

**PELAYANAN PUBLIK DAN
PEMERINTAHAN DIGITAL INDONESIA**

PELAYANAN PUBLIK DAN PEMERINTAHAN DIGITAL INDONESIA

**RIRIS KATHARINA (Ed.)
ROBERT NA ENDI JAWENG (PROLOG)**

Yayasan Pustaka Obor Indonesia
Jakarta, 2020

Judul:
Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia

Riris Katharina (Ed.)
Robert Na Endi Jaweng (Prolog)

xiv + 170 hlm; 15,5 x 23 cm
ISBN 978-623-321-039-3 (PDF)

Copyright ©2020
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
All Rights Reserved

Penerbitan ini dimungkinkan atas kerja sama
Yayasan Pustaka Obor Indonesia dengan
Pusat Penelitian Badan Keahlian
Dewan Perwakilan Rakyat
Republik Indonesia

Cetakan pertama: Desember 2020
YOI: 1935.38.192.2020
Desain sampul: Masugeng

Yayasan Pustaka Obor Indonesia
Jl. Plaju No. 10, Jakarta 10230, Indonesia
T. + 62 (0)21 31926978, 31920114
F. + 62 (0)21 31924488
E-mail: yayasan_obor@cbn.net.id
<http://www.obor.or.id>

KATA PENGANTAR EDITOR

Pelayanan publik dalam era masyarakat komunikasi saat ini mendapatkan tantangan tersendiri. Masyarakat yang semakin kritis terhadap haknya mendapatkan layanan dari pemerintah harus direspons segera untuk menciptakan iklim yang kondusif, baik bagi pemerintahan itu sendiri, maupun untuk iklim investasi. Tuntutan ini mengharuskan pemerintah segera berubah demikian pula dengan masyarakatnya.

Tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Selain pembangunan infrastruktur jaringan internet, listrik saja masih bermasalah. Belum lagi budaya masyarakat Indonesia yang masih lebih suka dengan pelayanan tatap muka.

Mengingat pentingnya mendorong pelayanan publik yang sesuai dengan cita-cita UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, para peneliti DPR, yaitu Dewi Sendhikasari, Riris Katharina, Debora Sanur L., dan Siti Chaerani Dewanti kembali melakukan penelitian mengenai pelayanan publik, setelah pada tahun 2017 melakukan penelitian pelayanan publik juga. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada tahun 2017, yaitu penelitian mengenai pelayanan publik dilakukan untuk melihat capaian kepatuhan standar pelayanan publik, penelitian yang dilakukan tahun 2019 difokuskan pada pelayanan publik dikaitkan dengan capaian reformasi birokrasi. Dasar pemikirannya sederhana, bahwa para pemberi layanan publik adalah ASN yang sudah sejak tahun 2014 direformasi agar dapat lebih melayani masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2019 ingin dilihat

apakah program reformasi birokrasi di Indonesia mampu mengubah wajah buruk pelayanan publik selama ini.

Hasil dari penelitian tersebut telah dilaporkan kepada DPR RI dalam bentuk Laporan Hasil Penelitian, dan sudah dapat diakses di *website* Puslit DPR RI (www.puslit.dpr.go.id). Namun, sebagai tanggung jawab ilmiah, para peneliti juga harus mendesiminasikan hasil penelitiannya kepada masyarakat luas. Agar tidak mengulangi hasil riset tersebut, tulisan dalam buku ini lebih difokuskan ke dalam bagian-bagian yang lebih detil untuk dibahas.

Tulisan pertama dari Riris Katharina dengan judul “Perkembangan Pelayanan Publik Digital di Indonesia” mengupas mengenai perkembangan terkini pelayanan publik di Indonesia. Tulisan ini mengaitkan antara pelayanan publik dengan kebijakan pemerintahan digital (*e-Gov*) yang semakin digarap dengan serius dalam pemerintahan Joko Widodo dengan menghadirkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tulisan ini menggambarkan berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik bersifat digital melalui hadirnya pemerintahan digital. Pandemi Covid-19 yang masuk ke Indonesia sejak Maret 2020 telah mengubah wajah pelayanan publik dari pola tatap muka menjadi virtual. Oleh karena itu, tulisan ini mengharuskan Pandemi Covid-19 dijadikan momentum untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia dengan memanfaatkan pemerintahan digital. Tulisan ini merekomendasikan agar Pemerintah Indonesia harus berpacu dengan waktu untuk memperbaiki pemerintahannya. Selain pemutakhiran media teknologi dan informasi, aparatur juga harus dibenahi. Kualitas SDM yang profesional dalam menjalankan pemerintahan digital menjadi sebuah prasyarat penting. Untuk ini, berbagai pelatihan dapat diberikan kepada para aparatur pelaksana layanan. Selain itu, *mindset* aparatur juga menjadi hal penting untuk diarahkan kepada pemberian layanan yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau.

Bahkan, aparatur harus sudah terbiasa bekerja tanpa hadir di kantor. Hal ini berarti aparatur sudah harus menerapkan jam kerja fleksibel. Bahkan, teknologi dapat menghadirkan pelayanan 7/24. Tulisan ini berpandangan bahwa peran pemimpin masih sangat kuat. Oleh karena itu, tulisan ini mendorong agar pemimpin birokrasi dan politik melakukan terobosan-terobosan dari sisi anggaran, kebijakan, dan inovasi. Selain perubahan di tataran pemerintahan (termasuk aparatur), pemerintahan digital membutuhkan peran masyarakat. Masyarakat harus berubah mengikuti perkembangan pemerintahan digital. Untuk mampu mengubah masyarakat, pemerintah perlu melakukan sosialisasi, menghadirkan teknologi informasi secara langsung, dan menggerakkan masyarakat untuk menggunakan teknologi informasi yang tersedia. Sosialisasi yang efektif adalah mendorong masyarakat untuk mencoba berbagai perangkat teknologi informasi yang tersedia. Dengan demikian lama-kelamaan budaya masyarakat diharapkan dapat berubah, dari yang senang tatap muka menjadi virtual. Untuk ini, masyarakat harus diberikan aplikasi yang dapat menjawab seluruh kekhawatiran masyarakat, terutama untuk bertanya atau menyampaikan *feedback* bahkan keluhan.

