Ir. Melkior A. Lukas, ST., SP., MT., IPP

PELAYANAN PUBLIK

ERA DIGITALISASI

DUMMY BOOK

PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITALISASI

PENULIS

Ir. Melkior A. Lukas, ST., SP., MT., IPP

DUMMY BOOK

TANGGUH DENGAN TATA

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

DUMMY BOOK

PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITALISASI

Ir. Melkior A. Lukas, ST., SP., MT., IPP

TATA LETAK:
Wahyuni Putri Adeningsi

DESAIN SAMPUL:
Rachmadiansyah

SUMBER:
www.tangguhdenarajaya.com

ISBN:
978-623-8209-46-0

UKURAN:
iv + 111 Hal; 14.8 cm x 21 cm

CETAKAN PERTAMA:
Juni 2023

DUMMY BOOK

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
PENERBIT TANGGUH DENARA JAYA
Jl. Timor Raya No. 130 B Oesapa Barat, Kelapa Lima
Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
E-mail: tangguhdenarajaya@gmail.com
Telepon: 0380-8436618/081220051382

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa, atas pimpinan dan penyertaanNya penulisan buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini merupakan edisi pertama sebagai kepedulian penulis dalam menjawab tantangan dalam sebuah pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan kenyamanan masyarakat.

Buku ini memberikan informasi yang sangat menarik tentang pentingnya sebuah pelayanan dengan menggunakan elektoronik oleh penyelenggara pelayanan publik.

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan informasi mengakibatkan prosedur pelayanan menggunakan sistem manual sudah tidak efisien lagi baik dari segi waktu maupun tenaga. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menyebutkan bahwa salah satu tujuan pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE secara terintegrasi.

DUMMY BOOK

Digitalisasi adalah proses pengalihan informasi dalam bentuk analog kebentuk digital. Proses pengalihan dilakukan dengan menggunakan teknologi digital, sehingga informasi bisa diperoleh dan ditransmisikan melalui peralatan dan jaringan internet.

Tujuan digitalisasi adalah untuk mendapatkan efisiensi dan optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana untuk meningkatkan resolusi gambar dan file lebih stabil.

Pelayanan publik digitalisasi adalah solusi untuk menjawab dengan mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang terkesan lambat dan boros. Pelayanan publik digital harus dapat diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat, juga bagi internal penyelenggara pelayanan publik atau memberikan manfaat yang cukup efektif dalam mengoptimalkan banyak hal sehingga tidak perlu memakan banyak waktu serta usaha untuk mencapai target dari pekerjaan internal penyelenggara pelayanan publik. Digitalisasi dapat menghemat hingga 50 persen waktu pelayanan dan 50 persen anggaran yang dikeluarkan dikemudian hari. Buku ini merupakan satu upaya penulis untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang sumberdaya air, sekaligus merupakan salah satu output dari kinerja penulis dalam jabatan sebagai Analisis pengelolaan Sumber Daya Air Balai Wilayah Sungai Nusa Tenggara II Direktorat Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam dalam melayani dan menjawab permintaan publik.

DUMMY BOOK

Penulis menyadari bahwa penulisan buku ini telah dibuat secara maksimal, walaupun demikian kalau ada kritik berupa masukan secara akademik maupun praktis, penulis dengan senang hati menerimanya. Ketidaksempurnaan akan menjadi sempurna kalau kita mau menulis. Sepenggal kalimat oleh orang pandai bahwa orang boleh pandai setinggi langit, tetapi selama ia tidak pernah menulis, ia akan hilang

didalam masyarakat dan dari sejarah. Menulis adalah bekerja untuk keabdian. Penyelesaian penulisan buku ini karena dukungan yang diterima dari berbagai pihak, untuk itu disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Berbagai pihak yang tidak disebut satu persatu yang saling *sharing* dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan penulisan buku ini.
2. Dan lebih dari segala apa yang pernah penulis miliki, tetap mendorong melegakan dengan mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada orang tua papa yang telah tiada namun selalu dikenang dan mama tercinta yang telah lahirkan dan besarkan penulis.
3. Keluargaku, saudara-saudari atas dukungan dan perhatian untuk menantikan sebuah karya dalam bentuk buku. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa melimpahkan berkatNya bagi semua yang telah berjasa.

DUMMY BOOK

Dan akhirnya buku ini dapat diwujudkan untuk kepentingan pengembangan ilmu dan praktis, dan akhir kata selamat atas disusunya buku "Pelayanan Publik Era Digitalisasi" Semoga Buku ini bermanfaat adanya.

Kupang, Juni 2023
Penulis

Melkior Alexander Lukas

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN 1

BAB II NEW PUBLIC SERVICE 20

BAB III DASAR KEBIJAKAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK 25

BAB IV E-GOVERNMENT 28

BAB V PELAYANAN PUBLIK 41

BAB VI DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK.....48

BAB VII PENGEMBANGAN DIGITALISASI ARSIP UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK.....61

BAB VIII REALITA PELAYANAN PUBLIK 63

BAB IX ELEMEN SUPPORT 66

BAB X ELEMEN CAPACITY 82

BAB XI ELEMEN VALUE (MANFAAT).....89

BAB XII FAKTOR PENGHAMBAT PENGEMBANGAN DIGITALISASI ARSIP ...92

DAFTAR PUSTAKA.....98

DUMMY BOOK

BAB I
PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

DUMMY BOOK

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberikan ruang yang seluas-luasnya kepada daerah untuk memanfaatkan segala potensi yang dimiliki dalam rangka memajukan daerah. Otonomi daerah memberikan kewenangan dan peluang bagi daerah untuk menjalankan program kegiatan sesuai kebutuhan daerah dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat dan terciptanya *good governance*.

Pemerintahan digital merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan ekosistem digital. Sudah saatnya seluruh elemen pemerintahan baik di pusat maupun

daerah saling berkolaborasi mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu secara nasional. Tujuannya tidak lain ialah mewujudkan layanan pemerintahan yang dapat dengan mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat.

Pemberlakuan otonomi daerah tidak terlepas dari globalisasi yang makin pesat perkembangannya. Sejalan dengan hal ini, globalisasi membawa dampak terhadap semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan informasi. Kemajuan teknologi dan informasi kemudian menjadi satu babak baru bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi secara otonom, yang menghilangkan sekat-sekat informasi karena setiap orang dapat dengan mudah mengakses sumber informasi dimanapun dan kapanpun di dunia ini.

Berbagai perubahan tersebut juga menimbulkan tuntutan dan kebutuhan baru bagi masyarakat yang kemudian memaksa organisasi-organisasi publik baik pemerintahan maupun swasta untuk dapat melakukan pembenahan dan pemanfaatan teknologi untuk menunjang efektivitas, efesiensi dan produktifas organisasi. Teknologi informasi mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi dan informasi dapat menghasilkan tingkat efesiensi dalam berbagai aspek pengelolaan informasi yang ditujukan oleh ketepatan waktu dalam pemrosesan, ketelitian dan kebenaran informasi (*validitas*) yang dihasilkan.

DUMMY BOOK

Dalam memenuhi tuntutan masyarakat sejalan dengan demokratisasi dan perkembangan teknologi global adalah kinerja pelayanan publik yang lebih efisien, serbacepat, transparansi, komunikatif serta *computerized*. Transformasi atau dalam kata lain inovasi tentunya satu hal yang harus