

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI INA DIGITAL DAN TANTANGANNYA

Anin Dhita Kiky Amrynudin*

1

Abstrak

Indonesia dihadapkan pada permasalahan hadirnya puluhan ribu aplikasi di sektor pemerintahan yang menghambat kinerja organisasi dan pelayanan publik. Presiden Joko Widodo telah meluncurkan portal penyelenggaraan keterpaduan ekosistem layanan digital yang disebut INA Digital. Tulisan ini menganalisis tentang optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital dan tantangannya. INA Digital menjadi upaya pemerintah mewujudkan good governance dengan mengintegrasikan berbagai platform digital ke dalam satu portal pemerintahan. Pemerintah perlu memperjelas proses bisnis antara aplikasi umum yang sudah ada dengan INA Digital serta perlunya memperhatikan asiprasi dan kebutuhan di daerah. Tantangan yang mungkin dihadapi dalam implementasi INA Digital antara lain standarisasi platform, cyber security, digital divide, dan mindset birokrasi. Komisi II DPR RI melalui fungsi pengawasan dapat mengadakan rapat kerja gabungan bersama Komisi I DPR RI untuk meminta KemenPANRB dan instansi terkait menyampaikan perencanaan strategis, standarisasi platform, dan kewenangan masing-masing instansi serta perlu membahas RUU perubahan atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Cikal bakal *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia berawal dari perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat terhadap perubahan layanan dari manual ke elektronik. Pemerintah mulai menerapkan *e-government* setelah adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government* (Amrozi et al., 2022). Efektivitas, efisiensi, dan transparansi yang digaungkan dalam konsep *e-government* memunculkan keyakinan bahwa teknologi informasi menjadi solusi dari berbagai permasalahan yang muncul antara negara sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

* Analis Legislatif Ahli Muda, Bidang Politik Hukum dan Keamanan Pusat Analisis Keparlemenan Badan Keahlian Setjen DPR RI. Email: anin.amrynudin@dpr.go.id.



Pesatnya pertumbuhan *e-government* di Indonesia saat ini justru menimbulkan masalah baru, yakni munculnya puluhan ribu aplikasi di sektor pemerintahan yang dianggap saling tumpang tindih sehingga menghambat kinerja organisasi dan pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) mencatat terdapat 27.400 aplikasi pemerintahan yang telah dibuat, baik di tingkat pusat maupun daerah dan kemungkinan jumlah tersebut masih terus bertambah mencapai lebih dari 50.000 aplikasi (Nugroho, 2024). KemenPANRB menyebutkan bahwa aplikasi tersebut berdiri sendiri-sendiri dan telah menyerap anggaran Rp6,2 triliun. Atas hal tersebut, Presiden Joko Widodo telah memberikan arahan kepada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk berhenti membuat aplikasi baru (Mawardi, 2024).

Selanjutnya, Presiden Joko Widodo pada tanggal 27 Mei 2024 meluncurkan *Government Technology (GovTech)* INA Digital dengan tujuan membangun ekosistem layanan digital pemerintahan yang terintegrasi dalam rangka mewujudkan *good governance*. Tulisan ini menganalisis tentang optimalisasi pelayanan publik melalui INA Digital dan tantangannya.

INA Digital: Integrasi E-Government menuju Good Governance

Presiden Joko Widodo telah memerintahkan untuk menyederhanakan *platform-platform* digital di kementerian/lembaga (K/L) dan pemerintah daerah serta menekankan pada interoperabilitas atau kemampuan sistem *e-government*

untuk berkolaborasi dengan sistem *e-government* antarsektor pemerintahan lainnya (Banister & Colony dalam Ma'arif, 2016). Pemerintah menunjuk Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Perum Peruri) untuk menjadi penyelenggara keterpaduan ekosistem layanan digital pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Adapun penyelenggaraan INA Digital saat ini didukung oleh beberapa kementerian seperti KemenPANRB, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Kementerian Perencanaan Pembangunan/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN/Bappenas), Kementerian Badan Usaha Milik Negara (KemenBUMN), Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) (INA Digital, 2024).

