

# Reformasi Birokrasi, E-Governance dan Pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Publik



Wahyudi Kumorotomo, PhD  
Magister Administrasi Publik  
Universitas Gadjah Mada

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

kumoro@ugm.ac.id

# Agenda Paparan

1. Masalah umum & kegagalan birokrasi Pemerintah saat ini
2. Reformasi birokrasi: Mengapa TIK dan e-Governance?
3. Kelas menengah Indonesia adalah “gadget maniac” & akrab dengan TIK: Bukan untuk produktivitas?
4. E-Governance dan inisiasi perubahan
5. Kendala strategis pemanfaatan TIK di Indonesia
6. TIK untuk efisiensi layanan perijinan.

# Target Reformasi Birokrasi Banyak Meleset

Dalam RPJMN 2009-2014, Reformasi Birokrasi ditempatkan sebagai prioritas tertinggi karena peranannya dalam menentukan prioritas lainnya.

Target	Indikator		Baseline (2009)	Target (2014)
Menciptakan pemerintahan yg bersih (bebas dari korupsi)	Indeks Persepsi Korupsi		2,8	5,0
	Opini WTP menurut BPK	Pusat	42,17%	100%
		Daerah	2,73%	60%
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Indeks Integritas Nasional	Nasional	6,64	8,0
		Daerah	6,46	8,0
	Peringkat kemudahan menjalankan bisnis		122	75
Pengembangan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.	Indeks Efektivitas Pemerintahan		-0,29	0,5
	Penyampaian LAKIP		24%	80%

# 9 Program Akselerasi Menpan & RB

**Manajemen dan Organisasi**

**Distribusi Layanan Publik yg Berkualitas**

**Profesionalisasi Layanan Publik**

**E-Government**

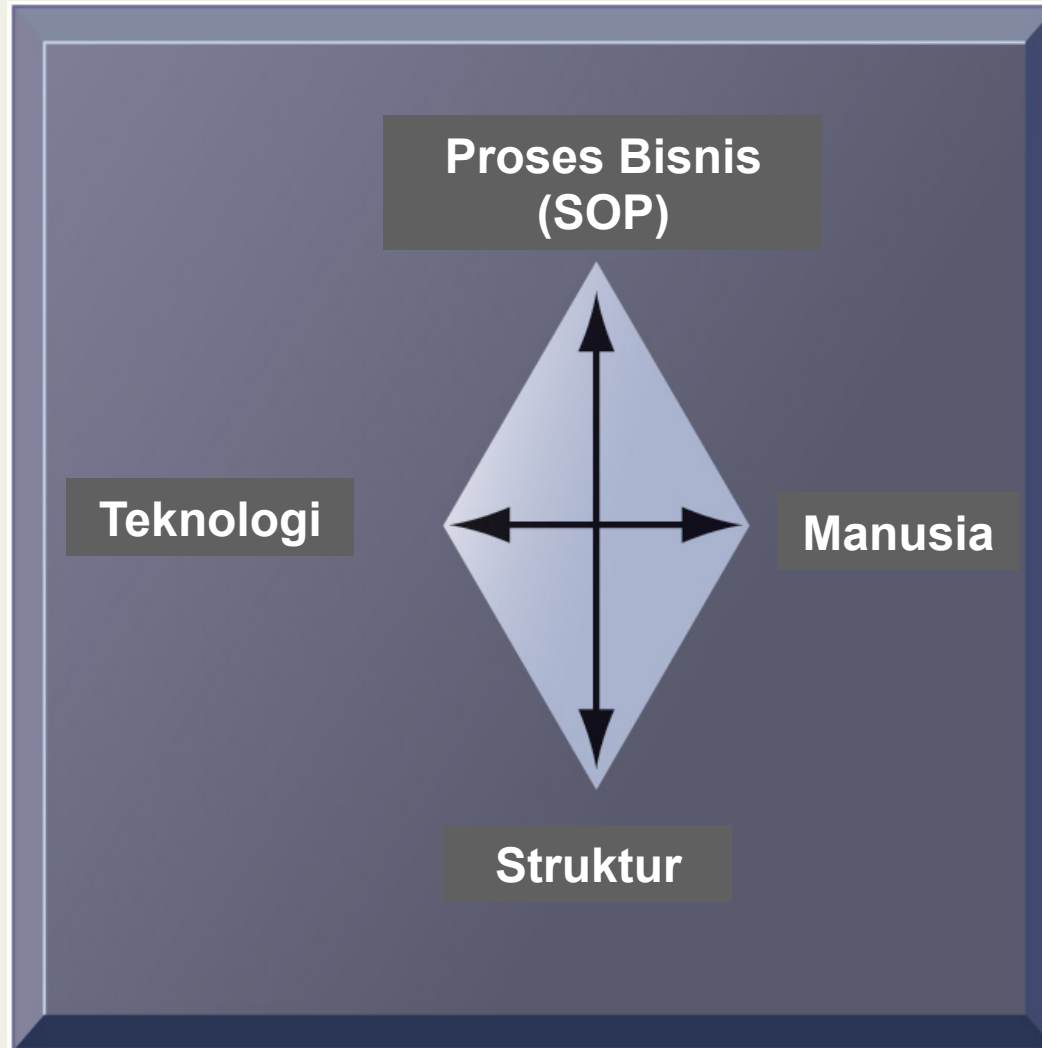
**Deregulasi Perijinan dan Debirokratisasi**

