

# Pelayanan Publik: Konsep dan Penerapannya untuk Sektor Koinfo

Wahyudi Kumorotomo

[www.kumoro.staff.ugm.ac.id](http://www.kumoro.staff.ugm.ac.id)

kumoro@ugm.ac.id

Magister Administrasi Publik  
Universitas Gadjah Mada

# Apakah yg disebut Pelayanan Publik?

---

- Pasal 1 UU No.25/2009: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.
- Bentuk pelayanan publik: penyediaan barang/ jasa, pelayanan administratif.

# Kategori Pelayanan Publik (*public services*) di Negara Maju

1. Education
2. Electricity
3. Environmental protection
4. Fire service
5. Gas
6. Health care
7. Law enforcement
8. Military
9. Public broadcasting
10. Public library
11. Public Security
12. Public transportation
13. Public housing
14. Social services
15. Telecommunications
16. Town planning
17. Waste management
18. Water supply network

# Jenis-jenis Pelayanan Publik (Denhardt, 2007; Effendi, 2010)

## Pelayanan Sosial Dasar

- Pendidikan
- Kesehatan
- Jaminan sosial

## Pelayanan Administrasi

- Perijinan
- Lisensi
- Akta

## Pelayanan Pendukung Produktivitas

- Distribusi & alokasi: transportasi publik
- Telekomunikasi
- Perpustakaan umum.

# KONDISI UMUM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

---

1. Pemberian pelayanan yang diskriminatif
2. Transparansi pelayanan sangat rendah, terutama masalah biaya: ada uang rokok, uang administrasi, uang sukarela, uang terima kasih, salam tempel – soal penggunaan bahasa
3. Birokrat belum responsif, keluhan tidak ditanggapi
4. Tidak ada jaminan kepastian:  
dalam aspek biaya, waktu, persyaratan, informasi
5. Masih adanya sikap arogansi penyedia layanan, merasa dibutuhkan
6. Berperan sebagai penguasa dan bukan pelayan
7. Pengguna layanan sebagai obyek dan bukan subyek dll.

# AZAS PELAYANAN PUBLIK

---

SK Menpan No. 81, Tahun 1993 :

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan kepastian
- Keamanan
- Keterbukaan
- Efisien
- Ekonomis
- Keadilan dan ketepatan waktu.

# Penyelenggara Pelayanan Publik

- Lembaga pemerintah (instansi penyelenggara negara)
- Perusahaan (korporasi)
- BUMN / BUMD
- Lembaga independen (Ornop)
- Organisasi yg secara khusus melaksanakan “misi negara” berdasarkan UU.

# Isu Strategis Pemanfaatan TIK di Indonesia (#1)

Isu Pokok	Fakta
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penetrasi Internet rendah dan belum merata</li><li>• Penetrasi komputer (PC, laptop) rendah</li><li>• Tarif</li><li>• <i>Bandwidth</i></li></ul>
Regulasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• UU ITE sdh diratifikasi; Bgm pelaksanaan? PP, Permen, Rencana Kerja Daerah; Cyberlaw?</li><li>• Pemetaan Konten, Standardisasi Data</li><li>• Konvergensi lintas sektor</li></ul>
SDM	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Partipation rate</i> rendah</li><li>• <i>e-Literacy</i> masih rendah</li><li>• Apresiasi terhadap bidang TIK rendah</li><li>• Standar kompetensi belum lengkap</li></ul>