Tulisan kedua merupakan tulisan Siti Chaerani Dewanti, diberi judul “Penggunaan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah”. Tulisan ini dilatarbelakangi pada situasi di beberapa daerah yang sudah masif menggunakan teknologi informasi (TI) dalam menjalankan pemerintahan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tulisan ini melihat bahwa pelayanan publik yang prima belum berjalan secara konsisten terutama dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karena itu, tulisan ini menyarankan agar pemerintah terus mengupayakan inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut penulis, inovasi dalam pelayanan publik, mulai dari pola pelayanan terpadu, baik satu atap maupun satu pintu membutuhkan pengintegrasian data. Integrasi data inilah yang diwujudkan dalam bentuk Mal Pelayanan

Publik seperti yang dijalankan oleh Kabupaten Banyuwangi, ataupun penggunaan satu aplikasi untuk semua pelayanan seperti program “*Smart Kampung*” Banyuwangi dan “*Sicantik Cloud*” milik Kubu Raya. Tulisan ini memberikan catatan juga bahwa penggunaan teknologi informasi diupayakan semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan serta efisiensi pelaksanaan pelayanan. Untuk itu pemerintah perlu mempertimbangkan ketersediaan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia. Teknologi informasi dilakukan untuk melancarkan pertukaran informasi. Dengan lancarnya aliran komunikasi, terbukti dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tulisan ini merekomendasikan agar pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu untuk melakukan kerja sama dan terbuka dengan kolaborasi bersama pihak-pihak terkait untuk pengembangan inovasi dan sistem teknologi informasi untuk memastikan terwujudnya pelayanan yang prima. Terkait dengan hambatan regulasi, pemerintah diharapkan untuk segera mencari penyelesaian yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan agar pelayanan tidak terhambat.

Tulisan ketiga adalah tulisan Dewi Sendhikasari yang diberi judul “Implementasi Pelayanan Publik di Daerah: Mal Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi”. Tulisan ini didasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2019. Tulisan ini memperlihatkan bahwa berdirinya Mal Pelayanan Publik, sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor komitmen pemimpin dalam hal ini kepala daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Hadirnya Mal Pelayanan Publik memperlihatkan adanya inovasi dan kreativitas pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik di daerah. Kehadiran Mal Pelayanan Publik juga mengindikasikan adanya pemerintahan yang baik, yang ditandai dengan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan Mal Pelayanan Publik harus didukung oleh adanya SDM yang

mumpuni dan memadai yang dapat menjalankan birokrasi pelayanan publik dengan optimal. Selain itu itu diperlukan fasilitas, sarana, dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik juga memperlihatkan adanya peluang dan tantangan dalam perkembangan *e-Government* dan kemajuan di bidang Informasi Teknologi (IT). Tulisan ini merekomendasikan agar partisipasi masyarakat ditingkatkan agar aktif dan melek IT untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Selain itu, tulisan ini mendorong agar dilakukan kerja sama yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan swasta diharapkan dapat tercipta *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah.

Tulisan terakhir ditulis oleh Debora Sanur L., dengan judul “Pelayanan Publik oleh Pemerintahan Desa: Antara Konsep dan Realita”. Tulisan ini dilatarbelakangi perdebatan apakah pemerintah desa dapat menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam tulisan ini, Debora menjelaskan bahwa desa sebagai unit organisasi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat memiliki peranan yang sangat strategis, khususnya dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat juga dalam regulasi yang mengatur tentang desa, disebutkan bahwa UU Desa hadir dimaksudkan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat desa sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik bagi masyarakat desa. Oleh karena itu, pemerintah di atasnya justru harus memberikan bantuan sarana-prasarana guna penguatan otonomi desa menuju kemandirian desa. Tulisan ini juga merekomendasikan agar dana desa yang diterima melalui pengaturan dalam UU Desa harus mampu digunakan secara kreatif untuk terus menumbuhkan inovasi-inovasi bagi pemberian layanan pada masyarakat desa. Pemanfaatan pengelolaan dana desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembiayaan program pemberdayaan masyarakat desa. Pemberdayaan tersebut dilakukan dengan prioritas pada bidang kesehatan, pendidikan,

administrasi masyarakat, pembangunan fisik maupun untuk meningkatkan keterampilan warga desa. tujuannya agar inovasi desa dapat mengentaskan kemiskinan, memberdayakan ekonomi masyarakat serta memperkecil kesenjangan antar desa, desa dan kota.

Akhir kata, semoga buku ini bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam era pemerintahan digital Indonesia.

Jakarta, Desember 2020

DAFTAR ISI

Kata Pengantar Editor	v
Daftar Isi	xi
Prolog	
Pelayanan Publik Indonesia dan Reformasi Birokrasi	
<i>Robert Na Endi Jaweng</i>	1
Perspektif Pengantar	1
Membaca Konteks Isu	3
Catatan Akhir	7
Bagian Kesatu	
Perkembangan Pelayanan Publik Digital di Indonesia	
<i>Riris Katharina</i>	9
Bab 1 Pendahuluan	11
Bab 2 Pemerintahan Digital dan Pelayanan Publik	14
Bab 3 Perkembangan Pelayanan Publik Digital di Indonesia	24
Bab 4 Menghadapi E-Gov 4.0 dan Society 5.0 di Indonesia	39
Bab 5 Penutup	45
Bagian Kedua	
Penggunaan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah	
<i>Siti Chaerani Dewanti</i>	51
Bab 1 Pendahuluan	53
Bab 2 Kerangka Pemikiran	56
A. Komunikasi Pada Pelayanan Publik	56
B. Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik	57

Bab 3	Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah	61
A.	Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi	61
B.	Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya	69
Bab 4	Tantangan di Daerah	73
Bab 5	Penutup	77

Bagian Ketiga

Implementasi Pelayanan Publik di Daerah: Mal Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