**Sistem Pelaporan Aset dan Kekayaan Negara**

**Sistem Remunerasi**

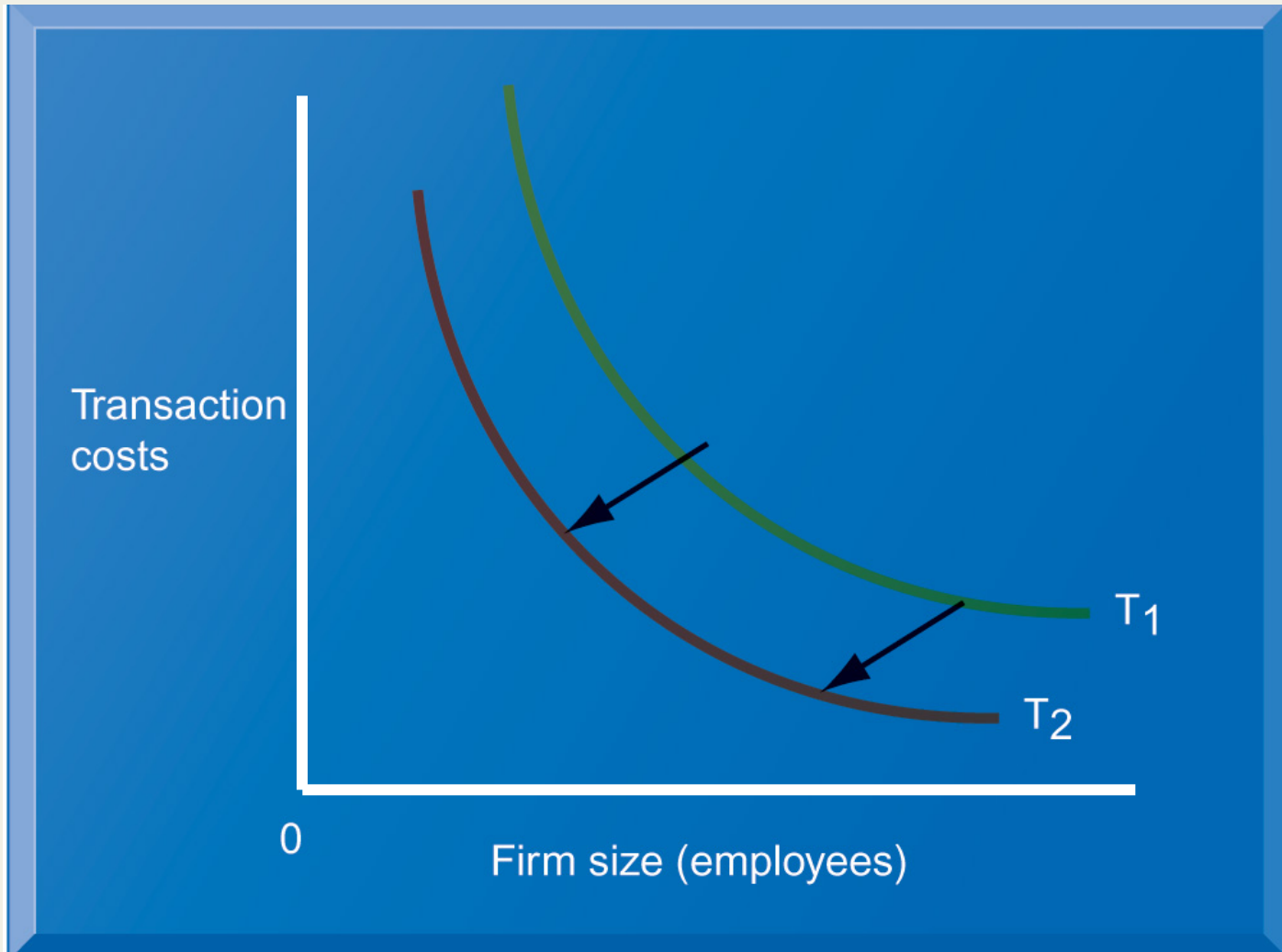
**Efisiensi Lembaga Pemerintah**

# Strategi Meningkatkan Produktivitas: Leavitt's Diamond



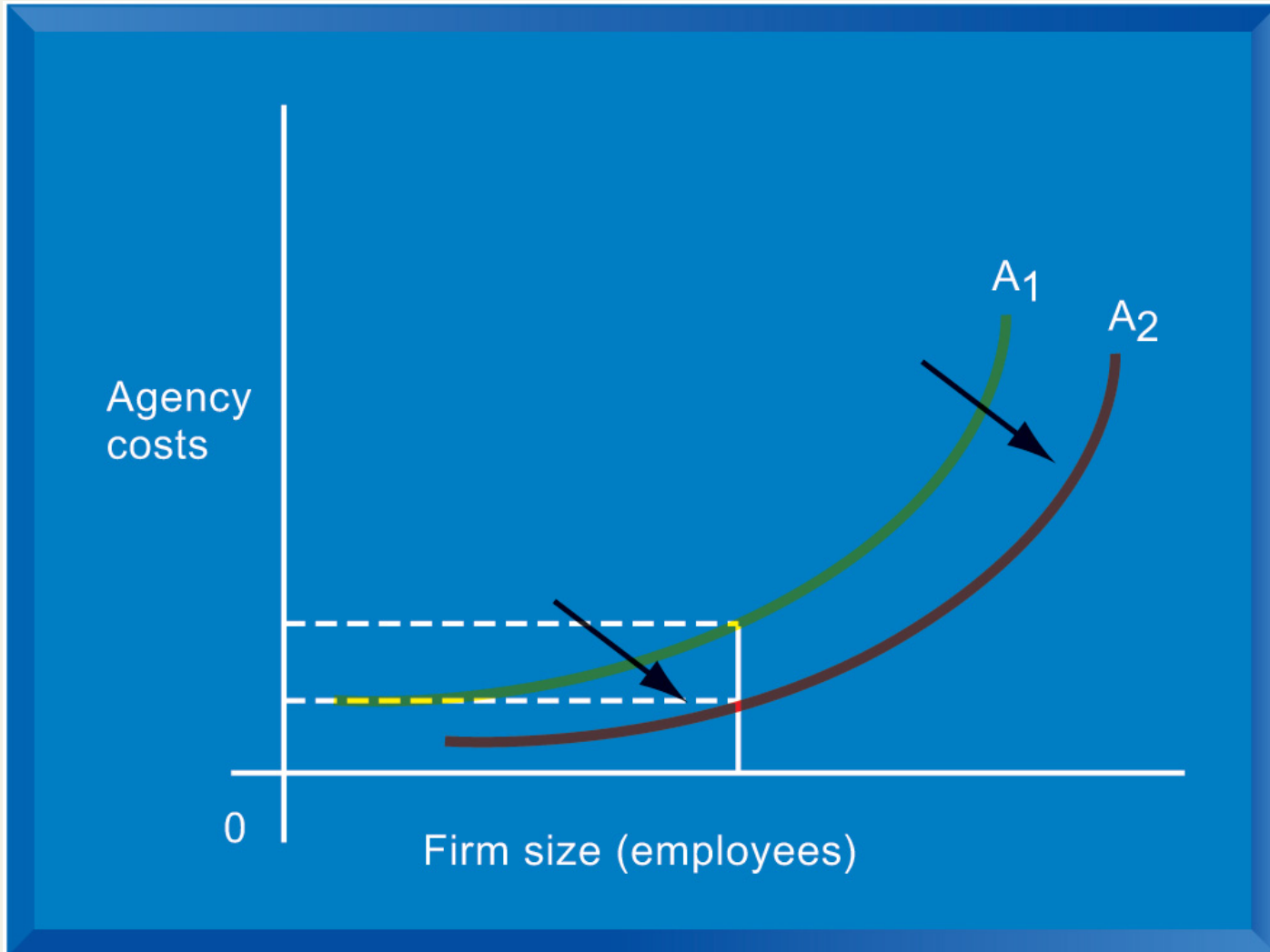
# Mengapa Harus TIK?

