

PEMERINTAHAN DAERAH BERBASIS DIGITAL

Senin, 09 Desember 2024 - ntt

(Oleh: Darius Beda Daton, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT)

Tidak terasa kita sudah memasuki akhir tahun 2024. Banyak perubahan yang terjadi dan tidak disangka akan terjadi selama beberapa tahun terakhir ini. Utamanya, pelayanan administratif di lingkungan instansi pemerintah daerah. Yang semula akrab dengan pelayanan konvensional tatap muka di loket, kini mulai berubah drastis. Para pengguna layanan sudah tidak perlu lagi datang ke loket layanan hanya sekedar untuk mendaftar identitas diri pada format-format yang tersedia di loket pelayanan. Cukup melalui aplikasi via handphone untuk mendaftar dan keperluan administratif lain yang diminta sebagai persyaratan pelayanan.

Perubahan-perubahan dari cara lama ke cara yang baru ini dikenal dengan istilah disruption. Disruption yang dimaksud adalah merubah cara lama menjadi lebih kekinian, praktis, simpel, efektif, efisien dan mampu beradaptasi dengan perubahan jaman. Gambaran di atas menegaskan bahwa revolusi Industri 4.0 sebagai perkembangan peradaban modern telah kita rasakan dampaknya pada berbagai sendi kehidupan. Penetrasi teknologi yang serba disruptif, menjadikan perubahan semakin cepat, sebagai konsekuensi dari fenomena Internet of Things (IoT), big data, otomasi, robotika, komputasi awan, hingga inteligensi artifisial.

Fenomena disrupsi yang mewarnai perkembangan peradaban Revolusi Industri 4.0, dengan dukungan kemajuan pesat teknologi, akan membawa kita pada kondisi transisi revolusi teknologi yang secara fundamental akan mengubah cara hidup, bekerja, dan relasi organisasi dalam berhubungan satu sama lain. Khusus di dunia usaha, proses disruption tergambar dari bagaimana dunia usaha mencoba banting setir untuk dapat berjuang membuat bisnisnya terus berkembang di era disruption. Karena itu kemampuan dan keberhasilan dunia usaha yang beradaptasi di era disruption juga perlu diimbangi oleh peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan regulator. Pemerintah memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang terus berkembang. Hal ini yang kemudian menjadi inspirasi bagi pemerintah daerah untuk melakukan banyak perubahan cara melayani warga dari yang konvensional menuju ke pelayanan digital. Istilah kerennya disebut pemerintahan DILAN atau digital melayani.

Transformasi Pemerintah Daerah

Perubahan lanskap ekonomi politik dan relasi organisasi sebagai konsekuensi Revolusi Industri 4.0 menjadikan transformasi organisasi pemerintah sebagai suatu keniscayaan dalam berbagai skala ruang lingkup, dan kompleksitasnya. Transformasi organisasi pemerintah ini menjadi kata kunci yang harus terus diupayakan sebagai instrumen bagi aparat pemerintah agar responsif terhadap perubahan. Dengan berbagai fenomena kemajuan teknologi serta dampaknya tersebut di atas, menjadi nyata urgensi transformasi organisasi pemerintah untuk menjawab tuntutan akuntabilitas publik dan transparansi yang semakin tinggi dewasa ini. Bercermin dari survival organisasi bisnis, sudah sepatutnya organisasi pemerintah peka dan melakukan introspeksi diri, sehingga mampu mendeteksi posisinya di tengah perkembangan peradaban Revolusi Industri 4.0 guna tetap survive dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan lebih efisien dan efektif. Kita tentunya berharap dengan akselerasi transformasi organisasi pemerintah diharapkan dapat menjadi jawaban terhadap tuntutan akuntabilitas dan transparansi publik yang semakin tinggi, sekaligus menjawab berbagai tantangan yang dihadapi dalam perjalanan pembangunan nasional. Optimisme perlu terus digelorakan pada berbagai level kepemimpinan di pemerintahan, agar dapat memberikan sumbangsih konkret dalam akselerasi transformasi organisasi pemerintah pada organisasi kerjanya masing-masing, sebagai prasyarat perbaikan tata kelola pemerintahan daerah guna mendukung pencapaian strategi pembangunan daerah.