INA Digital berperan sebagai akselerator transformasi layanan digital pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas, terpercaya, dan efisien. Pada tahap pertama, INA Digital akan mendukung pengembangan dan integrasi serta kesinambungan layanan di sembilan sektor, yaitu: (1) layanan administrasi kependudukan terintegrasi dengan identitas kependudukan digital; (2) layanan aparatur negara; (3) layanan bantuan sosial; (4) layanan kepolisian; (5) layanan kesehatan; (6) layanan pendidikan; (7) portal pelayanan publik; (8) Satu Data Indonesia; dan (9) transaksi keuangan negara (INA Digital, 2024).

Di sisi lain, saat ini Indonesia memiliki lima aplikasi umum berbasis interoperabilitas, antara lain: Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi), Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-Lapor), Sistem Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik (SPSE), Aplikasi Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (Krisna), dan Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2024). Dengan adanya aplikasi umum berbasis interoperabilitas ini, pemerintah perlu memberikan kejelasan, apakah aplikasi umum tersebut akan dijadikan satu dengan portal INA Digital atau berdiri sendiri sebagai *platform* tunggal. Hal ini untuk mencegah terjadinya kembali dualisme interoperabilitas aplikasi pelayanan publik.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai *e-government* ke dalam satu portal dengan semangat “*single sign on*” dalam pelayanan publik adalah bentuk dari keseriusan pemerintah mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun demikian, mengutip dari pendapat Sharpe dalam Kamuli (2008) bahwa:

“Local government is better able than central government to respond to changes in demand, to experiment and to anticipate future change. It provides a form of government in which people from non-producer groups can more easily participate”.

Upaya untuk melakukan interoperabilitas aplikasi pelayanan publik adalah hal yang perlu dilakukan. Namun demikian, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah pusat perlu melibatkan seluruh elemen masyarakat. Sesuai dengan prinsip otonomi daerah maka pemerintah daerah menjadi “kepanjangan

” pemerintah pusat sehingga pemerintah daerah dianggap paling dekat dengan rakyat dan lebih mengetahui kebutuhan masyarakat di daerahnya. Ke depan, pemerintah pusat perlu memperhatikan aspirasi dari daerah agar portal INA Digital yang dikembangkan dapat secara optimal dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tantangan Penggunaan INA Digital

INA Digital menjadi salah satu upaya pemerintah untuk melakukan transformasi *e-government* dalam rangka mewujudkan *good governance*. Namun demikian, transformasi *e-government* adalah perjalanan yang sulit dan kompleks karena diperlukan penataan dan perancangan ulang di sejumlah proses pemerintahan, tidak hanya sektoral tetapi juga lintas sektoral. Pemerintah perlu melakukan berbagai kajian komprehensif sebelum mengimplementasikan INA Digital. Berbagai hambatan dan tantangan perlu dipetakan dengan detil sehingga permasalahan dalam implementasi INA Digital dapat diminimalisasi.

Indrajit et al. (2007) telah melakukan penelitian di beberapa negara terkait pengembangan *e-government* yang terintegrasi seperti di India, Bremen, China, dan Inggris. Belajar dari pengalaman keempat negara yang telah terlebih dahulu melakukan integrasi *platform* digital pemerintahan, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi tantangan dalam penggunaan INA Digital, antara lain: *pertama*, standarisasi *platform*. Belajar dari pengalaman China dan Inggris, standarisasi *platform* menjadi hal yang sangat krusial. Tidak adanya standar teknis yang seragam menimbulkan masalah untuk

mengintegrasikan sistem. Perbedaan modul program menyebabkan sebuah sistem tidak dapat diintegrasikan pada sistem yang lainnya. Pemerintah Inggris menggunakan XML (*Extensible Mark-up Language*) sebagai bahasa standar yang menjadi landasan strategi integrasi dan pertukaran data. Kedua, keamanan. *Cyber security* masih menjadi permasalahan yang dihadapi pemerintah Indonesia, sehingga BSSN perlu meningkatkan aspek keamanan untuk seluruh aplikasi *e-government* yang ada dalam INA Digital.