	<i>Dewi Sendhikasari Dharmaningtias</i>	81
Bab 1	Pendahuluan	83
Bab 2	Kerangka Pemikiran	87
A.	Konsepsi Pelayanan Publik	87
B.	E-Government di Indonesia	91
C.	Program Gerakan Indonesia Melayani	95
Bab 3	Inovasi Pelayanan Publik	105
A.	Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi	105
B.	Inovasi Pelayanan Publik (Gancang Aron) di Kabupaten Banyuwangi	109
Bab 4	Penutup	117

Bagian Keempat

Pelayanan Publik oleh Pemerintahan Desa: Antara Konsep dan Realita

	<i>Debora Sanur L.</i>	123
Bab 1	Pendahuluan	125
Bab 2	Konsep Pelayanan Publik oleh Desa	128
Bab 3	Realita Pelayanan Publik oleh Desa	135
Bab 4	Gambaran Pelayanan Publik	139
A.	Pelayanan Publik di Desa Gentengkulon	139

B.	Pelayanan Publik di Desa Sungai Asam	146
C.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa	151
Bab 5	Penutup	155
Epilog		
Faktor Pendorong Keberhasilan Pelayanan Publik Digital di Indonesia		
	<i>Riris Katharina</i>	159
Indeks		
Tentang Penulis		
		163
		167

Prolog

PELAYANAN PUBLIK INDONESIA DAN REFORMASI BIROKRASI

Robert Na Endi Jaweng

Perspektif Pengantar

Pelayanan publik, sebagai fokus bahasan dalam buku ini, merupakan inti dari seluruh proses berpemerintahan. Bahkan menjadi tanda dari hadirnya negara (*state in practice*) dalam kehidupan nyata sehari-hari masyarakat. Lewat regulasi/kebijakan, instrumen fiskal hingga tindakan administrasi (layanan publik) itu sendiri, negara tidak saja berperan sebagai institusi alternatif tatkala warga belum mampu menyantuni dirinya atau hanya menjadi substitusi ketika pasar terbukti gagal bekerja (*market failure*). Dalam dirinya negara memang menjadi pihak yang bertanggung jawab guna mengurai segala belitan dan menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga sebagai esensi makna keadilan.

Kesadaran fundamental bernegara tersebut tidak lepas dari konsep demokratisasi sektor publik. Di sana terajut hubungan antara mandat politik dan akuntabilitas demokratis. Rakyat sebagai sumber kekuasaan memberikan mandat (suara) kepada penyelenggara negara lewat pemilihan kepala pemerintahan di pusat maupun daerah/desa. Sebagai pelaksana kekuasaan, para penyelenggara pelayanan publik wajib bertanggung jawab kepada pemangku kekuasaan. Akuntabilitas tersebut, antara lain, mewujud dalam segala usaha negara bagi

pemenuhan hak-hak warga, baik hak dasar maupun kebutuhan bagi pengembangan potensi sosial-ekonomi mereka.

Dalam skema hubungan itu, standar mutu suatu pelayanan publik sekurang-kurangnya diukur dari dua indikator generik: kualitas substansi yang mengandung jaminan akan hak dan kebutuhan masyarakat dan kualitas proses yang mengandung penghormatan atas prinsip kewargaan demokratis dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Di sini, arah ideal reformasi pelayanan publik adalah gabungan kualitas substansi (yang merupakan paradigma sektor publik berbasis penghormatan hak dasar warga, sebagaimana yang menjadi semangat inti paradigma *New Public Service*¹) dan kualitas proses pengelolaan secara partisipatif dan pelayananan-terdesentralisir (*decentralized-governance*) yang mengungas asas kewargaan demokratis dan pemerintahan yang baik tersebut.

Indonesia, sebagai negara demokrasi dan menjalankan sistem pemerintahan desentralisasi, menerjemahkan perspektif tersebut secara konstitusional dalam amandemen kedua UUD 1945. Paradigma baru layanan publik dirumuskan sebagai “hak dasar rakyat dan tanggung jawab negara untuk menjamin pemenuhannya”. Pelayanan berbasis hak ini sekaligus membawa perubahan relasi negara dan warga ke suatu level yang lebih politis, bukan [lagi] memaknai layanan publik hanya sebagai pekerjaan teknis-manajerial atau seolah menjadi domain pemerintah semata.

1 Buku ini juga memakai paradigma *New Public Service* sebagai rancangan konseptual. Sebagaimana terlihat dalam evolusi paradigma sektor publik, NPS merupakan koreksi atas rigiditas legalistik dalam *Old Public Administration* (OPA) maupun atas orientasi efisiensi ekonomi dalam *New Public Management* (NPM), lalu meletakkan sektor publik di atas fondasi demokrasi. Asas dasarnya adalah *democratic-citizenship*: esensi dan proses pelayanan publik sebagai perwujudan hak rakyat dan tanggung jawab negara dalam pemenuhannya. Perubahan ini menyangkut cara melihat masyarakat dalam proses pemerintahan, makna kepentingan publik, dan bagaimana kepentingan tersebut diselenggarakan negara. Seperti ditulis Denhardt, konseptor ulungnya, NPS merupakan: “*a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance, and civis engagement at the center*”. Lihat Janet Denhardt & Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe, 2004.

PROLOG

Terjemahan kebijakan lebih lanjut dilakukan pada tingkat legislasi: ratifikasi sejumlah rezim hak asasi yang berlaku secara internasional—hak ekonomi, sosial dan budaya [UU Nomor 11 Tahun 2005], hak sipil dan politik [UU Nomor 12 Tahun 2005], penghapusan segala bentuk diskriminasi [UU Nomor 29 Tahun 1999], pengesahan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang berwenang mengawasi pelayanan publik, serta kitab utama UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semua ratifikasi dan regulasi tadi jelas mengikatkan Indonesia pada kewajiban memenuhi hak dasar rakyat melalui instrumen pelayanan publik tanpa diskriminasi. Mandat politik dan imperasi regulasi ini menjadi dasar bagi semua organisasi negara-bangsa untuk memenuhi tanggung jawab wajibnya atas hak pelayanan warga.