## 1) Penurunan Biaya Transaksi



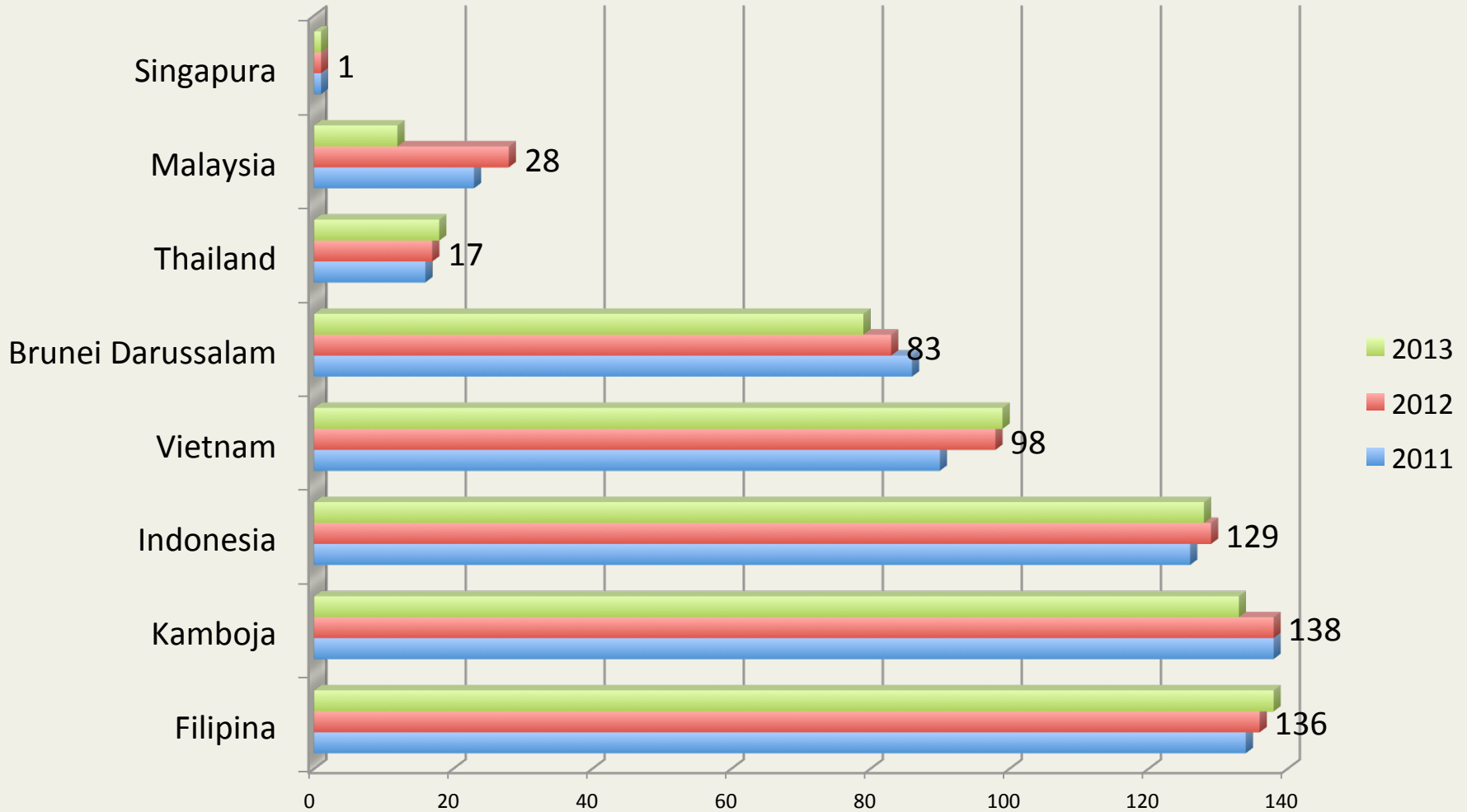
# Mengapa Harus TIK?