Ketiga, *digital divide* atau kesenjangan digital. Indonesia memiliki jumlah penduduk yang besar dengan kesenjangan literasi digital yang tinggi. Kesenjangan literasi digital menjadi sebuah tantangan bagi penyelenggaraan INA Digital ke depan. Hal serupa terjadi di China. Kesenjangan literasi digital menjadi hambatan integrasi *e-government* di negara tersebut. Pemerintah masih harus memprioritaskan layanan dasar seperti air bersih, listrik di berbagai daerah. Begitu pula di Indonesia. Layanan pendidikan, kesehatan, dan pengentasan kemiskinan masih perlu diprioritaskan dibanding pengadaan akses internet. Di samping ketiga tantangan integrasi sistem dari negara Inggris, China, Bremen dan India, terdapat salah satu fenomena di Indonesia yang sepertinya menjadi salah satu penyebab banyak munculnya *platform* digital pemerintahan, yakni *mindset* birokrasi. Selama ini, K/L dan pemerintah daerah didorong untuk menciptakan inovasi dengan beragam jenis penghargaan dari berbagai instansi. Namun demikian, berbagai inovasi sebagian besar masih berkatut pada pembuatan aplikasi/

platform digital. Atas dasar hal tersebut maka diperlukan reformulasi kriteria penilaian yang semula berbasis pada inovasi produk digital menjadi inovasi pada hal pengembangan dan penguatan potensi daerah.

Penutup

INA Digital menjadi upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, namun pemerintah perlu memperjelas proses bisnis antara aplikasi umum yang sudah ada sebelumnya dengan INA Digital sehingga tidak terjadi kembali dualisme interoperabilitas aplikasi pelayanan publik. Pemerintah pusat juga perlu memperhatikan aspirasi dari daerah agar portal INA Digital dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan di daerah. Implementasi INA Digital perlu memperhatikan beberapa hal seperti standarisasi *platform*, *cyber security*, *digital divide*, dan *mindset* birokrasi.

Komisi II DPR RI melalui fungsi pengawasan dapat mengadakan rapat gabungan bersama Komisi I DPR RI untuk meminta KemenPANRB dan instansi terkait lainnya menyampaikan perencanaan strategis, standarisasi *platform*, struktur tanggung jawab dan kewenangan masing-masing instansi dalam implementasi INA Digital. Selain itu, Komisi II DPR RI melalui fungsi legislasi dapat melakukan revisi atas UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bersama pemerintah agar transformasi digital pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal.

Referensi

Amrozi, Yusuf, Nurul, A., & Zuyinatul, M. (2022). Peta Perkembangan E-Government di Indonesia. *Jurnal Sistem*

- Informasi, 14(1), 2465-2472. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur. Kemendagri Kejar Target Pembangunan Nasional dalam Bidang Komunikasi dan Informatika. (2024). *Kominfo.jatimprov.go.id*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/kemendagri-kejar-target-pembangunan-nasional-dalam-bidang-komunikasi-dan-informatika>
- INA Digital. (2024). Percepatan Digitalisasi untuk Indonesia Terintegrasi. *Inadigital.co.id*. <https://inadigital.co.id>
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy R., & Akbar Z. (2007). Electronic Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia. APTIKOM.
- Kamuli, Sukarman. (2008). Evaluasi Kemajuan Penerapan Penyelenggaraan Good Governance di Provinsi Gorontalo. *INOVASI*. 5 (3), 136-616.
- Ma'arif, Muhammad Rifqi. (2016). Pengembangan Model Interoperabilitas Aplikasi E-Government Untuk Proses Perencanaan, Penganggaran, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan Daerah di Indonesia. *Teknotika*. 8 (2), 69-79.
- Mawardi, Isal. (2024, Mei 27). Perintah Jokowi Stop Bikin Aplikasi Baru di Pemerintahan. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-7360553/perintah-jokowi-stop-bikin-aplikasi-baru-di-pemerintahan>
- Nugroho, Rosseno A. (2024, Maret 8). RI Kebanjiran Aplikasi Karena Diduga Banyak Vendor Titipan Pejabat. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240308162025-4-520815/ri-kebanjiran-aplikasi-karena-diduga-banyak-vendor-titipan-pejabat>.