Membaca Konteks Isu

Ideal-ideal sebagaimana terlihat pada konsepsi dan regulasi utama di atas tidak selamanya mewujud optimal di lapangan. Rendahnya mutu produk pelayanan publik (*service quality*) di Indonesia, terutama di daerah, memiliki akar sebab mendasar pada buruknya kinerja birokrasi sebagai dapur layanan (*manufacturing quality*) yang mempengaruhi produk barang/jasa yang dilayani (*delivery mechanism*). Ragam permasalahan dalam tubuh birokrasi terlihat pada sejumlah segi fundamentalnya, seperti kerangka kebijakan dan kapasitas pelaksanaan berkenaan kualitas SDM aparatur yang rendah, struktur birokrasi yang kompleks, koordinasi antar fungsi/struktur yang tidak efektif, dan infrastruktur kerja, dst.

Para penulis buku ini menysar secara tepat jantung persoalan. Layanan publik adalah produk yang selama ini acap jadi fokus perhatian publik. Sesuatu yang wajar saja lantaran masyarakat umum memang berkepentingan langsung dengan apa yang mereka terima atau rasakan secara nyata. Namun, para peneliti maupun profesional yang bekerja dalam reformasi sektor publik tentu menyadari bahwa “hidangan”

layanan yang baik ataupun buruk tidaklah terlepas dari mutu dapur sebagai tempat hidangan tersebut diracik dan dimasak. Dapur itu adalah manufaktur atau birokrasi dengan segala suprastruktur yang berperan dalam semesta interaksi lingkungan kebijakan hingga ketersediaan dan kualitas infrastruktur yang dimiliki.

Sebagaimana terlihat pada judul buku, fokus pembenahan dapur birokrasi pada elemen infrastruktur kerja mengerucut kepada dukungan *platform* digital sebagai piranti terbangunnya pemerintahan elektronik. Pilihan demikian jelas amat relevan dalam mengatasi hambatan fisik (sebagaimana terjadi pada layanan konvensional) di masa pandemi Covid-19 ini. Namun, jauh-jauh lebih besar dari konteks situasional tersebut, keniscayaan akan hadirnya pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*) hingga pengawasan digital dalam kerangka *e-Government* adalah konteks fundamental terkait perkembangan lokal, nasional dan global akan wajah pemerintahan masa depan yang sudah mulai kita rasakan hari-hari ini.

Transformasi digital dan perubahan sosial-ekonomi yang bersifat eksponensial melanda dunia, juga kita di Indonesia secara nasional hingga daerah dan desa (lihat tulisan pada bagian terakhir tentang desa digital dalam pelayanan publik seperti *Smart Kampung* di Banyuwangi). Dinamika kebutuhan/permintaan layanan warga menemui titik taut (konvergensi) dengan berbagai revolusi masif teknologi (informasi) yang menghadirkan tatanan baru secara struktural dan kultural. Kita tidak lagi berbicara *platform* standar tetapi berada pada lompatan besar yang dihadirkan nano, robotik, kecerdasan buatan, dll yang mulai banyak digunakan dalam layanan publik, sektor privat, bahkan pergaulan sosial.

Kebijakan publik hingga aksi-aksi layanan publik tidak lagi terus mengandalkan cara kerja lama dengan kultur pelayanan yang konvensional. Semua itu akan segera kadaluwarsa, tidak saja menjadi inefisien tetapi juga niscaya tergerus-kalah dalam lanskap persaingan serba cepat, ringkas dan cenderung dingin. Birokrasi yang *agile* dan

PROLOG

adaptif, bervisi melampaui zamannya (*thinking ahead*), secara terus-menerus (*thinking again*) dan dalam horizon berpikir luas lintas batas (*thinking across*), pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based*) yang terangkum, dikelola, dan disajikan dalam tatakan mahadata terintegrasi (*integrated big-data*), dan sebagainya menjadi bahasa sehari-hari dalam tata kelola sektor publik.

Dalam konteks itu, diskursus kebijakan yang perlu menjadi fokus para peneliti sektor publik mestinya mengarah kepada rekonstruksi governansi sebagai ekosistem pelayanan publik. Pengalaman dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS), misalnya, menunjukkan bahwa pembuatan *platform* nasional bagi penyelenggaraan perizinan tersebut tidak berjalan efektif lantaran masalah di hulu dan lingkup makro tidak banyak disentuh. Layanan digital OSS diharapkan menjadi cara kerja (*new fashion*) dan arah kebijakan (*new regime*) dalam reformasi layanan perizinan usaha di negeri ini. Namun, setahun penerapan OSS, tantangan dan hambatan masih dihadapi terutama pada tiga aspek yaitu regulasi, sistem dan tata laksana (KPPOD, 2019). Hal serupa juga terjadi pada layanan pengadaan barang/jasa (*e-procurement system* berupa LPSE), pada ragam layanan administratif kependudukan, dan sebagainya.

Berkaca pada sketsa masalah yang terjadi pada aneka upaya digitalisasi layanan publik di daerah selama ini, hemat saya level intervensi perubahan yang amat penting perlu menysasar kepada dua arena berikut. Pertama, arena internal ekosistem layanan elektronik, yakni suatu *grand design* pemerintahan elektronik (sebagai upaya instrumentasi kebijakan atas Perpres Nomor 95 Tahun 2018), penguatan kompetensi dan kultur kerja SDM aparatur, serta pembangunan infrastruktur teknologi yang memadai. Ketiga arena internal tersebut mulai banyak disentuh pada berbagai inisiatif yang terlihat pada inovasi birokrasi saat ini, namun masih belum didukung peta jalan, sekuens dan strategi reform yang menyeluruh dan sistematis.