## 2) Pengurangan Biaya Agensi



# Mengapa Harus TIK?

## 3) Ranking Kemudahan untuk Menjalankan Usaha

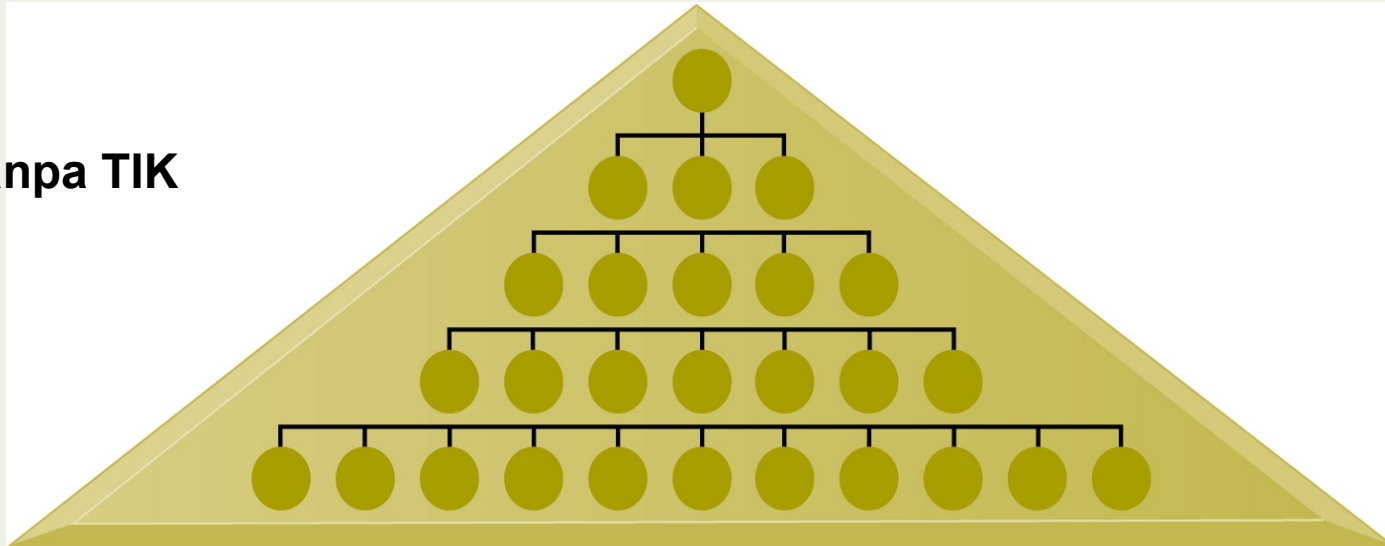




# Mengapa Harus TIK?

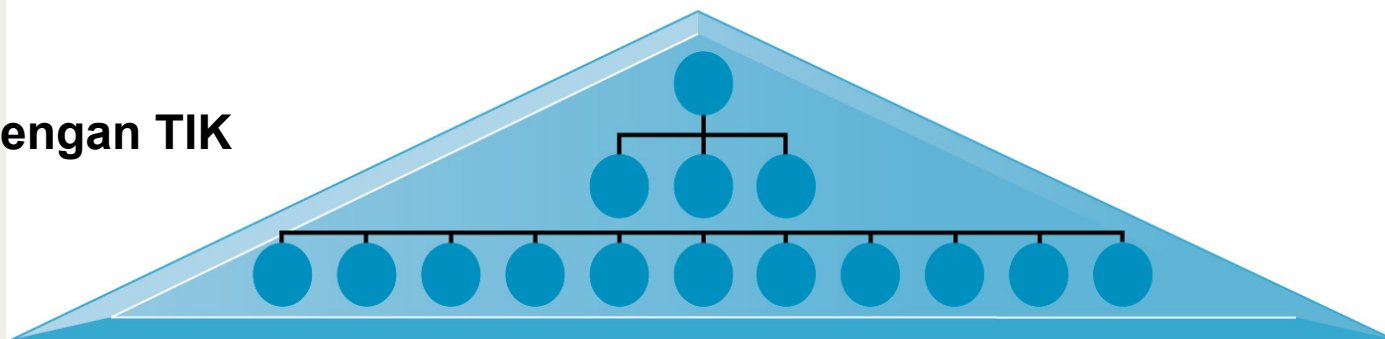
## 4) Pemendekan hierarkhi, efisiensi struktur

Tanpa TIK



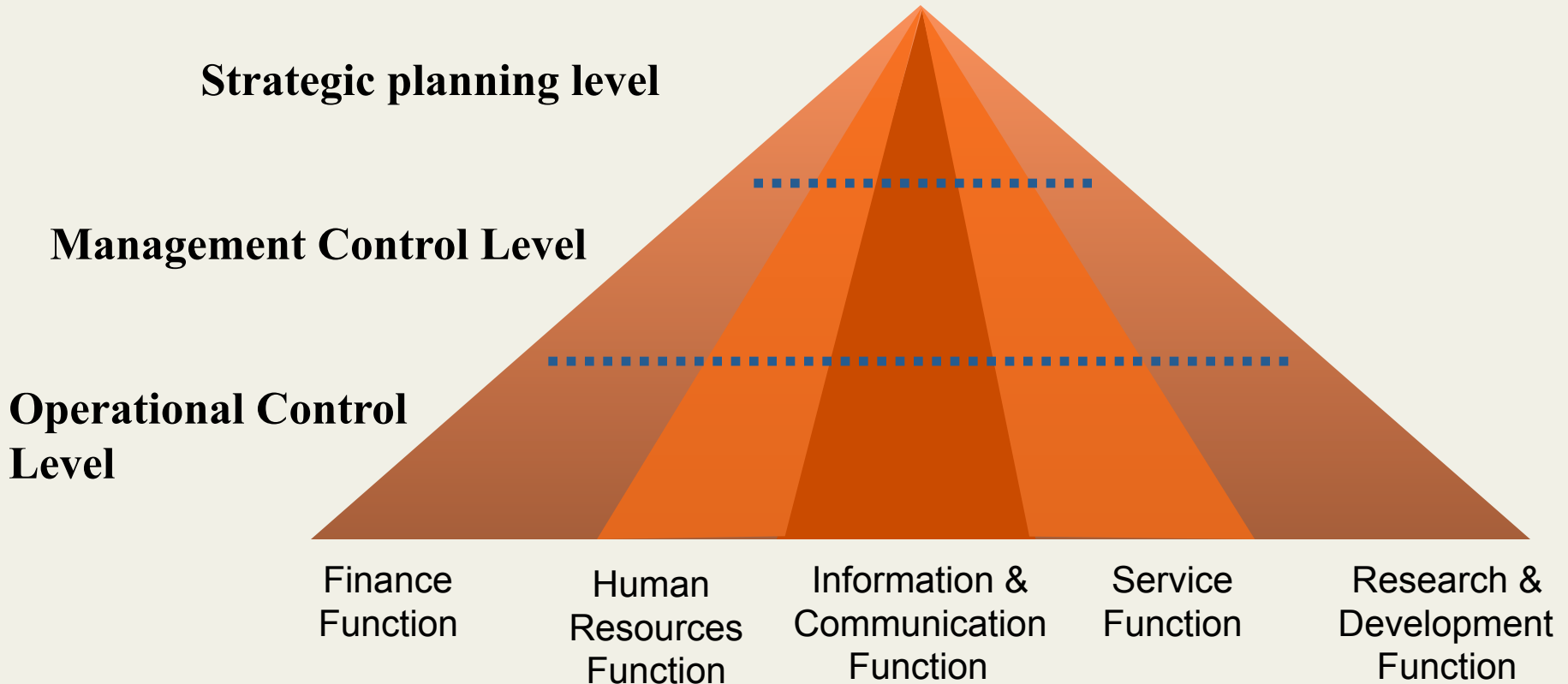
A traditional hierarchical organization with many levels of management