NTT Sudah Memulai

Beberapa contoh berikut ini menggambarkan bahwa Provinsi dan kabupaten/kota di NTT sudah memulai cara baru melayani masyarakat. Beberapa tahun lalu, Lurah Naikoten II Kota Kupang, Andre Otta sudah memulai dengan inovasi Soda Molek. Sistem ini menggunakan teknologi informasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh

elayanan dengan menyediakan self and full time public service. sistem layanan mandiri administrasi ini terintegrasi dengan basis data kependudukan dan penertiban pajak. Sistem layanan soda molek di install dalam sebuah perangkat bernama service box sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan soda molek seperti sebuah mesin ATM.

Service box ditempatkan di beberapa titik di wilayah kelurahan sehingga warga kelurahan bisa mencetak sendiri beberapa jenis pelayanan administrasi kelurahan. Pelayanan service box sangat membantu masyarakat terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di luar jam kerja dengan catatan bahwa yang bersangkutan sudah memiliki NIK dan sudah membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB). Sistem ini juga memicu warga kelurahan untuk mengurus KTP dan taat membayar PBB. Tak ketinggalan, Bank NTT meluncurkan Samsat Online guna memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Pemilik kendaraan dimudahkan dapat membayar pajak secara online tanpa harus mengantre di loket Samsat pada saat pembayaran.

Bank NTT sudah menyiapkan 783 tempat layanan Samsat online yang tersebar di seluruh kantor cabang di NTT. Sistem memungkinkan pemilik kendaraan bermotor di wilayah NTT dapat melaksanakan kewajibannya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di seluruh unit dan kanal elektronik Bank NTT diantaranya Teller, ATM, EDC, dan lainnya tanpa harus mendatangi kantor Samsat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan, bea balik nama, sumbangan wajib dana kecelakaan kendaraan bermotor sekaligus untuk pengamanan penerimaan negara dan penerimaan daerah. Upaya perubahan layanan juga dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi NTT. DPMPTSP meluncurkan aplikasi layanan perizinan berbasis online yang dinamai aplikasi "SPESIAL".

Melalui aplikasi "SPESIAL" semua urusan perizinan di daerah setempat ke depan dapat dilakukan secara online sehingga lebih cepat, mudah, dan murah. Pemohon izin dengan mudah bisa memantau apakah dokumen perizinan yang dimasukkan masih di front office, bank office, sudah masuk tim teknis, atau sudah di meja pimpinan. Aplikasi perizinan berbasis online juga dilakukan dalam rangka menciptakan pelayanan yang bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Pelayanan digital juga dilakukan Dinas Kependudukan. Melalui E-BISA Dispenduk Kota Kupang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dalam berbagai kepengurusan administrasi kependudukan tanpa membuang banyak waktu dan biaya untuk mendatangi kantor dinas kependudukan. Melalui E-BISA masyarakat juga dapat melakukan registrasi secara Online sehingga dapat menghemat waktu pelayanan dan mengurangi antrian di loket. Aplikasi tersebut bisa dimanfaatkan warga Kota Kupang untuk melakukan pengurusan Adminduk secara online, tanpa harus mengantri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduklcapil). Bagi warga yang ingin mengurus adminduk secara online, tinggal melakukan koneksi via internet melalui situs www.dukcapilbisa.net, warga tinggal mendaftarkan diri. Semua aplikasi ini mungkin belum sempurna. Tetapi setidaknya kita sudah memulai dan akan terus melakukan perbaikan guna melayani warga NTT dengan lebih mudah, murah dan cepat. Semoga.