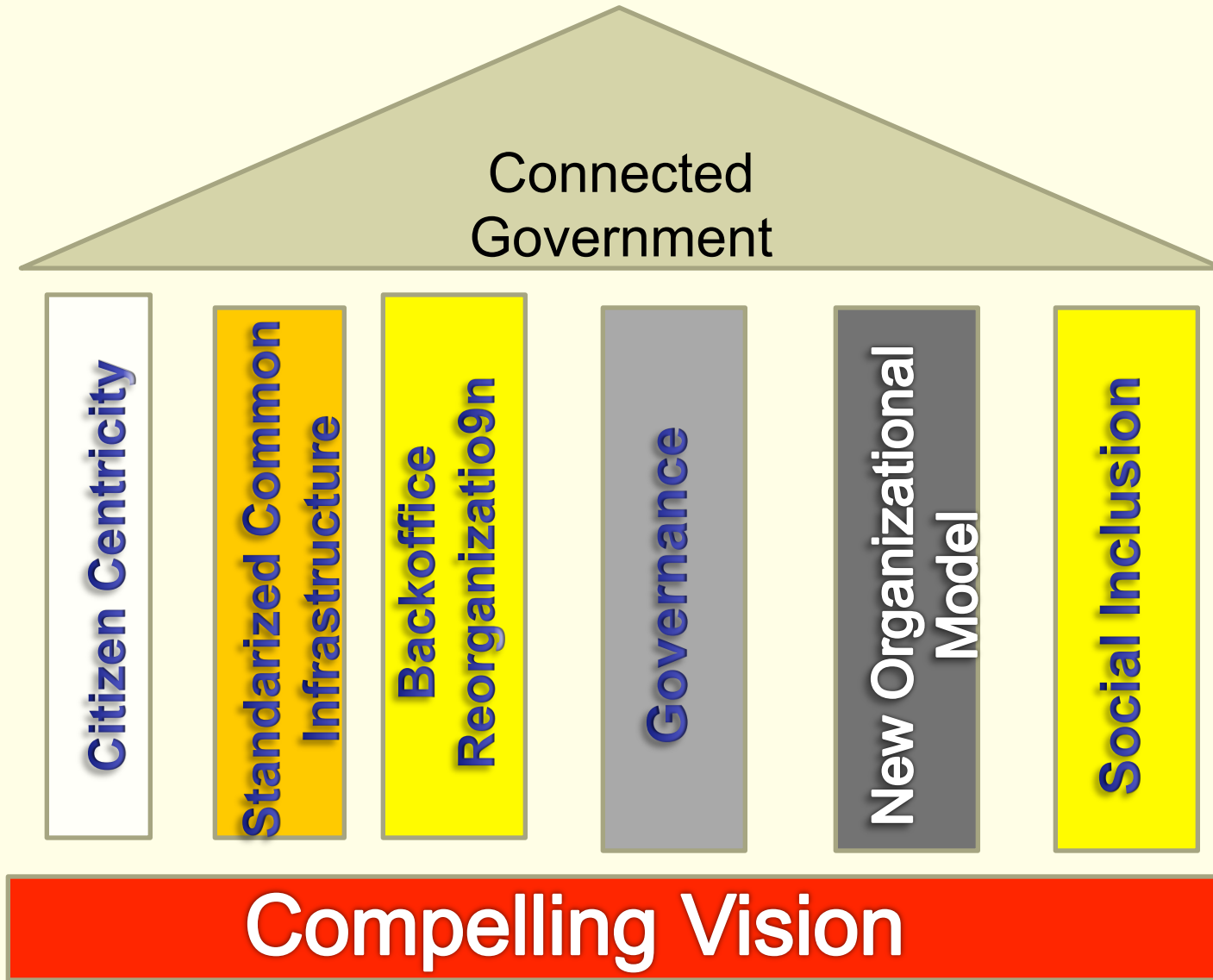
# Isu Strategis Pemanfaatan TIK di Indonesia (#2)

<b>Isu Pokok</b>	<b>Fakta</b>
Pendanaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lembaga pembiayaan untuk kepemilikan PC &amp; laptop terbatas</li><li>• Ketentuan perpajakan yang belum kondusif</li></ul>
Cetak Biru TIK	<ul style="list-style-type: none"><li>• Belum konvergen</li><li>• Masalah interoperabilitas</li><li>• Belum tersosialisasi dengan baik</li><li>• Adanya pulau-pulau informasi</li></ul>
<i>e-Leadership</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peran sebagai rujukan TIK belum terbangun</li><li>• Belum ada institusi CIO Indonesia</li></ul>
Industri	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jumlah pengembang rendah</li><li>• Jumlah ISV rendah</li><li>• Tingkat pembajakan perangkat lunak masih tinggi</li><li>• CMM Indonesia belum ada.</li></ul>