Dengan TIK

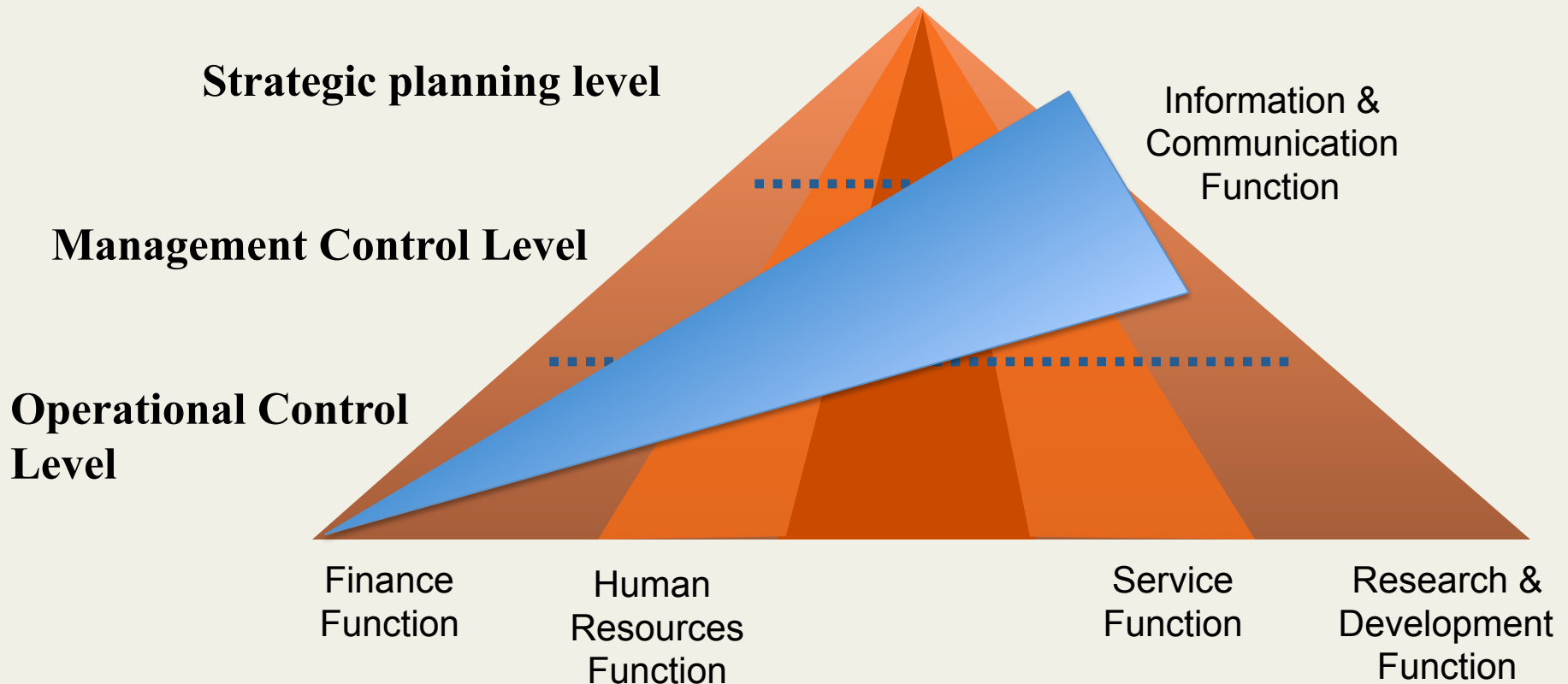


An organization that has been "flattened" by removing layers of management

# TIK Dengan Pembagian Fungsi Vertikal



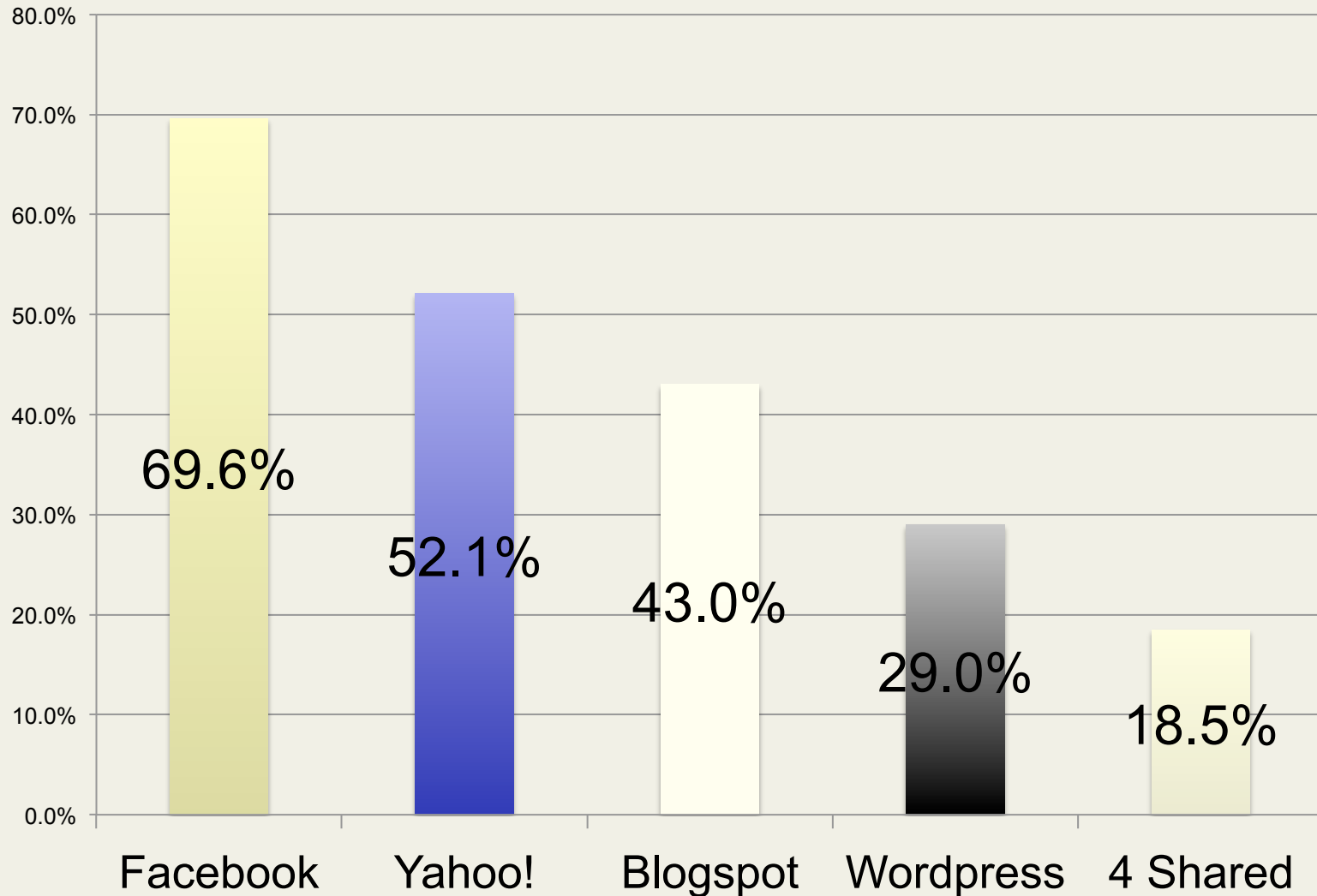
# TIK Dengan Pembagian Fungsi Horizontal



