palembang, mahendra.kusuma@yahoo.com

³ Universitas Aisyah Pringsewu, rendy.yudha@aisyahuniversity.ac.id

ABSTRAK : Digitalisasi sangat dibutuhkan di dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama di bidang pelayanan publik. *E-government* adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Sudah jamak diketahui bahwa pelayanan publik selalu dibarengi oleh praktik suap dan pungli. Praktik suap dalam pelayanan publik merupakan isu krusial.. Penerapan teknologi informatika perlu diterapkan dalam rangka membangun sistem pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan data sekunder diperoleh dari perundang-undangan khususnya UU No.25 Tahun 2009, literatur dan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa digitalisasi pelayanan publik ini memberikan dampak positif pada efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga mengurangi adanya pungli yang selama ini menjadi rahasia umum dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Digitalisasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT: Digitalization is really needed in government administration, especially in the field of public services. E-government is an information technology concept presented to support the government in providing public services effectively, efficiently and transparently. It is widely known that public services are always accompanied by the practice of bribery and extortion. The practice of bribery in public services is a crucial issue. The application of information technology needs to be implemented in order to build a transparent and accountable public service system.

This research is normative legal research with secondary data obtained from legislation, especially Law No. 25 of 2009, literature and research related to public services. From the research results, it was found that the digitalization of public services has had a positive impact on the efficiency of services to the community. Apart from that, it also reduces extortion which has long been an open secret in providing services to the community.

Keywords: Digitalization, Public Services

LATAR BELAKANG

Kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada warga negara merupakan fungsi esensial dari sebuah negara. Negara yang berhasil memberikan pelayanan publik dikatakan sebagai negara yang berhasil. Sebaliknya negara yang gagal memberikan pelayanan publik disebut negara yang gagal. Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah

memerlukan kehadiran aparatur sipil negara atau pegawai negeri atau yang sering disebut aparat birokrasi.

Aparatur sipil negara atau pegawai negeri sipil mempunyai peranan amat penting untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara. Peranan ASN dalam mewujudkan birokrasi ditentukan oleh sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan pelayanan publik.¹

Jika kita melihat isi dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka ada tiga poin penting mengapa ASN sangat penting untuk pembangunan bangsa ini. Pertama, untuk mewujudkan tujuan nasional dibutuhkan pegawai ASN. Hal ini secara eksplisit bahwa keberadaan dari pegawai ASN sangat penting. Hal ini dikarenakan keberadaan dari pegawai ASN yang memiliki kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan serta dalam pekerjaannya mereka melaksanakan berdasarkan kode etik, yang secara umum menjunjung tinggi integritas, nasionalisme, etika, komitmen antikorupsi, serta semangat melayani masyarakat. Kedua, untuk mencapai tujuan nasional tersebut, pegawai ASN diberikan tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas yang terkait dengan pembangunan. Ketiga, sehingga perwujudan dari tugas-tugas tersebut perlu dieksplisitkan dengan lebih mendalam.²

Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparaturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.³

Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik, karena sebagai organisasi formal, birokrasi pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Birokrasi dapat menjadi sumber kekecewaan masyarakat oleh banyaknya kemungkinan penyalahgunaan wewenang aparat dan korupsi. Jika dikelola oleh orang-orang yang kurang mumpuni dan orang-orang yang tak bertanggungjawab, birokrasi dapat menindas hak-hak asasi warga negara.

¹ Bambang Rudito dkk, *Aparatur Sipil Negara Pendukung Reformasi Birokrasi*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm.

² *Ibid*, hlm. 109

³ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajagrafindo Persada, 2017, hlm. 23

Dalam melayani masyarakat sering terjadi korupsi yang berskala kecil dalam bentuk pungutan liar (pungli). Ungkapan-ungkapan yang sudah menjadi rahasia umum, dalam hal ini antara lain salam tempel, tahu sama tahu (TST), uang semir, uang pelicin, atau pelancar, uang rokok, upah ketik. Pada dasarnya fenomena korupsi prosedural ini terjadi karena adanya kesepakatan timbal balik antara oknum petugas dengan pengguna jasa publik untuk saling membebaskan diri dari perbuatan yang melanggar hukum dan tidak etis. Mereka menutup mata atau pura-pura tidak tahu terhadap aturan hukum yang berlaku.