Kedua, arena eksternal, suatu lingkungan bekerjanya politik dan teknokrasi pelayanan publik. Bahkan bisa dikatakan bahwa tipologi dan bobot masalah pada arena ini menjadi karakter persoalan sektor publik itu sendiri. Paradigma kebijakan pelayanan publik kita di daerah masih belum bertolak dari rekognisi atas hak dasar dan kebutuhan nyata masyarakat tetapi berdasar jenis urusan yang dimiliki pemerintah. Hal ini menandai politik pelayanan publik kita yang birokratik, dengan aparaturnya yang belum sepenuhnya bebas dari warisan kultur kekuasaan (*power culture*) menuju *service culture* sehingga pelayanan publik tak dilihat dalam semangat memfasilitasi tetapi mengendalikan perilaku warga. Birokratisasi layanan publik tersebut kemudian bertaut dengan standarisasi berupa penyeragaman mutu layanan yang justru menafikan keragaman sosial dan variasi lokal.

Pada dimensi lain, mesin birokrasi masih belum mengubah persepsi dirinya menjadi instrumen pemberdayaan dan memfasilitasi kesejahteraan rakyat tetapi untuk menjalankan kepentingan kekuasaan (*negara bureaucratic-polity*). Misi kerjanya adalah mengontrol perilaku warga dan mencegah segala aksi yang membahayakan kekuasaan. Alur layanan publik selalu dikaitkan dengan hierarki kekuasaan, dan prosedur pelayanan publik didesain berjenjang-berliku sesuai dengan hierarki kekuasaan dalam birokrasi. Dengan itu mekanisme kontrol berjalan efektif, baik kontrol internal yang mematkan kreativitas (termasuk dalam inovasi teknologi layanan) maupun kontrol negara terhadap warga itu sendiri. Alhasil, kinerja pelayanan publik di negeri ini menjadi begitu kompleks: lama dari sisi waktu, tidak jelas (*red tape*) dari sisi prosedur, berbiaya mahal dan dan menagih persyaratan yang sering tidak masuk akal. Maladministrasi, inefisiensi dan korupsi birokrasi menjadi implikasi lanjutan yang masih marak terjadi.

Setelah soal politik kekuasaan dan kultur kerja di atas, aspek berikutnya dalam ranah eksternal ini adalah soal regulasi, sistem dan tata laksana. Di sini, digitalisasi adalah hilir dari masalah hulu

PROLOG

(deregulasi) maupun aliran (debirokratisasi). Tanpa pembenahan di hulu untuk menghadirkan kerangka regulasi bermutu dan sinkron, maka tata kelola pelayanan birokrasi juga menjadi sulit efisien dan terpadu. Jika regulasi dan birokrasi bermasalah, sebagai apa pun proyek digitalisasi (*platform* digital) tidak akan membuat layanan publik menjadi efisien dan berkeadilan. Alih-alih, yang terjadi justru pencitraan diri sebagai pemerintahan terbuka dan transparan namun sejatinya tak didukung efektivitas kinerja dalam pemenuhan standar layanan itu sendiri.

Sejumlah pemda yang terbilang maju dalam tampilan (*display*) teknologi hanya memperoleh kredit dalam hal transparansi namun tetap gagal menekan inefisiensi dan korupsi. Ini, misalnya, terjadi di Kota Surabaya dan Kota Bandung yang dikenal luas akan inovasi teknologinya tapi kurang didukung reformasi regulasi dan birokrasi. Digitalisasi harusnya menjadi pelembagaan teknis informasi dan interaksi layanan dari hasil reformasi regulasi dan birokrasi. Perbaikan *platform* digital harus terintegrasi dan menjadi sambungan dari pembenahan substansi kebijakan dan tata laksana layanan. Bukan melompat di ujung, asal bagus tampilan digitalnya tetapi isi kebijakan yang menjadi materi kerja layanan dan birokrasi sebagai mesin yang menghadirkan layanan justru tak banyak dibenahi.

Catatan Akhir

Sejumlah tulisan dalam buku ini hadir dalam semangat mendorong perubahan menyeluruh. Perhatian atas layanan digital dilihat sebagai prioritas dalam membenah dapur (birokrasi) yang memasak hidangan (pelayanan) kepada warga. Selain bertujuan memajukan efisiensi layanan, pemerintahan digital juga diyakini mampu meningkatkan akuntabilitas birokrasi. Desentralisasi dilihat sebagai struktur kesempatan bagi hadirnya pembaruan di ranah lokal, baik daerah maupun desa. Dalam semua keyakinan itu, rakyat menjadi jantung sektor publik: pemberi mandat bagi negara untuk

kian akuntabel membuka akses keadilan kepada hak-hak dasar dan memenuhi kebutuhan lainnya.

Tantangan ke depan pun kiranya jelas. Arena internal (ekosistem digital) jelas masih membutuhkan hadirnya SDM aparatur model baru: e-literasi dan manusia pembelajar; kultur terbuka dan mau untuk diakses dan dikontrol publik; mental *silo* dan ego sektoral diganti kesediaan berbagi data/informasi (*shared culture readiness*); siap berjejaring antar-jenjang pemerintah (*multilevel networking*) dan bekerja sama dengan masyarakat (*collaborative governance*). Eksosistem internal jelas bukan semata perkara teknokrasi tetapi juga menyangkut politik dan budaya birokrasi itu sendiri.

Tentu, fitur reform yang paling menantang datang dari konteks lebih besar: arena eksternal. Hadirnya pemimpin perubahan dan memiliki kapasitas manajemen perubahan menjadi kunci. Reformasi birokrasi tidak hadir di ruang kosong, tiada perubahan birokrasi tanpa kepemimpinan politik yang memiliki komitmen dan strategi implementasi yang baik (*bureaucracy reform is a political process*). Dari pengalaman di banyak daerah, kepemimpinan perubahan inilah yang mampu mengubah hambatan struktural dan institusional yang menjadi patologi bagi gerak maju mesin birokrasi. Pemimpin berperan dalam orkestrasi perubahan: menyiapkan kerangka kebijakan (regulasi dan fiskal), mendesain kelembagaan, menggerakkan pelayanan (tata kelola).

Epilog

FAKTOR PENDORONG KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI INDONESIA

Riris Katharina

Pelayanan publik di Indonesia saat ini berlomba-lomba melakukan transformasi bentuk pelayanan dari cara-cara konvensional – yang ditandai dengan terjadinya hubungan fisik tatap muka dan masih menggunakan kertas, menuju cara digital–yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi.