# Perubahan Pola Pikir (Mindset) Dengan TIK

1. Data yang bergerak, bukan orang.
2. Database dan Jaringan (*wireless*): data terkini bisa diakses dari mana saja.
3. Personel/Staff yang “pintar” karena dibekali kemampuan akses ke sistem/data melalui PC/Laptop/Tablets/Smart-phones.
4. Kesiapan birokrasi dengan “virtual data” (tantangan digital, *cloud computing*, *real-time access*).
5. Keamanan tetap penting, tetapi tidak harus mengorbankan efisiensi.

# 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).

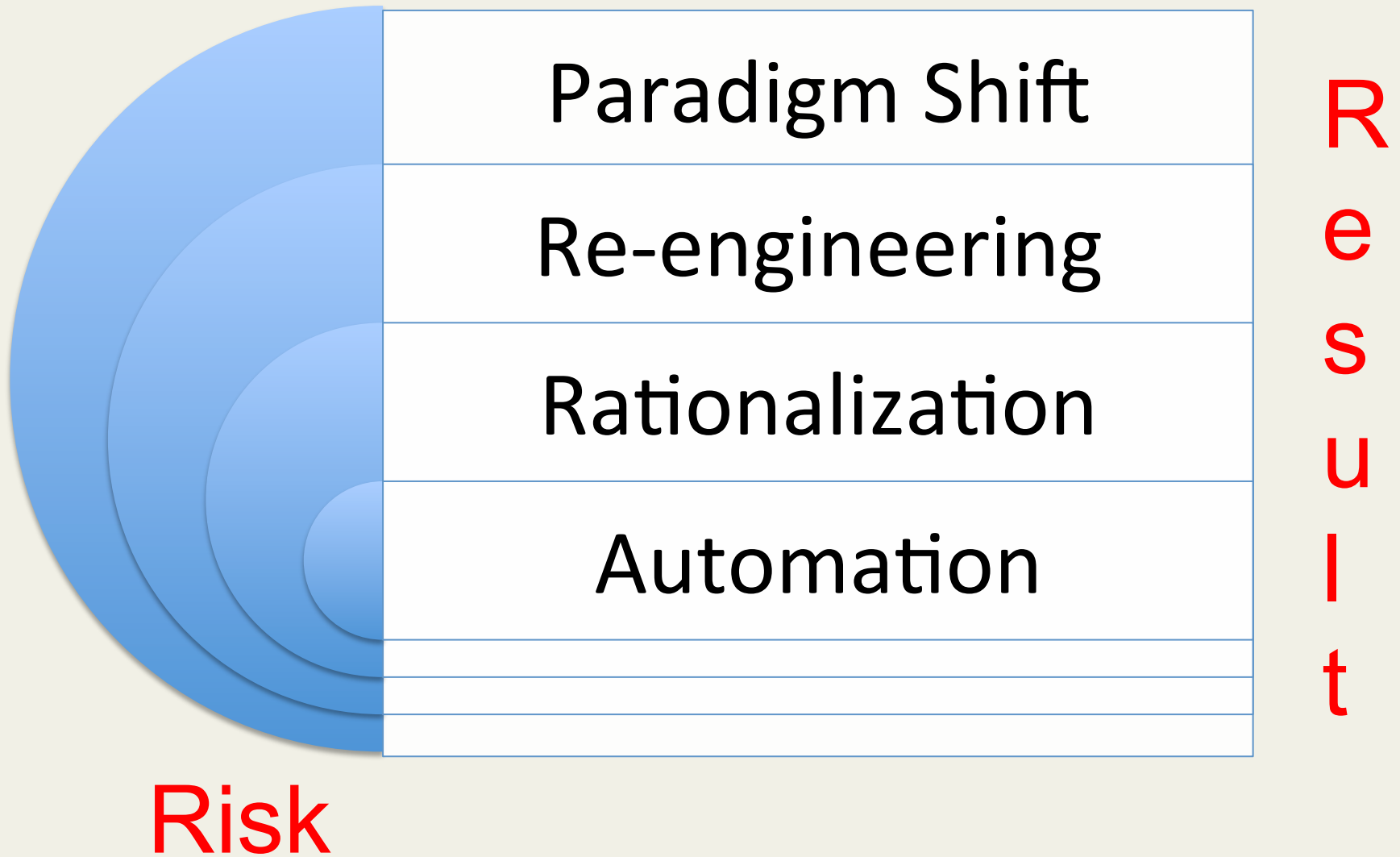
**Catatan:** Apakah kegiatan di media sosial ini menunjang produktivitas masyarakat?

# 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?

# Memulai Perubahan: Dari Mana?





## 2 (Dua) Pola Perubahan: Mana yang dipilih?



### **TIK sebagai pendukung**

Proses Bisnis (SOP) → Struktur → Orang → TIK  
Struktur → Orang → Proses Bisnis (SOP) → TIK



### **TIK sebagai pemicu**

TIK → Proses Bisnis (SOP) → Struktur → Orang  
TIK → Struktur → Proses Bisnis (SOP) → Orang

# Konsekuensi #1: TIK Sebagai Pendukung

- TIK diperlukan untuk membantu operasional (jika diperlukan)
- TIK ada pada level operasional, tapi belum tentu ada pada level pendukung pembuatan keputusan atau level strategis
- TIK mengikuti Birokrasi (SOP dll).











## Konsekuensi #2: TIK Sebagai Pemicu

- TIK bisa digunakan secara menyeluruh di organisasi baik dalam level operasional, dukungan pembuatan keputusan, dan level strategis
- TIK dilihat sebagai peluang untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik
- Birokrasi (SOP dll) mengikuti TIK.

# Implikasi Perbedaan Proses Bisnis (SOP)

- Ketertinggalan Indonesia dari negara lain pada dasarnya pada proses bisnis!
- Implikasi: daya saing yang rendah karena proses bisnis yang tidak pasti, mahal dan lama.
- Contoh:
  - Proses ijin investasi di Singapore perlu 7 hari
  - Proses ijin investasi di Indonesia perlu 3 bulan.