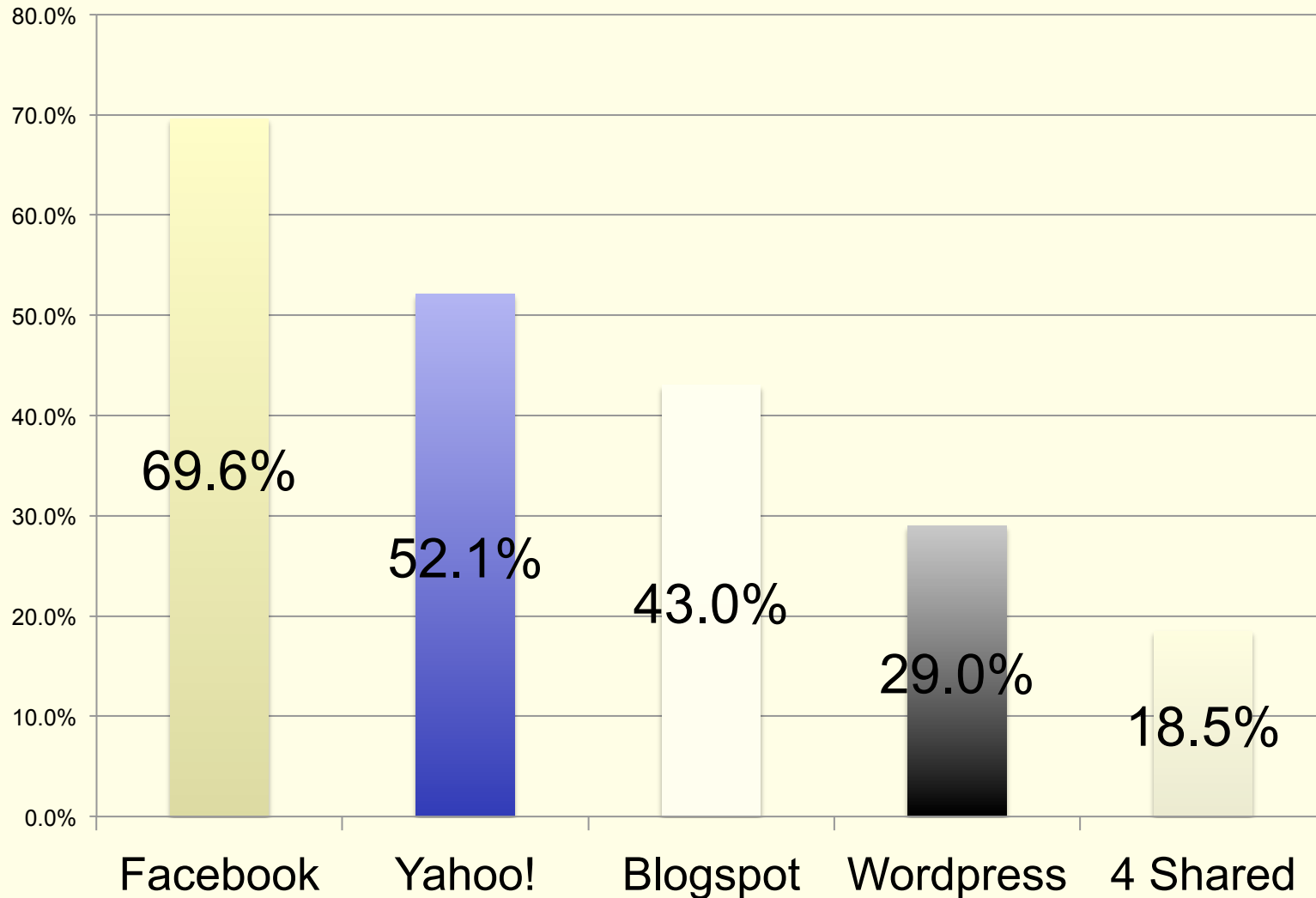
# Mana Program Flagships Yang Sudah Terlaksana?