Pelayanan publik secara digital (*e-service*) berkembang pesat tidak hanya pada level pemerintah pusat, namun sangat cepat berkembang di daerah. Dalam perkembangannya, daerah tampak berlomba-lomba memperlihatkan inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan berbagai *platform* digital. Dalam buku ini perkembangan pesat Kabupaten Banyuwangi dalam melakukan inovasi pelayanan publik diceritakan secara lengkap oleh para penulisnya. Hadirnya Mal Pelayanan Publik dan berbagai inovasi pelayanan publik lainnya, terutama dalam pelayanan dasar telah menarik perhatian banyak daerah untuk mengadopsi, meniru, dan selanjutnya menerapkannya di daerahnya masing-masing. Seolah-olah hadirnya Mal Pelayanan Publik sebagai simbol lahirnya inovasi daerah dalam sektor pelayanan publik. Bahkan, untuk pelayanan publik

yang diselenggarakan di desa terlihat sangat membantu masyarakat, sebagaimana disebut dalam tulisan ini. Contoh program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi dan inovasi yang dilakukan Desa Sungai Asam di Kabupaten Kubu Raya telah memperlihatkan peran penting desa dalam melayani masyarakat.

Namun demikian, sekalipun tampaknya pelayanan publik digital memperlihatkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, dalam hal yang esensial, pelayanan publik digital masih belum menemukan 'pakem'nya. Berbagai aplikasi yang hadir di daerah tampak tidak terkoneksi dengan baik pada aplikasi di pusat. Akibatnya, pusat membangun aplikasi, daerah pun membangun aplikasi baru, dengan alasan lebih sesuai dengan kebutuhan daerah. Contoh aplikasi OSS yang dijadikan standar nasional, dalam implementasinya di daerah masih menemukan berbagai kendala, sehingga daerah menciptakan aplikasi baru dengan nama beragam, seperti SiCantik Cloud dan Simyandu di Kabupaten Kubu Raya. Pada kenyataannya memang ada banyak nama aplikasi yang dibangun di daerah-daerah, sebut saja Gancang Aron dan Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi.

Perkembangan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi (pelayanan digital) dalam tulisan ini dikemukakan didorong oleh 2 faktor, yakni faktor internal pemerintah itu sendiri dan juga didorong oleh faktor eksternal, yaitu masyarakat. Faktor internal pemerintah tidak hanya terkait kinerja aparatur (birokrat), namun yang penting adalah perubahan *mindset* dalam memberi pelayanan publik. Tulisan ini juga mengangkat mengenai peran aktor pimpinan politik (kepala daerah) dan pimpinan birokrasi (yang dimaksud jabatan pimpinan tinggi) yang menjadi pengungkit dari reformasi birokrasi. Kasus di Kabupaten Banyuwangi dengan Bupati Abdullah Azwar Anas dan Kabupaten Kubu Raya dengan Bupati Muda Hendrawan, sebagai pimpinan politik di daerahnya masing-masing telah membuktikan peran mereka yang sangat penting dalam mengubah wajah pelayanan publik.

EPILOG

Faktor eksternal yang berperan dalam perkembangan pelayanan publik digital adalah tuntutan dari masyarakat itu sendiri. Sekalipun di beberapa kasus masih ditemukan masyarakat yang lebih nyaman dengan pelayanan secara konvensional, namun dalam kenyataannya, perkembangan masyarakat digital (*e-society*) telah menghadirkan tuntutan akan pelayanan publik yang dilakukan secara digital pula. Menariknya, perkembangan tuntutan masyarakat itu justru muncul dari situasi kondisi geografi. Ambil contoh di Desa Sungai Asam, Kabupaten Kubu Raya. Dengan kondisi geografi yang mengandalkan transportasi air, pelayanan secara digital sangat membantu masyarakat. Oleh karena itu, perkembangan pelayanan publik digital selain menghadirkan masyarakat digital juga mendukung kebutuhan masyarakat digital itu sendiri.

Hadirnya masyarakat digital menuntut hadirnya masyarakat yang paham dan peduli dengan perkembangan digital dalam pelayanan publik. Tuntutan ini pada akhirnya merupakan kondisi yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, pada akhirnya digitalisasi pelayanan publik bukan merupakan akhir namun awal dari respons pemerintah terhadap tuntutan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah tidak boleh berhenti dan berpuas diri pada kondisi menghadirkan alat/perangkat digital dalam pelayanan publik, namun penting untuk memperhatikan proses bisnis di dalam penerapan aplikasi tersebut. Harus dipastikan bahwa proses bisnis digitalisasi pelayanan publik harus menunjukkan prinsip *good governance* pula, antara lain transparan, akuntabel, dan tentunya profesional dari aparat pelaksana itu sendiri. Tanpa itu, digitalisasi pelayanan publik nantinya hanya menjadi kosmetik dalam pelayanan publik.

INDEKS

A

Abdullah Azwar Anas, 36, 105, 139, 153, 160
akuntabilitas, 31, 58, 88, 94, 117
Anggaran, 46, 75, 76, 125, 133
Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), 125, 128
aparatus, 129, 135, 137, 145, 152
aparatus desa, 129, 135, 137, 152
Aparatur Sipil Negara, 37, 95
APBDes, 140, 150
aplikasi, 20, 23, 29, 36, 44, 71, 77, 94, 160
area perubahan, 58, 84, 95
Ari Dwipayana, 130
asas subsidiaritas, 127
asas, 2, 11, 126

B

Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), 63, 142
Badan Usaha, 17, 102
Bank Dunia, 92, 99
Banyuwangi, 4, 26, 34, 36, 61, 67, 74, 105, 110, 117, 139
Batu Ampar, 148
birokrasi, 3, 6, 16, 45, 57, 74, 83, 85, 95, 117, 130
BPD, 130
Budhiraja, 14, 16, 33

BUMDesa, 130

C

Cisco Web Meeting, 41
collaborative governance, 8, 14
Covid-19, 4, 11, 12, 37, 39, 40, 45

