

# PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MENUJU PEMERINTAHAN KELAS DUNIA 2024

Kamis, 11 Mei 2023 - Fauziah Kurniati

Pelayanan publik menjadi area perubahan yang diharapkan pada upaya penerapan reformasi birokrasi Indonesia. Capaian reformasi birokrasi dilakukan melalui beberapa gelombang, hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

*Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dioperasionalkan dalam bentuk *road map* (peta Jalan), disusun dan dilaksanakan setiap lima tahun. Gelombang pertama, yaitu *road map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 memiliki tiga sasaran, diantaranya terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Selanjutnya gelombang kedua, yaitu *road map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 berisikan sasaran berupa implementasi hasil-hasil yang sudah dicapai pada lima tahun pertama, juga melanjutkan upaya yang belum tercapai pada lima tahun pertama di pelbagai komponen strategis birokrasi pemerintah. Sementara, sasaran pada gelombang ketiga, yaitu *road map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 berupa peningkatan secara terus menerus kapasitas birokrasi sebagai kelanjutan dari reformasi birokrasi pada lima tahun kedua untuk mewujudkan pemerintahan kelas dunia.

Sesaat lagi kita akan memasuki tahun 2024 sebagai ujung tombak cita-cita reformasi birokrasi Indonesia menuju pemerintahan kelas dunia, apakah sudah benar-benar terwujud? Adapun ciri-ciri pemerintahan kelas dunia, yaitu transparan, akuntabel, dan berkualitas. Saat ini, pemerintah Indonesia telah memiliki komitmen untuk mewujudkan hal tersebut, salah satunya melalui penerapan *e-government* berupa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang termuat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lalu, bagaimana penerapan *e-government* di sektor pelayanan publik?

Berbicara pelayanan publik, tentu tidak terlepas dari pelayanan prima yang notabene menjadi area perubahan dan hasil yang diharapkan pada reformasi birokrasi kita. Pelayanan prima didefinisikan sebagai pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah sehingga dapat mengubah pelayanan yang sifatnya biasa menjadi luar biasa, atau dengan kata lain, yaitu pelayanan yang dapat melebihi ekspektasi masyarakat.

Di Era Society 5.0 yang penuh dengan kemajuan teknologi, tentu memengaruhi kebiasaan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*. Berdasarkan hasil riset menunjukkan bahwa masyarakat saat ini memiliki ekspektasi berupa pelayanan yang bersifat *user friendly, innovative, simple, connected, one stop service, reliable, fast, feel safe, dan open for input*. Sementara, realita yang sering terjadi justru pelayanan yang sifatnya *complicated, silo, slow, feel unsafe, unreliable, dan useless*. Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya kita melakukan upaya *scaling up* (meningkatkan) di sektor pelayanan publik. Lantas, bagaimana caranya? Yaitu melalui penerapan transformasi digital berupa pelayanan *Super Apps* dan penggunaan aplikasi berbasis *cloud*.

## Pelayanan Super Apps

Saat ini, banyak pemerintah kita di pusat maupun daerah berlomba-lomba untuk menciptakan aplikasi namun lupa untuk saling terintegrasi, sehingga produk yang dihasilkan memiliki efisiensi yang rendah dan membuat masyarakat pada akhirnya enggan untuk mengakses pelayanan tersebut. *Super Apps* merupakan jawaban yang tepat, *Super Apps* didefinisikan sebagai sebuah *platform mobile* atau aplikasi web yang menyediakan beberapa layanan dan dikemas dalam satu aplikasi. Istilah *Super Apps* diperkenalkan oleh Mike Lazaridis, *founder* Blackberry pada 2010. Ia mendefinisikan *Super Apps* sebagai sebuah ekosistem tertutup dari berbagai macam aplikasi yang akan digunakan orang setiap harinya dan menawarkan pengalaman yang lebih efisien. Mengapa disebut *Super Apps*? Sesuai dengan namanya, aplikasi ini disebut *Super Apps* (aplikasi super) karena dapat memberikan banyak layanan hanya dalam satu aplikasi saja.

Salah satu contoh penerapan *Super Apps* di sektor pelayanan publik adalah Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur yang diluncurkan pada 2022. Melalui *Super Apps* tersebut, masyarakat Banyuwangi dapat mengurus 43 dokumen kependudukan langsung dari gawainya, dan menariknya dokumen tersebut dapat dicetak secara *real time*, di mana pun dan kapan pun. MPP Digital ini berhasil terintegrasi dengan aplikasi "Smart Kampung Banyuwangi", sebagai wujud penerapan *smart city* di level daerah.

## Penggunaan Aplikasi Berbasis Cloud

Dilansir dari situs *elitory.com*, aplikasi berbasis *cloud* adalah program perangkat lunak yang di-*host* dan dikelola di lingkungan komputasi *cloud*. Aplikasi ini dapat diakses melalui *browser web* atau perangkat seluler, yang berarti aplikasi ini dapat digunakan kapan saja, di mana saja. Aplikasi berbasis *cloud* memberikan fleksibilitas, skalabilitas, dan penghematan biaya kepada pengguna dibandingkan dengan solusi *on-premise* tradisional. *Cloud* juga menawarkan kemampuan kolaborasi yang lebih baik dan memungkinkan pengguna mengakses data mereka dari lokasi mana pun.

Banyak industri yang mulai mengubah sistemnya dengan menggunakan *software* atau aplikasi ber *platform cloud* . Sebagian industri mengambil keputusan untuk pindah ke *cloud* guna memungkinkan industri mereka akan berkembang lebih maju.

Keunikan lainnya adalah bagaimana metode ini menempatkan internet sebagai pusat server pengelolaan data. Maka, media penyimpanan data pengguna disimpan secara virtual sehingga tidak membebani pemakaian memori di perangkat tersebut.

Penggunaan *cloud* menurut Dr. Muhamad Yopan, Ph.D. selaku *Government Account Lead at Amazon Web Services* pada kegiatan webinar "Inovasi Digital untuk Pelayanan Publik" yang diselenggarakan oleh Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia menyampaikan bahwa penggunaan *cloud* dapat meningkatkan efisiensi secara ekonomi, dapat menyesuaikan kebutuhan (tidak ada kelebihan dan kekurangan *recources*), dan bisa saling melengkapi. Secara keamanan data pun lebih teruji, sehingga penggunaan *cloud* pada sistem pelayanan publik berbasis *e-goverment* dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik.

Fauziah Kurniati - Calas Perwakilan Ombudmsan RI Provinsi Bengkulu