Untuk meminimalisir praktik kolusi aparat sipil negara, pemerintah telah menerapkan teknologi informasi dalam pemberian kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam tulisan ini adalah: Bagaimanakah pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Literatur dan penelitian tentang pelayanan publik, digitalisasi. Analisis yang digunakan adalah analisis content.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat dua pihak yang berhadapan dan saling berbeda kepentingan. Pihak aparat birokrasi sebagai pemberi pelayanan yang berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, antara keduanya, seringkali terdapat perbedaan kepentingan yang mencolok. Aparat birokrasi pada dasarnya adalah seorang abdi bukannya seorang tuan. Persepsi tersebut selama ini tidak pernah ditanamkan secara sistematis kepada aparat birokrasi. Hal tersebut membawa konsekuensi pada masih munculnya sikap arogansi birokrasi, seperti merasa sebagai pihak yang paling dibutuhkan oleh orang banyak, atau bersikap seenaknya kepada masyarakat. Sikap yang ditunjukkan oleh sebagian besar aparat birokrasi tersebut membuat masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan seperti yang diharapkan, bahkan masyarakat

sering kali merasa disepelkan dan tidak diorbankan oleh birokrasi. Kecenderungan yang justru terjadi adalah abdi masyarakat dibalikkan artinya menjadi masyarakat sebagai abdi birokrat.

Dalam upaya meminimalisasi kebiasaan yang tidak sehat dan bahkan membuka pintu ke arah perilaku koruptif dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP). Secara spesifik Pasal 3 UUPP mengemukakan bahwa tujuan dari UU Pelayanan Publik adalah: (1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan (4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan biaya ekstra cenderung menjadi suatu kebiasaan umum di lingkungan pemerintah. Aparat sudah terbiasa dalam menyelenggarakan pelayanan mengharapkan pemberian biaya ekstra dari masyarakat. Apabila dalam melaksanakan pelayanan, masyarakat tidak memberi biaya ekstra, biasanya aparat pemda dalam melaksanakan fungsi pelayanan terkesan seenaknya sendiri. Sebaliknya semakin besar imbalan yang diberikan semakin memotivasi kinerja aparat birokrasi melayani masyarakat. Jadi motivasinya bukan atas dasar tanggung jawab menurut tugas-tugas yang harus diemban, akan tetapi atas dasar pemberian uang.

Instansi pemerintah seharusnya dapat memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat dengan baik dan transparan. Betapa tidak, bukankah salah satu filosofi penting otonomi daerah adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 347 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan dengan tegas bahwa:

- 1) Pemerintah daerah wajib mengumumkan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 345 ayat (2) huruf c kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas.
- 2) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk maklumat pelayanan publik Pemerintah Daerah kepada masyarakat.
- 3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
 - a. Jenis pelayanan yang diberikan;
 - b. Syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - c. Hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - d. Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggara pelayanan.

- 4) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Standar pelayanan publik merupakan standar pelayanan yang wajib di sediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya standar pelayanan publik akan menjamin minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, standar pelayanan publik merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan, dan lain-lain. Di samping standar pelayanan publik untuk kewenangan wajib,, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain.

Dengan standar pelayanan publik, akan terjamin kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Dengan demikian, akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan terhindar dari kesenjangan pelayanan antar daerah.

Jika tata kelola pemerintah dan pelayanan publik saat ini belum mampu menaklukkan tantangan tersebut, tentu kita harus segera berubah dan berbenah. Kondisi demikian memaksa aparatur negara untuk bersikap adaptif dan responsif terhadap kondisi masyarakat, tapi dengan tetap melaksanakan prosedur pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

Perkembangan digitalisasi menuntut pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik. *Electronic government (e government)* adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan.

Implementasi *e-government* dapat menciptakan pelayanan publik secara *online* atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik, dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu, *e-government* juga dimaksudkan untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Secara praktis, *e-government* dapat digolongkan pada empat tingkatan. Tingkat *pertama* adalah pemerintah memublikasikan informasi melalui *website*. Tingkat *kedua*, adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintah melalui email atau media sosial lainnya. Tingkat *ketiga* adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintah sesuai dengan kebutuhan. Level *empat* adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat

dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerinatahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.⁴

Pemerintah Indonesia telah berupaya mendorong semua lembaga pemerintah untuk menerapkan *e-government* sebagai sistem pendukung pelayanan publik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Penerapan *E-Government*, merupakan bukti dari upaya pemerintah untuk menjadikan *e-government* sebagai bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan publik.