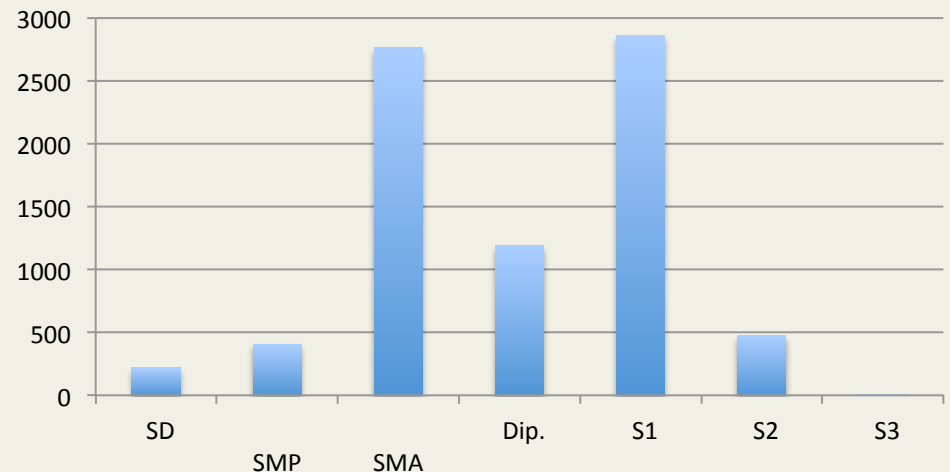
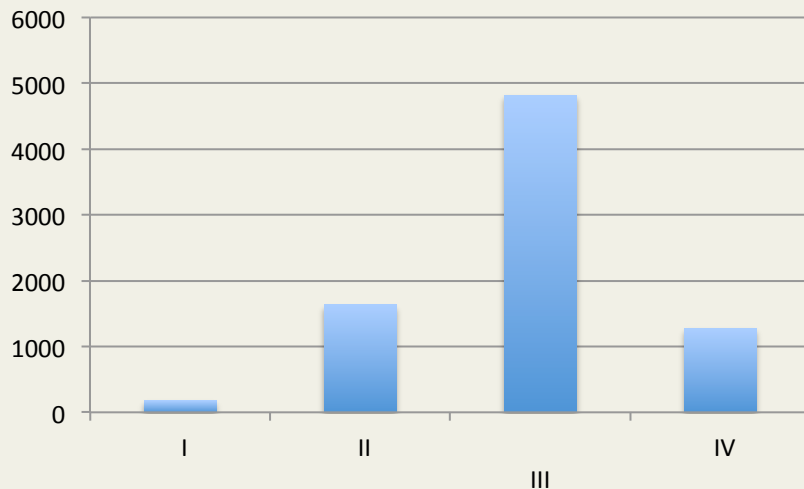
# Peringkat “Doing Business” Indonesia \*)

Topics	2013 Rank	2012 Rank	Change in Rank
Starting a business	166	161	 -5
Dealing with construction permits	75	72	 -3
Getting electricity	147	158	 11
Registering property	98	99	 1
Getting credit	129	127	 -2
Protecting investors	49	46	 -3
Paying taxes	131	129	 -2
Trading across borders	37	40	 3
Enforcing contracts	144	145	 1
Resolving insolvency	148	149	 1

\*) Peringkat dari 185 negara. Sumber: [www.doingbusiness.org](http://www.doingbusiness.org)

# Struktur PNS Menggelembung Ke Atas, Kurang Menunjang Profesionalisme (Contoh DIY)

	Menurut Golongan				Menurut Tingkat Pendidikan						
	I	II	III	IV	SD	SMP	SMA	Dip.	S1	S2	S3
Jmlh	184	1633	4816	1275	218	406	2764	1187	2856	474	3
%	2,33	20,65	60,90	16,12	2,75	5,13	34,95	14,97	36,11	5,32	0,04



Catatan: Jumlah Pegawai Pemprov: 7908 orang

Sumber: Data Bezetting Kepegawaian Tahun 2010, BKD

# Jabatan Fungsional Tertentu

1. Analis Kepeg.	16. Pranata Komputer	31. Pgws Benih Ikan	46. Pekerja Sosial
2. Arsiparis	17. Perencana	32. Pgws Perikanan	47. Perekam Medis
3. Auditor	18. Peneliti	33. Pgws Farmasi	48. Pgd.Dampak Lingk
4. Apoteker	19. Pamong Belajar	34. Pgws Mut Pakan	49. Pgws MHasil Pert.
5. Asisten Apoteker	20. Pamong Budaya	35. Peranc. Perund.	50. Radiografer
6. Bidan	21. Penyuluh Perind.	36. Pranata Humas	51. Sanitarian
7. Dokter	22. Penera	37. Pmdik Veteriner	52. Tekn Elektromedis
8. Dokter Gigi	23. Tekn Pen.& Rekayasa	38. Pgd. Ekost Hut	53. Teknisi Pengairan
9. Pustakawan	24. Pengawas Keten.	39. Polisi Kehutanan	54. Teknisi Jl & Jemb.
10. Entemolog Kshtn	25. Pengawas Sekolah	40. Peny. Kehut.	55. Teknisi Tata Bang.
11. Epidemiolog Kshtn	26. Penyuluh Pertanian	41. Peny. Kes. Masy	56. Tekn Peny. Lingk.
12. Guru	27. Pgd. Pengg. Tumbhn.	42. Pengantar Kerja	57. Widyaiswara
13. Instruktur	28. Pgws Benih Tanaman	43. Perawat	
14. Medik Veteriner	29. Pgws Bibit Ternak	44. Perawat Gigi	
15. Nutrisionis	30. Pgd. Hama Ikan	45. Prnt Lab Ksht	