D

dana, 16, 35, 125, 128, 155
dana alokasi khusus (DAK), 35
decentralized-governance, 2
desa, 126
 masyarakat, 127
Desa Betuah, 29
Desa Gentengkulon, 127, 139, 142, 145, 152
Desa Ketapang, 62, 142
Desa Sumber Agung, 29
Desa Sungai Asam, 127, 146, 148, 149, 150, 152, 160
dialog, 21, 93
digital, 4, 7, 11, 20, 22, 26, 40, 46, 91, 159
digital service, 11
digitalisasi, 6, 7, 20, 33, 36, 75, 161
dokumen, 25, 61, 63, 68
Dukcapil, 25, 27, 36, 66, 106, 149
dusun, 139, 146

E

Ease of doing Bussiness, 99
 efek, 15, 54
 efektif, 15, 25, 31, 46, 91, 95, 131
 efisiensi, 7, 18, 31, 88, 94
 EGDI, 32
e-Catalogue, 24
e-government, 4, 11, 12, 14, 91, 92, 94, 117
 ekonomi, 12, 14, 43, 57, 65, 95, 101
 elektronik, 14, 16, 24, 25, 31, 68, 75, 103
e-public service, 11
e-service, 4, 16, 18, 37, 92, 159

F

fasilitas, 30, 68, 74, 104, 107, 127, 133

G

Gancang Aron, 67, 76, 109, 111, 113, 114, 116, 160
 Genteng, 139
 Gerakan Indonesia Melayani, 95, 97, 99
 Gerakan Nasional Revolusi Mental, 96
 Good Governance, 90, 118, 130, 161
 Go-jek, 67, 68
 GoToMeeting, 164
 Government 1.0 (Gov 1.0), 20, 21
 Gov 2.0, 21, 22

H

Hangout Meet, 164
 Hukum Desa, 126

I

implementasi, 30, 73, 81, 114, 133, 152
 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), 68, 114
 informasi, 4, 8, 16, 20, 21, 22, 29, 42, 59, 61, 68, 69, 78, 92, 95, 118, 134
Information and Communication Technology (ICT), 14, 92
 infrastruktur, 4, 18, 32, 44, 65
 inovasi, 5, 7, 26, 27, 29, 62, 67, 68, 71, 75, 105, 109, 111, 114, 117, 139, 140
 Integrasi Data, 59, 66, 77
 internal, 5, 8, 85, 92, 160
 internet, 11, 12, 15, 22, 27, 34, 37, 40, 43, 73, 74, 92, 104, 143, 149, 152

J

Jaringan, 19, 22, 43, 69, 92

K

Kabupaten Kubu Raya, 28, 69, 70, 71, 77
 Kalimantan Barat, 70, 146
 keamanan, 32, 39, 43, 59, 94, 112, 113, 137
 kebijakan Reformasi Birokrasi, 95
 Kebijakan, 1, 3, 4, 6, 21, 30, 35, 43, 46, 75
 Kecamatan Terentang, 29, 149
 kecepatan, 11, 59, 89
 kemandirian desa, 127, 130, 152, 155
 kemudahan
 kemudahan berbisnis, 99, 101
 kemudahan berusaha, 59, 98, 99, 101
 kenyamanan, 19, 43, 59, 98

INDEKS

Kepala Daerah, 27, 105, 118
Kepala Desa, 127, 130
kepuasan, 30, 56, 78, 85
kesejahteraan rakyat, 6, 57, 115, 118
keterbukaan, 70, 74
kewenangan, 27, 57, 102, 125
kolaborasi, 14, 19, 21, 78
Komite Pemantauan Pelaksanaan
Otonomi Daerah (KPPOD), 27
komitmen, 8, 29, 104, 117
komunikasi, 19, 21, 41, 55, 56, 57, 68,
78, 92
komunikator, 54
konsultasi, 15, 19, 39, 85
konvensional, 89, 159, 161

L

learning from home (LFH), 38, 39
Layanan Pengadaan Secara Elektron-
ik (LPSE), 24

M

Mal Pelayanan Publik (MPP), 36, 58,
77, 81, 97, 105, 159
manajemen, 14, 18, 33, 36, 92
mandiri, 61, 73, 129
masyarakat, 6, 8, 22, 25, 30, 34, 40,
42, 43, 46, 56, 61, 74, 85, 89, 103,
128
media, 40, 54, 68, 114
mindset, 16, 45
Muda Mahendrawan, 147

N

new public management (NPM), 18
New Public Service, 2

O

Ombudsman RI (ORI), 3
Online Single Submission (OSS), 5, 27,
101
online, 25, 37, 68, 74, 77, 101, 148
organisasi, 15, 33, 42, 87, 89
otonomi, 19, 126
desa, 125, 147, 153

P

andemi, 11, 37, 39, 45, 118
partisipatif, 2, 19, 88, 135
Pelayanan Mandiri (*Self Services*), 61
pelayanan publik, 3, 11, 14, 16, 24,
27, 30, 35, 37, 42, 53, 57, 61, 77,
85, 105, 109
Pelayanan Terpadu Satu Atap
(PTSA), 59, 98
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP), 59, 71, 98, 106
pemberdayaan, 6, 130
pemerintahan, 7, 12, 14, 21, 31, 46,
53, 68, 83, 88, 90, 125
pemerintahan desa, 123, 126, 128,
130
pemerintahan elektronik, 4, 11
pemerintah pusat, 26, 28, 75, 85, 125
pendanaan, 14, 16, 33, 34
pembangunan, 43, 83, 94, 125
peran desa, 125
perangkat desa, 127
pola pelayanan, 59, 77
public e-service, 11
public value management (PVM), 18,
19

R

reformasi birokrasi, 8, 57, 59, 74, 83, 85, 117, 160
 reformasi, 2, 5, 57, 103
 regulasi, 1, 5, 28, 33, 45, 101
 Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), 28
 Road Map, 58, 83
 Rowley, 16

