



Digitalisasi Layanan Publik Daerah: Inovasi Raperda Inisiatif DPRD Banten untuk Reformasi Birokrasi

Oleh : Admin Pengelola JDIH Sekretariat DPRD Provinsi Banten

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji urgensi pembentukan Peraturan Daerah (Perda) usul inisiatif DPRD Provinsi Banten mengenai digitalisasi layanan publik sebagai instrumen akselerasi reformasi birokrasi. Digitalisasi layanan publik merupakan kebutuhan mutlak di era pemerintahan modern, namun regulasi di tingkat daerah masih bersifat parsial dan belum terintegrasi. Artikel ini menggunakan pendekatan normatif dengan menelaah kerangka hukum nasional, kondisi aktual di Provinsi Banten, potensi substansi pengaturan dalam rancangan Perda, serta hambatan implementasi. Hasil artikel menunjukkan bahwa Perda inisiatif DPRD Banten mendesak untuk segera dibentuk guna menjamin integrasi layanan publik berbasis elektronik, meningkatkan transparansi birokrasi, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi utama kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Mutu pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pemerintahan daerah dalam melaksanakan

kewenangan yang dimilikinya. Namun demikian, pelayanan publik di Provinsi Banten masih menghadapi berbagai persoalan, antara lain prosedur yang lamban, birokrasi yang berbelit-belit, minimnya transparansi, serta masih maraknya maladministrasi.

Di era digital, tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin tinggi. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi pilihan strategis yang tidak terelakkan. Sayangnya, hingga saat ini Provinsi Banten belum memiliki dasar hukum yang komprehensif dalam bentuk Perda yang secara khusus mengatur digitalisasi layanan publik. Dalam konteks ini, DPRD Provinsi Banten memiliki peran strategis melalui penggunaan hak inisiatifnya untuk mengajukan Raperda mengenai digitalisasi layanan publik sebagai instrumen reformasi birokrasi daerah.

B. Kerangka Hukum

Secara normatif, pembentukan Perda inisiatif DPRD mengenai digitalisasi layanan publik memiliki landasan hukum yang kuat. Beberapa regulasi yang relevan antara lain:

1. Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk menetapkan Perda dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah.
2. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pelayanan publik sebagai urusan wajib daerah.
3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjamin hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas.
4. UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memberikan payung hukum penggunaan teknologi informasi.

5. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi pedoman penyelenggaraan pemerintahan digital di Indonesia.
6. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 jo. Permendagri Nomor 120 Tahun 2018, yang mengatur tata cara pembentukan produk hukum daerah termasuk Perda inisiatif DPRD.

Raperda mengenai digitalisasi layanan publik tidak hanya dilihat dari aspek teknis administratif, melainkan juga harus dipandang dari tiga perspektif utama, yaitu:

1. Filosofis

- ✓ Digitalisasi layanan publik pada hakikatnya merupakan pengejawantahan dari tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan mewujudkan keadilan sosial.
- ✓ Dengan digitalisasi, pelayanan publik diharapkan dapat lebih cepat, murah, dan inklusif, sehingga mempersempit kesenjangan akses antarwarga.

2. Sosiologis

- ✓ Masyarakat Banten saat ini sudah memasuki era digital, ditandai dengan penetrasi internet yang semakin tinggi, terutama di wilayah perkotaan seperti Tangerang Raya. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dengan wilayah pedesaan di Pandeglang dan Lebak.
- ✓ Kondisi ini menuntut adanya regulasi daerah yang mampu menjembatani kesenjangan digital sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik.

3. Yuridis

- ✓ Secara normatif, pembentukan Perda mengenai digitalisasi layanan publik sesuai dengan amanat konstitusi, undang-undang sektoral, dan kebijakan nasional seperti SPBE.
- ✓ Ketiadaan Perda khusus di Banten menimbulkan kekosongan hukum yang dapat menghambat akselerasi reformasi birokrasi.

C. Kondisi Aktual di Provinsi Banten dan Provinsi Lain

Berdasarkan data Kementerian PAN-RB, indeks SPBE Provinsi Banten masih relatif tertinggal dibandingkan beberapa provinsi lain, seperti DKI Jakarta dan Jawa Barat. Layanan publik di Banten masih terfragmentasi, dengan berbagai aplikasi sektoral yang belum saling terintegrasi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet di wilayah pedesaan dan rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan signifikan.

Beberapa daerah di Indonesia telah lebih dahulu menginisiasi kebijakan serupa, antara lain:

1. Provinsi Jawa Barat

- ✓ Melalui *Jabar Digital Service* dan aplikasi *Sapawarga*, Jawa Barat berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital.
- ✓ Keberhasilan Jawa Barat menunjukkan pentingnya dukungan regulasi daerah yang kuat.

2. Provinsi DKI Jakarta

- ✓ DKI Jakarta telah meluncurkan *JakEvo* dan aplikasi *JAKI* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga pengaduan masyarakat.
- ✓ Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan kecepatan pelayanan.

3. Provinsi Jawa Timur

- ✓ Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengembangkan *Jatim Big Data* sebagai basis pengambilan keputusan berbasis data.
- ✓ Dengan data yang terintegrasi, perencanaan pembangunan dan pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih akurat.

Dari perbandingan tersebut, Banten dapat belajar pentingnya keberadaan regulasi daerah yang jelas sebagai payung hukum dan acuan implementasi.

