

GOOD GOVERNANCE PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SISTEM INFORMASI DIGITAL DI DKI JAKARTA

Andi Octodinata

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta

E-mail: andyoctodinata@gmail.com

Abstrak

The digital ecosystem application developed by the Jakarta Provincial Government, known as JAKI, serves as a public service innovation and reflects a commitment to advancing smart governance in the region. A good governance analysis is essential to assess the implementation of this digital public service information system within Pemprov DKI Jakarta and its coordination with the Jakarta Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights (Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta). This study focuses on two main areas: the concept of a good governance-based digital public service information system within the government and the integration framework of this system between Pemprov DKI Jakarta and Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, centered on good governance principles. Through doctrinal legal research, combining conceptual and statutory approaches, this study examines both the substance and the integration model of a public service information system rooted in good governance. The findings reveal two key conclusions. First, the good governance-based digital public service information system concept within Pemprov DKI Jakarta emphasizes accountability in enhancing government capacity, facilitating public participation, ensuring predictability in public service functions, and maintaining transparency in governmental decisions and actions. Second, the integration of digital public service information systems between Pemprov DKI Jakarta and Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta is actualized through a unified, comprehensive application. This integration occurs across the stages of presence and interaction, providing excellent public service by fostering a collaborative and effective governance approach.

Kata Kunci: *Good Governance, Digital Information System, Public Service..*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penerapan infrastruktur informasi teknologi digital atau *Information Communications Technologies* (ICTs), secara mendasar telah menggeser paradigma pemerintahan, baik dalam konteks internal maupun eksternal sebagai lembaga yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.¹ Kebijakan informasi publik sebagai upaya yang melibatkan seluruh unsur pemerintahan baik tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tentu membutuhkan respon yang serba cepat sehubungan dengan dinamika perkembangan kebutuhan pelayanan publik oleh Pemerintah melalui institusinya.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi instrumen penting untuk mendefinisikan tugas dan tanggung jawab serta memastikan bahwa kebijakan strategi informasi digital pemerintah koheren dengan tujuan yang lebih luas dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, termasuk kebijakan sektoral individu, strategi regional/teritorial dan strategi nasional lainnya.

Bappenas melalui *press conference* menyampaikan bahwa pelayanan publik lebih diarahkan pada penggunaan layanan digital, bentuk layanan yang diberikan adalah tetap mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (untuk selanjutnya disebut UU No. 25 Tahun 2009), yang meliputi standar pelayanan, sarana dan prasarana, biaya tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan lain-lain.²

Komitmen program *Open Government* satu diantaranya adalah realisasi pembangunan infrastruktur virtual pada lapisan digital yang mencakup komponen teknologi pintar atau jaringan pelayanan yang saling terhubung dan sebagai kunci pembentukan *smart government* pada pelayanan publik kepada masyarakat.³ Perubahan sistem informasi publik dari pemerintahan terpusat yang “berorientasi pada lembaga” yang didorong secara hierarki, menjadi pemerintahan cerdas berbasis teknologi tinggi “berfokus pada pelanggan” dan “berorientasi pada hasil” yang terdesentralisasi serta melibatkan *stake holder* lainnya (*civil society - private sector*) sdmenuju *good governance*.

Teknologi informasi dan komunikasi digital yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan e-government pada hakikatnya bertujuan untuk membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah dan mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, serta bisa meningkatkan komunikasi antara

¹ Michael E. Milakovich, *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*, (New

York: Routledge, 2022), P.

² Bappenas Dorong Akselerasi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid 19, <https://www.bappenas.go.id/index.php/berita/bappenas-dorong-akselerasi-transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemic>), diakses pada tanggal 10 Juni 2023

³ *Open Government Indonesia*, Rencana Aksi Nasional, <https://ogi.bappenas.go.id/dokumen-rencana-aksi> diakses pada tanggal 10 Juni 2023

pemerintah dengan sektor usaha dan industri.⁴

Menjadi menarik adalah pada saat infrastruktur informasi teknologi digital menjadi fokus pencapaian utama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Pemprov DKI Jakarta) untuk mencapai pelayanan publik prima oleh pemerintahan melalui berbagai aplikasi berbasis teknologi tinggi, tantangan justru hadir pada persoalan implementasinya.⁵ Faktanya, pengembangan infrastruktur informasi teknologi digital dalam lingkup *e-government* antar unit di dalam lembaga, maupun antar lembaga pemerintahan terkesan saling terpisah,⁶ sehingga berpotensi menimbulkan tumpang tindih dan maladministrasi pelayanan publik.