# 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>

# 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.

# Aplikasi E-Governance untuk Pelayanan Publik

Masyarakat

Bisnis

Pemerintah

Layanan

- portal publik e-gov
- portal internal e-gov

- layanan publik

Aplikasi Fungsi  
Kepemerintahan  
dan  
Kelembagaan

- Sistem Kependudukan

- Sistem Informasi Geografis

- Sistem Keuangan
- Sistem Kepegawaian

Aplikasi Dasar

Basisdata Penduduk

Basisdata Spasial

Basisdata Keuangan  
Basisdata Pegawai

Sistem Dokumen Elektronik

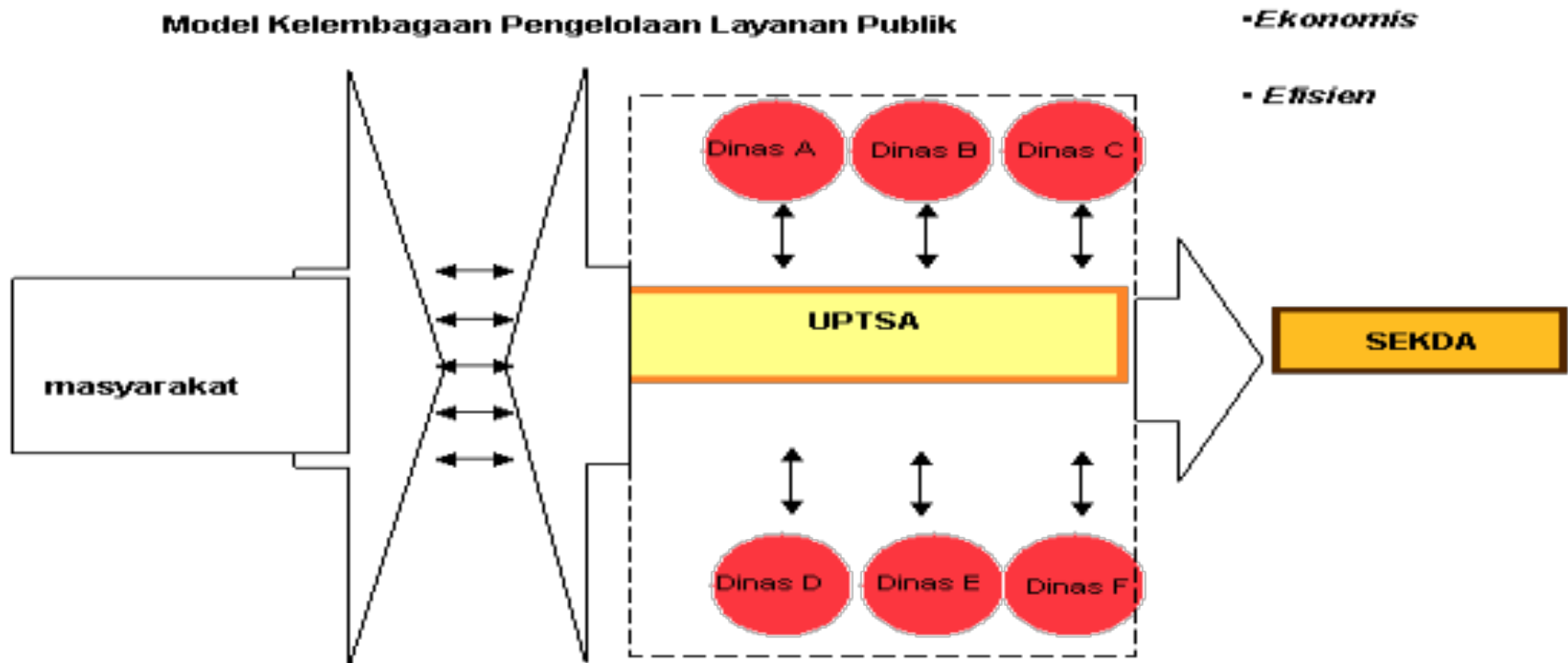
# Perijinan di Kab Timor Tengah Utara

- IUP
- Sertifikat Ekspor
- Sertifikat Pembenihan Ikan
- SKM (Surat Keterangan Mutu)
- Surat Permohonan (Penyediaan Benih Unggul)
- UBP (Usaha Budidaya Perikanan)
- UPI (Usaha Penangkapan Ikan).

## Contoh Pemetaan Pelayanan Perizinan (Kota Jogja)

		Tinggi	Rendah
<b>Jumlah Pemohon</b>	<b>Besar</b>	<b>Kolom I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪IMB</li> <li>▪Izin Gangguan (HO)</li> <li>▪Tanda Daftar Perusahaan (TDP)</li> <li>▪Akta Kelahiran</li> <li>▪Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)</li> <li>▪Izin Pembuatan Jalan Masuk (In Gang)</li> <li>▪Legalisasi Akta-Akta Capil</li> </ul>	<b>Kolom II</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Izin Penyambungan Saluran Air Hujan</li> <li>▪Akta Kematian</li> <li>▪Penerbitan Surat Keterangan Capil</li> <li>▪Penerbitan Duplikat/Salinan Akta Capil</li> <li>▪Izin Penelitian Bappeda</li> </ul>
	<b>Kecil</b>	<b>Kolom III</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Akta Perkawinan</li> <li>▪Tanda Daftar Industri (TDI)</li> <li>▪Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)</li> <li>▪Ijin Trayek</li> <li>▪Ijin Usaha Angkutan</li> </ul>	<b>Kolom IV</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Izin Sewa Alat Besar Milik Pemkot</li> <li>▪Pencatatan Pengakuan &amp; Pengesahan Anak</li> <li>▪Izin Peruntukan Lahan (IPL)</li> <li>▪Akta Perceraian</li> <li>▪Pencatatan Pengangkatan Anak</li> <li>▪Izin Penyambungan Air Kotor</li> <li>▪Izin Penelitian Bappeda</li> <li>▪Izin Penelitian Kesbanglinmas</li> <li>▪Pencatatan Ganti Nama</li> <li>▪Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan</li> <li>▪Legalisasi Alih Bahasa</li> </ul>

## Model Kelembagaan Pengelolaan Layanan Publik (Permendagri No.24 tahun 2006)



## Kesimpulan:

### Menembus Kebuntuan Dengan Pemanfaatan TIK

1. Mengatasi tujuan yang bertentangan (*conflicting objectives*). Mis: Layanan ijin harus dipermudah & diefisienkan untuk menarik investor, bgm dg target penerimaan retribusi?
2. Kebanyakan perumus kebijakan Pemda lebih mementingkan hal-hal *tangibles* dan prosedur formal.  
→ Perlu perhatian pada pola pikir & orientasi kepada kepuasan warga.
3. Komitmen pimpinan sangat menentukan dalam peningkatan kualitas layanan dengan TIK.
4. Tanggungjawab Pemda thd hak-hak warga umumnya masih rendah. Daerah yg tdk tergantung layanan perijinan & punya sektor ekstraktif andalan cenderung kurang memperhatikan perbaikan layanan, tidak melihat pentingnya TIK.

Terima Kasih