D. Urgensi Raperda Inisiatif

Kebutuhan akan Perda digitalisasi layanan publik di Banten dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- Aspek kepastian hukum, untuk memberikan dasar regulasi yang jelas bagi OPD dalam menyelenggarakan layanan berbasis digital.
- Aspek akuntabilitas, guna meningkatkan transparansi dan mengurangi praktik maladministrasi.
- Aspek efisiensi, dengan mendorong integrasi aplikasi layanan yang saat ini masih terpisah-pisah.
- Aspek partisipasi masyarakat, melalui keterlibatan publik dalam pengawasan dan pemanfaatan layanan digital.

E. Analisis Dampak Hukum dan Sosial

1. Dampak Hukum

- ✓ Kehadiran Perda akan memperkuat kepastian hukum bagi OPD dalam mengembangkan layanan digital.
- ✓ Perda dapat menjadi instrumen pengendalian bagi DPRD untuk mengawasi implementasi digitalisasi layanan publik.
- ✓ Dengan adanya sanksi administratif, OPD tidak dapat lagi mengabaikan kewajiban penyediaan layanan digital.

2. Dampak Sosial

- ✓ Layanan publik digital akan mengurangi interaksi tatap muka yang sering menjadi celah praktik pungli.
- ✓ Masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan publik tanpa harus datang ke kantor pemerintah.
- ✓ Kesetaraan akses layanan publik akan lebih terjamin, sehingga mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat di Banten.

F. Substansi yang Dapat Diatur dalam Raperda

Raperda mengenai digitalisasi layanan publik di Banten dapat mencakup beberapa ruang lingkup pengaturan sebagai berikut:

1. Asas penyelenggaraan layanan digital (transparansi, akuntabilitas, efektivitas, keamanan data).
2. Kewajiban OPD untuk menyediakan layanan berbasis elektronik yang terintegrasi.
3. Hak masyarakat untuk memperoleh akses layanan publik digital yang mudah, cepat, dan aman.
4. Perlindungan data pribadi masyarakat.
5. Pembangunan infrastruktur teknologi informasi di seluruh wilayah Banten.
6. Kemitraan pemerintah daerah dengan sektor swasta dalam pengembangan sistem digital.
7. Mekanisme evaluasi dan monitoring secara berkala.

G. Hambatan Implementasi

Beberapa tantangan yang mungkin dihadapi dalam implementasi Raperda digitalisasi layanan publik di Banten antara lain:

- Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur.
- Infrastruktur jaringan internet yang belum merata.
- Resistensi birokrasi terhadap perubahan.

- Kesenjangan digital di kalangan masyarakat.
- Ancaman terhadap keamanan data dan serangan siber.

H. Strategi Implementasi

Agar Raperda mengenai digitalisasi layanan publik dapat berjalan optimal, maka perlu strategi implementasi sebagai berikut:

1. Bagi DPRD Provinsi Banten
 - ✓ Memastikan naskah akademik Raperda berbasis pada data empiris yang valid.
 - ✓ Melibatkan akademisi, praktisi, dan masyarakat dalam proses penyusunan.
 - ✓ Mengawasi penganggaran untuk memastikan tersedianya dana yang cukup bagi pembangunan infrastruktur digital.
 - ✓ Monitoring dan evaluasi yang terukur dengan indikator kinerja yang jelas.
2. Bagi Pemerintah Provinsi Banten
 - ✓ Mengintegrasikan kebijakan Raperda dengan RPJMD dan roadmap reformasi birokrasi nasional.
 - ✓ Menyusun regulasi turunan berupa Peraturan Gubernur yang mengatur implementasi teknis.
 - ✓ Membangun kapasitas ASN melalui program pelatihan digitalisasi.
 - ✓ Pelaksanaan pilot project pada OPD strategis seperti Disdukcapil dan Dinas Perizinan.
 - ✓ Integrasi sistem aplikasi antar-OPD dalam satu portal terpadu.
 - ✓ Peningkatan kapasitas ASN melalui pelatihan literasi digital.
3. Bagi Masyarakat dan Dunia Usaha
 - ✓ Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik digital.

- ✓ Melibatkan dunia usaha dalam bentuk *public-private partnership* untuk pengembangan sistem digital.
- ✓ Kerja sama dengan sektor swasta untuk memperkuat infrastruktur dan sistem keamanan data.
- ✓ Mekanisme partisipasi publik melalui survei kepuasan dan forum konsultasi.

I. Kesimpulan

Digitalisasi layanan publik merupakan kebutuhan mendesak bagi Provinsi Banten dalam menghadapi tantangan birokrasi modern. Raperda inisiatif DPRD mengenai digitalisasi layanan publik menjadi instrumen penting untuk memperkuat kepastian hukum, meningkatkan akuntabilitas, serta mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan reformasi birokrasi di Banten dapat terwujud secara lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Digitalisasi layanan publik bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan mendesak untuk menjawab tantangan birokrasi modern. Provinsi Banten sebagai daerah penyangga Ibu Kota Negara harus mampu menjadi pionir dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik.

DPRD Provinsi Banten melalui hak inisiatifnya memiliki peluang strategis untuk menghadirkan Perda inovatif yang dapat menjadi role model bagi daerah lain. Dengan adanya Perda ini, reformasi birokrasi di Banten tidak lagi berhenti pada jargon, melainkan benar-benar terwujud dalam bentuk layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Kedepan, keberadaan Perda mengenai digitalisasi layanan publik diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi, tetapi juga memperkuat posisi Banten dalam kancah pemerintahan daerah yang modern dan berdaya saing tinggi.