NO	Program Flagship	Note
1	Palapa Ring Project	√
2	e-Procurement	√
3	National Single Window	
4	Nomor Identitas Nasional	√
5	e-anggaran	
6	e-Edukasi dan e-learning	√
7	Legal Software	
8	UU ITE	√
9	Implementasi Digital TV	√
10	Pengembangan BWA	
11	Program PC Murah	
12	Std Kompetensi Profesi SDM TIK	
13	Techno Park	
14	Venture Capital untuk TIK	
15	UU Konvergensi	
16	e-Health	

# Pillars of Connected Government



# Situs Web Terpopuler di Indonesia



# Media Sosial (Mar 2012)

- Pengguna Facebook: 43.061.840  
(nomor tiga setelah Amerika Serikat dan India)
- Akun Twitter: 4.883.228 (paling aktif di Asia).

**Catatan:** Apakah kegiatan di media sosial ini menunjang produktivitas masyarakat?

# Unproductive On-line Activities (Hazelton, 2008)

1. Excessive e-mailing
2. Social networking sites
3. Forums
4. Messengers & Chats
5. Youtube
6. Online Games
7. Excessive Blogging
8. Social Bookmarking
9. RSS Feed Reader
10. Checking personal statistics.

→ What the government can do about it?

# Lingkup Regulasi PP No.82/2012 ttg PSTE (Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik)

1. Penyelenggaraan Sistem Elektronik
2. Penyelenggaraan Transaksi Elektronik
3. Penyelenggaraan Agen Elektronik
4. Tanda Tangan Elektronik
5. Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik
6. Lembaga Sertifikasi Keandalan
7. Pengelolaan Nama Domain.

# Apakah korporasi internasional (Google, Facebook, Blackberry) termasuk Penyelenggara Sistem Elektronik?

Ps. 2 UU No.11/2008:

“Undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yg melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam UU ini, baik yg berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yg memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia”.

Yang harus diutamakan adalah kepentingan nasional. Lembaga internasional yang melakukan layanan dan secara langsung / tdk langsung mempengaruhi kepentingan & produktivitas nasional harus tetap diatur dan diawasi.

→ Contoh: Cina mengatur ttg beroperasinya Yahoo. Ketika Yahoo keluar dari Cina, justru bisa merangsang munculnya provider dari Cina: baidu.com. Mengapa kita biarkan koprol.com diakuisisi oleh Yahoo?



# Pengaturan ttg Penyelenggaraan Sistem Elektronik (Ps.4 PP No.82/2012)

- Pendaftaran
- Perangkat Keras
- Perangkat Lunak
- Tenaga Ahli
- Tata-kelola
- Pengamanan
- Sertifikasi Kelaikan Sistem Elektronik
- Pengawasan

# *Stake-Holders Pelaksanaan PSTE*

- Bank Indonesia
- Kementerian Perdagangan
- Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan
- Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK)
- Kementerian Luar Negeri
- Mabes Polri
- Kementerian Keuangan
- Sekretariat Negara
- Kementerian Hukum dan HAM.

# Agenda Peraturan Menteri Setelah PP No.82/2012 ttg PSTE

1. RPM tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik.
2. RPM tentang Tata Cara Pendaftaran PSTE.
3. RPM tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.
4. RPM tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan.
5. RPM tentang Tata Kelola Keamanan Informasi.
6. RPM tentang Spam atau pengiriman informasi elektronik.
7. RPM tentang Pengelolaan Nama Domain.
8. RPM tentang Pengelolaan Nama Domain oleh Instansi Penyelenggara Negara.
9. RPM tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Pelayanan Publik.
10. RPM tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik oleh PSE Pelayanan Publik.

# Catatan ttg Data Center & Disaster Recovery Center (Ps. 17 ayat 2 & 3)

- Untuk PSE Pelayanan Publik, penyelenggara Pusat Data wajib menempatkan Pusat Pemulihan Bencana di wilayah Indonesia.
  - Bgm dg PSE di luar negeri? Apa sanksi jika tidak menempatkan di wilayah Indonesia?
- Sanksi atas pelanggaran pasal 17 ayat (2) PP PSTE tidak tegas.
  - Jika sebuah PSE tidak punya “rencana keberlangsungan kegiatan” untuk menanggulangi bencana, apa sanksinya?