S

Saiful Arif, 127
 Sicantik *Cloud*, 71, 77, 160
 Sistem, 2, 5, 6, 24, 28, 42, 58, 91, 95
 Sistem Informasi, 24, 59, 68
 Sistem Informasi Manajemen Satu Atap (SIMTAP), 31
 Sistem Pelayanan Masyarakat Melayani Sendiri (Simas Mandiri), 62, 140
 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), 11, 30, 94
 Skype, 41
Smart Government, 22
Smart Kampung, 4, 26, 65, 66, 77, 139
 Society 4.0, 43
 Society 5.0, 43, 54
Speed Ambulance, 151
Speed Boat, 148
 Stoker, 18, 19
 Sungai Raya, 146, 149
 supra desa, 131
 survei, 30, 33, 54, 85

T

Tata Kelola Pemerintahan, 14, 18, 19, 31, 68, 83, 147
 Teknologi Informasi, 11, 16, 24, 29, 32, 42, 55, 61, 69, 73, 78, 91, 160
 Teluk Pakedai, 29
traditional public administration (TPA), 18
 transformasi digital, 4
 transparansi, 7, 21, 31, 117, 130

U

undang-undang, 53, 83, 125
 UU Pelayanan Publik, 11, 16, 24

V

Virtual, 22, 39

W

Website, 20, 22, 31
 Wewenang, 15, 91
 Work from home (WFH), 37, 39

Z

Zonasi Kepatuhan, 55

TENTANG PENULIS

Debora Sanur L., S.Sos, M.Si., menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Hubungan Internasional Universitas Kristen Indonesia pada tahun 2005 dan pendidikan S2 Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2008. Saat ini menjabat sebagai Peneliti Madya Ilmu Politik dan Pemerintahan Indonesia pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui buku dan jurnal, antara lain: “Urgensi Membangun Parlemen Modern” (2015), “Upaya Penanggulangan Terorisme ISIS di Indonesia Dalam Melindungi Keamanan Nasional” (2016), dan “Evaluasi Terhadap Pemekaran Daerah dan Potensi Penggabungan Daerah” (2016).

Dewi Sendhikasari Dharmaningtias, S.IP., MPA., menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan STPM “APMD” Yogyakarta pada tahun 2007 dan pendidikan S2 Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada tahun 2009. Saat ini menjabat sebagai Peneliti Muda bidang Politik Dalam Negeri pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR-RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui jurnal dan buku antara lain: “Partisipasi Masyarakat dalam Pemilu dan Kesiapannya Menghadapi Pemilu Serentak” (2015), “Evaluasi Terhadap Pemekaran Daerah dan Potensi Penggabungan Daerah” (2016), dan “Pembagian Kewenangan Pemerintahan dalam Pengelolaan Energi Nasional” (2016).

Riris Katharina, Dr. Lahir di Medan, Sumatera Utara. Menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Negara Universitas Diponegoro (1996), S2 Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Indonesia (2004), dan

S3 di Program Doktoral Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Indonesia tahun 2017. Menjadi peneliti di DPR sejak tahun 1997. Jabatan saat ini adalah Peneliti Utama dengan kepakaran Birokrasi Publik. Aktif menulis di berbagai jurnal, koran, dan buku. Tulisan terakhir yang telah diterbitkan adalah *Poor Post-Legislative Scrutiny of Security Sector Reform and Its Impacts on Human Rights and Civil Military Relations in Indonesia*, (menulis bersama Poltak Partogi Nainggolan), *Journal of Southeast Asian Human Rights*, Vol. 4 Issue. 1 June 2020 pp. 23 – 51, doi: 10.19184/jseahr.v4i1.13597, © University of Jember & Indonesian Consortium for Human Rights Lecturers; “Relasi Pemerintah Pusat – Daerah dalam Penanganan Covid-19”, *Info Singkat*, Vol. XII, No.5/I/ Puslit/Maret/2020; *Reformasi Birokrasi Indonesia dan Revolusi Industri 4.0* (ed.), Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2019; “Campak dan Suara Perempuan Papua yang Diabaikan”, *Koran Suara Pembaruan*, 25 Januari 2018; dan *Menakar Capaian Otonomi Khusus Papua*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 2018. Email: ririsk@yahoo.com

Robert Na Endi Jaweng. Lahir di Flores, Nusa Tenggara Timur. Setelah menamatkan sekolah menengah pertama dan atas di Seminari Pius XII Kisol, Flores, melanjutkan pendidikan tinggi di Jurusan Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, serta Pascasarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Direktur Eksekutif Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) ini dikenal sebagai pegiat cum peneliti otonomi daerah. Terkait dengan pelayanan publik, hasil riset yang telah disampaikan ke masyarakat adalah terkait evaluasi atas OSS. Aktif menulis di pelbagai media massa dan jurnal ilmiah antara lain “Pemekaran dan Daerah Otonom Baru: Bayi Prematur yang Tumbuh Abnormal”, dalam *Jurnal Analisis CSIS* (2014); *Keistimewaan Yogyakarta: Babak Baru yang Menyisakan Sejumlah Catatan*, dalam *jurnal Ilmu Pemerintahan – MIPI* (2013); “Penguatan Provinsi: Kritik atas Disfungsi Gubernur dan Reposisi

TENTANG PENULIS

sebagai Wakil Pemerintah”, dalam Jurnal Analisis CSIS (Juni 2013); “Membangun Representasi Rakyat Melalui Penguatan DPRD”, dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan – MIPI (2013). Selain itu, banyak memberikan kontribusi tulisan bertema otonomi dan birokrasi, di antaranya “Reformasi Pelayanan Publik”, dalam buku Yth. Bapak Presiden. Pesan untuk Indonesia Sejahtera dan Berkeadilan (2014), serta “Kepemimpinan di Era Otonomi Daerah”, dalam buku Waduk Pluit: Semangat Membangun Jakarta Baru (2014).

Siti Chaerani Dewanti, S.Ars., M.Si., saat ini menjabat sebagai Peneliti Pertama di Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. Menyelesaikan pendidikan S1 Arsitektur di Fakultas Teknik Universitas Indonesia pada tahun 2009 dan pendidikan S2 Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2014. Beberapa karya tulis yang telah diterbitkan melalui buku antara lain “Penggunaan Website Desa sebagai Media Informasi Desa” (2019) dan “Tata Kelola Website Desa dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Dana Desa” (2018).