Beberapa lembaga pemerintah, kementerian, pemerintah daerah, dan pemerintahan desa berupaya menerapkan *e-government* melalui *website*. Untuk mendukung penerapan *e-government* melalui *website*, pemerintah menyiapkan program dan langkah-langkah strategis serta anggaran yang cukup untuk mendukung kesuksesan penerapan *e-government*, bahkan sejumlah pemerintah daerah memiliki visi pembangunan khusus pengembangan *e-government*.

Ada kewajiban bagi penyedia layanan publik untuk menggunakan sistem informasi untuk menerbitkan semua prosedur dan informasi tentang layanan kepada publik secara manual dan elektronik. Lembaga pusat dan daerah harus menyediakan sistem informasi.

Teknologi informasi adalah salah satu teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyusun, menyimpan, memanipulasi dan dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan, dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.⁵

Perkembangan teknologi informasi sebagaimana telah penulis uraikan pada bagian awal bab di atas menuntut pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik. *E-government* adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Sudah jamak diketahui bahwa pelayanan publik di daerah selalu dibarengi oleh praktik suap dan pungli.

Praktik suap berkait perizinan merupakan isu krusial di daerah. Oleh karena itu kepala daerah konsisten menerapkan sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) sehingga proses perizinan berjalan menggunakan teknologi informatika tanpa mempertemukan pengurus izin dan birokrat.

Implementasi program *e-government* terkait dengan kebijakan reformasi administrasi publik di Indonesia. Kebijakan *e-government* harus menjadi salah satu bagian terpenting dari

⁴ Amy Y.S. Rahayu dkk, *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, Rajagrafindo Persada, Depok, 2020, hlm. 236-237

⁵ M. Mukhsin, *Penerapan Teknologi Infrpmasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi*, Jurnal Teknokom, Universitas Wiralodra, Vol 3, Nomor. 1, Maret 2020, hlm. 8

keseluruhan agenda reformasi birokrasi. Ini bisa menjadi salah satu cara untuk mengubah paradigma administrasi publik konvensional menjadi lebih maju. Setiap kebijakan mengenai program reformasi birokrasi mengatur isu *e-government* secara khusus.

Dengan adanya *E-Government* itu merupakan digitalisasi layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dan salah satu proses demokratisasi, yaitu mengurangi atau memotong garis birokrasi yang ada.⁶

Pendekatan sistem berbasis teknologi informasi yang transparan bisa menjadi kunci. Semua persyaratan untuk mendapatkan izin harus transparan bagi publik. Publik akan bisa memantau sampai sejauh mana perizinan itu bergerak, apakah semua persyaratan sudah terlengkapi. Sistem yang transparan akan mengikis asumsi yang sering terdengar dari birokrasi, kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah.

KESIMPULAN

Dari uraian yang penulis bahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk mempercepat pemberian layanan terutama terkait surat-menyurat tanpa menunggu atasan berada di tempat atau atasan berada di dalam ruangan kerjanya. Selain itu pelaksanaan digitalisasi juga diterapkan dalam rangka mengurangi pertemuan antara aparat birokrasi dengan masyarakat guna menghindari terjadinya suap dan pungli..

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi dkk, *Pelayanan Sektor Publik*, UMY Press, Yogyakarta, 2018
Amy Y.S. Rahayu dkk, *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, Rajagrafindo Persada, Depok, 2020
Bambang Rudito dkk, *Aparatur Sipil Negara Pendukung Reformasi Birokrasi*, Kencana, Jakarta, 2016,
Dinoroy Marganda Aritonang, *Aspek Hukum Penyelenggaraan Administrasi Publik di Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2019
Elsa Prisanda dan Rury Febrina, *Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance*, Journal of Governance Innovation, Volume 1, Number 1, Maret 2019

⁶ Elsa Prisanda dan Rury Febrina, *Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance*, Journal of Governance Innovation, Volume 1, Number 1, Maret 2019, hlm. 159

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajagrafindo Persada, 2017

M. Mukhsin, *Penerapan Teknologi Infprmasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi*, Jurnal Teknokom, Universitas Wiralodra, Vol 3, Nomor. 1, Maret 2020