# Materi PP No.96/2012 ttg Pelayanan Publik

1. Ruang lingkup pelayanan publik
2. Sistem pelayanan terpadu → koherensi TIK (?)
3. Pedoman penyusunan Standar Pelayanan
4. Proporsi akses dan kategori Kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang
5. Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Pasal 3: Ruang lingkup Pelayanan Publik: pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, pelayanan administratif.**

# Tujuan Sistem Pelayanan Terpadu (ps. 12)

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kpd masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yg cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
5. Memberikan akses yg lebih luas kpd masyarakat utk memperoleh pelayanan.

# **Standar Pelayanan (ps. 25)**

## **Dasar Kesepakatan dlm Maklumat Pelayanan (*Citizen Charter*)**

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / Tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan kepastian pelayanan.

# Pengikutsertaan Masyarakat (ps. 40 & ps. 41)

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dlm penyelenggaraan pelayanan publik → Tujuan: adil, transparan, akuntabel.

Pengikutsertaan meliputi:

1. Penyusunan kebijakan pelayanan publik
2. Penyusunan Standar Pelayanan
3. Pengawasan & evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik
4. Pemberian penghargaan.

- Apakah ada “Maklumat Pelayanan” (Citizen Charter) menyangkut hak dan kewajiban PSE?
- Apakah prinsip **pengikutsertaan** sudah diatati?



# Catatan ttg PSE Pelayanan Publik (ps. 10 ayat 2)

- Kategori PSE Pelayanan Publik: nilai aktiva paling sedikit 50 kali PDB per kapita per tahun.

Dg asumsi PDB per kapita Indonesia (2013) sebesar US\$ 4.100, minimal aset adalah Rp 1,97 miliar. Jadi, sebuah perusahaan PSE yg memberikan layanan penggunaan infrastruktur dan *platform* kpd sebuah rumah-sakit yg asetnya Rp 2 miliar, masuk kategori PSE Pelayanan Publik. Tetapi, layanan serupa untuk perusahaan pertambangan yg melayani kebutuhan internal sistem informasi perusahaan dg nilai lebih dari Rp 1,97 tidak termasuk PSE Pelayanan Publik. Bagaimana mengontrol “internalisasi” *platform* semacam ini?

- Ketentuan ttg DC/DRC apakah juga berlaku bagi pelayanan publik yang skala pelayanannya kecil?

Mis: pelayanan *hosting* untuk informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas atau Pustu.

# Beberapa Pemikiran untuk Diskusi

- 1. Koherensi kebijakan dan koordinasi lintas-sektor harus dilakukan supaya regulasi lebih tepat sasaran dan bermanfaat bagi publik.**

Mis: PP 82/2012 dg PP 96/2012 ttg pelayanan publik. Tentang perlindungan data pribadi, perlu dirujuk UU No.23/2006 ttg Adminduk. → Apa kewajiban PSE thd data pribadi Adminduk yg bersifat elektronik? Apakah ketentuan *Disaster Recovery Center* berlaku?

- 2. Banyak aturan yg belum jelas benar definisinya.**

Mis: Ruang lingkup pelayanan publik termasuk lembaga swasta yg melaksanakan “misi negara” berdasarkan UU. Apa saja rinciannya?

- 3. Pelaksanaan regulasi perlu mengantisipasi perkembangan teknologi di masa depan.**

Mis: “*Cloud computing*”; menyangkut PSE internasional dan disertai dengan SLA (*Service Level Agreement*) yg sangat personal. Apakah ketentuan PSE berlaku? Bagaimana pemerintah mengontrolnya?

- 4. Posisi peran pemerintah dlm pengendalian informasi dan “peningkatan produktivitas” nasional perlu diperjelas.**

Mis: Iran, Cuba, Saudi Arabia dan Vietnam menerapkan kontrol thd konten yg dpt diakses warga. Australia menyiapkan *firewall* utk konten pembuatan bom, *under-aged pornography*. Banyak negara meminta penutupan konten di Google & Youtube. Bgm dg Indonesia? Ketidakadilan bisa terjadi krn akses *bandwith*. Media sosial menurunkan produktivitas. Apa yg dpt dilakukan pemerintah?

Regulasi mengenai penggunaan TIK semakin kompleks karena mesti mempertimbangkan prinsip demokrasi, melibatkan *stake-holders* yang beragam, dan antisipatif terhadap perkembangan teknologi.

**TERIMA KASIH**