

# PROYEKSI PELAYANAN PUBLIK ERA 4.0

Rabu, 31 Oktober 2018 - Shintya Gugah Asih T.

## PROYEKSI PELAYANAN PUBLIK ERA 4.0

Beberapa waktu lalu Presiden Republik Indonesia Joko Widodo meluncurkan peta jalan (road map) "Making Indonesia 4.0" yang merupakan strategi nasional dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0. Dengan diluncurkannya peta jalan tersebut pemerintah kini berpacu mempersiapkan diri untuk menghadapi gelombang disrupsi. Sosialisasi terus digalakkan baik dibidang industri, ekonomi hingga pendidikan. Namun, apakah Pemerintah mampu memanfaatkan era serba digital tersebut dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik?

Sebetulnya Apa itu Revolusi Industri 4.0? Revolusi Industri 4.0 merupakan fase keempat perjalanan sejarah revolusi industri yang sudah dimulai sejak abad ke-18. Menurut Prof. Klaus Schwab, Economic Dunia asal Jerman, Dunia telah mengalami 4 revolusi Industri yang saat ini mengalami puncaknya dengan lahirnya teknologi digital yang secara masif.

Saat ini perkembangan teknologi begitu pesat dan tidak bisa terbendung lagi. Digitalisasi sudah mulai memasuki celah-celah kehidupan kita sehari-hari. Kemajuan Teknologi tersebut kemudian banyak dimanfaatkan oleh sektor privat/swasta. Banyak perusahaan bahkan industri kecil kreatif yang menggunakan teknologi digital dalam mengembangkan usaha mereka. Sebut saja Gojek, Uber dan Grab perusahaan yang konsen dalam penyediaan jasa transportasi melalui system online.

Sementara Perusahaan Penyedia jasa Transportasi yang masih konvensional/ belum menggunakan teknologi digital kalang kabut dan hampir tergerus. Hal tersebut menunjukkan betapa disrupsi era Revolusi Industri 4.0 ini.

### Pelayanan Publik Berbasis IT

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian keterkaitan dengan pelayanan publik dan era revolusi Industri 4.0 saat ini, sebetulnya telah jelas terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada Pasal yang mengatur bahwasanya Pelayanan Publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Maka dari itu sudah cukup jelas bahwa setiap penyelenggara diwajibkan untuk menyediakan sistem informasi secara nasional. Dengan begitu tidak lain teknologi informasi berperan besar dalam rangka pemenuhan sistem tersebut untuk skala nasional.

Hal tersebut sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah untuk dapat menyesuaikan penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 saat ini, yaitu dengan menerapkan pelayanan publik yang berbasis Teknologi (digital)

Sebab, dengan teknologi, transparansi, kecepatan, kemudahan yang menjadi kunci pada suatu pelayanan akan terwujud, maka tidak heran pelayanan di sektor privat/ swasta biasanya akan lebih baik karena pemanfaatan teknologi yang semakin canggih dalam proses pemberi pelayanannya untuk menjaga kepercayaan pelanggan sehingga usaha yang

dijalankan akan terus produktif.

Mestinya hal itu juga diterapkan oleh Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, terlebih jumlah "pelanggan" yang mengakses pelayanan di sektor publik lebih besar dibandingkan disektor private/ swasta. Maka apabila Pemerintah ingin mendapatkan kepercayaan dari "pelanggan" dalam hal ini masyarakat yaitu seharusnya Pemerintah mulai serius untuk memanfaatkan teknologi digital di era Revolusi Industri 4.0. dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga bukan hanya sektor privat/swasta saja yang dapat mengambil keuntungan dari sebuah kemajuan teknologi saat ini tetapi juga disektor publik.

Sebetulnya saat ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB) sebagai Kementerian yang membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan yang memiliki fungsi merumuskan dan menetapkan kebijakan terkait pelayanan publik sudah mulai memanfaatkan Teknologi Informasi untuk mengaplikasikan Undang-Undang dalam menyediakan informasi secara nasional tersebut yaitu dengan diundangkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

Di dalam Peraturan tersebut pada Pasal 3 disebutkan bahwa Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, Bupati, Walikota, Direktur Utama BUMN, Direktur Utama BUMD wajib memastikan penyediaan informasi pelayanan publik ke dalam SIPPN setelah berlakunya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setelah satu tahun lebih peraturan tersebut diundangkan baru-baru ini Menpan RB meluncurkan aplikasi SIPPN yang dapat diakses melalui <http://sipp.menpan.go.id/> sebagai wadah informasi pelayanan publik semua instansi penyelenggara pelayanan publik secara nasional mulai dari pemerintah daerah, kementerian/ lembaga, lembaga non struktural dan BUMN/BUMD.

Namun, SIPPN yang sedang dikembangkan oleh MenpanRB tersebut masih belum sempurna dikarenakan belum semua pemerintah daerah maupun kementerian/lembaga menginput data informasi pelayanan publik dimasing-masing instansinya ke aplikasi SIPPN di <http://sipp.menpan.go.id/> tersebut. Lemahnya kewenangan Menpan RB untuk mendorong instansi tersebut untuk mengintegrasikan data pelayanan publik tiap instansi ke aplikasi SIPPN menjadi salah satu kendala belum efektifnya aplikasi tersebut.

Padahal, dengan SIPPN tersebut pelayanan publik di Indonesia akan saling terintegrasi. Maka semua informasi terkait pelayanan publik dapat diakses melalui aplikasi SIPPN tersebut, selain itu SIPPN merupakan wujud pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif sehingga tercegahnya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **Tata Kelola Pemerintah**

Sistem E-Government yang merupakan upaya pemerintah dalam mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan teknologi informasi untuk menjalankan pemerintahan terutama pelayanan publik masih sangat minim. Masih sedikit Kementerian/Lembaga maupun pemerintah daerah yang memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanan publik. Padahal jika E-Government sendiri diterapkan disetiap pemerintahan maka hal tersebut sejalan dengan Revolusi Industri 4.0.

E-Government memiliki banyak manfaat dalam sistem berdemokrasi yang saat ini kita terapkan diantaranya meningkatkan kecepatan komunikasi antara pemerintah, masyarakat, swasta, maupun koordinasi antar instansi yang berbasis internet.

Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas dari proses penyelenggaraan pemerintahan, menghemat anggaran pemerintah, serta memudahkan alur informasi yang dapat diakses secara terbuka guna mewujudkan cita-cita good governance dan open government pada penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Mengutip pernyataan Dunleavy saat memperkenalkan konsep digital governance pada tahun 2005 sebagai pengganti New Public Management (NPM) yang banyak diadopsi di pemerintahan mengatakan, begitu pentingnya digital dalam tata kelola pemerintahan.

Bahkan Profesor Bidang Politik dan Kebijakan Publik London School of Economics and Political Science (LSE) juga

menyatakan bahwa "New Publik Management is Dead, Long Live Digital Era Governance". Maka tidak lain, era digital yang saat ini kita hadapi pada Revolusi Industri 4.0 dalam tata kelola pemerintahan mau tidak mau harus segera diimplementasikan.

Sudah saatnya pemerintah dengan serius memperhatikan kewajibannya dalam memajukan tata kelola yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi. (ORI - Lampung)