Berdasarkan data laporan akhir tahun 2022 Ombudsman pusat dan kantor perwakilan secara keseluruhan menangani 22.197 kasus, mulai dari laporan masyarakat sebanyak 6.767, konsultasi non-laporan 11.427, respon cepat sebanyak 1.437, investigasi atas prakarsa sendiri 88, serta tembusan sebanyak 2.478 kasus.⁷ Selanjutnya, Data Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) menunjukkan antara periode April-Juni 2023 masih terdapat 292 sentimen negatif masyarakat dari total 1296 berita dan cuitan pada ruang lingkup pelayanan publik di wilayah DKI Jakarta.⁸

Pemprov DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah, turut mengembangkan infrastruktur informasi teknologi digital kedalam berbagai bentuk aplikasi pelayanan publik. Aplikasi informasi yang dikembangkan terkini adalah melalui ekosistem digital yakni JAKI, nilai utamanya adalah sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dan komitmen menuju *smart government* di daerah.⁹ Selanjutnya dalam konteks kelembagaantentu dibutuhkan kebijakan sistem informasi digital pelayanan publik terintegrasi, sebagai upaya untuk menghindari tumpang tindih berbagai program yang telah ditentukan dan merealisasikan *good governance* pelayanan publik kepadamasyarakat.

⁴ Kementerian PPN/Bappenas, *Knowledge Sharing Pembangunan Daerah Praktik-Praktik Cerdas*, (Jakarta: Direktorat Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas, 2018), hal. 99

⁵ Kualitas PNS di Indonesia Di Nilai Masih Rendah, BKN: Gagap Teknologi dan Sulit Berkembang, <https://disway.id/read/628033/kualitas-pns-di-indonesia-dinilai-masih-rendah-bkn-gagap-teknologi-dan-sulit-berkembang>, diakses pada tanggal 15 Juni 2023

⁶ BPKP Sebut Banyak Aplikasi Tumpang Tindih Antara Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, <https://klikkalsel.com/bpkp-sebut-banyak-aplikasi-tumpang-tindih-antara-pemerintah-provinsi-dan-kabupaten-kota/>, diakses pada tanggal 15 Juni 2023

⁷Laporan Tahun 2022 Ombudsman RI, https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf, diakses pada tanggal 15 Juni 2023

⁷ Laporan Tahun 2022 Ombudsman RI, https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf, diakses pada tanggal 15 Juni 2023

⁸ <https://sipkumhamai.balitbangham.go.id/public/home>, diakses pada tanggal 16 Juni 2023

⁹ Jakarta Smar City hadirkan transformasi digital, (<https://kumparan.com/kumparannews/jakarta-smart-city-hadirkan-transformasi-digital-pelayanan-publik-1yXS2otyO6E/3>) diakses pada tanggal 15 Juni 2023

Sebagai tolok ukur hubungan antara pemerintah, masyarakat dan sektor privat membutuhkan dialektika yang baik antar *stakeholder* untuk mencapai tujuannya, maka layak untuk dikemukakan analisa berbasis *good governance* sebagai panduan pembentukan integrasi sistem informasi digital di Pemprov DKI Jakarta. Jika merujuk uraian yang telah diuraikan, maka tentu menjadi logis dan layak untuk dilakukan telaah terkait “Good Governance Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Digital Di Pemerintah Provinsi Dki Jakarta” sebagai upaya secara ilmiah dan akademis untuk mencapai solusi, penyelesaian dan rekomendasi atas permasalahan yang terjadi.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana konsep sistem informasi digital pelayanan publik berbasis *good governance* dalam lingkup pemerintahan?
2. Bagaimana bentuk integrasi sistem informasi digital pelayanan publik di Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta berbasis *good governance*?

C. METODE

Suatu penelitian hukum diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.¹⁰ Penelitian ini mengkaji integrasi sistem informasi digital pelayanan publik berbasis *good governance* di Pemprov DKI Jakarta. Jenis penelitian ini disebut sebagai penelitian hukum doktrinal, yaitu mengkaji konsep hukum yang sudah ada dalam hukum positif atau yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) dan hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.¹¹

Untuk mengukur nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap *legal issue* yang diteliti sangat tergantung kepada cara pendekatan yang digunakan, oleh sebab itu penelitian ini menggunakan: Pertama, *statute approach* (pendekatan peraturan perundang-undangan) sebagai identitas utama yang membedakan penelitian hukum dengan penelitian sosial lainnya, tentang berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian; Kedua, *conceptual approach* (Pendekatan konseptual) yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin - doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Konsep merupakan integrasi mental atas dua unit atau lebih yang disatukan dengan definisi yang khas dan dapat berfungsi sebagai sarana untuk

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2006), hal. 43.

¹¹ Amiruddin & H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 118.

memunculkan, objek-objek yang menarik perhatian dari sudut pandangan praktis dan sudut pengetahuan dalam pikiran dan atribut tertentu;¹² dan Ketiga, Perbandingan yakni suatu pendekatan yang membandingkan salah satu lembaga hukum dari sistem hukum yang satu dengan lembaga hukum yang lain. Dari perbandingan tersebut akan ditemukan perbedaan dan persamaan. Dengan melakukan perbandingan akan ditarik kesimpulan: Kebutuhan-kebutuhan yang universal (sama) akan menimbulkan cara-cara pengaturan yang sama pula dan kebutuhan-kebutuhan khusus berdasarkan perbedaan suasana serta sejarah.

PEMBAHASAN

A. TELAAH KONSEP GOOD GOVERNANCE SISTEM INFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK

1. KONSEP GOOD GOVERNANCE DAN AREA IMPLEMENTASINYA

Good governance sebagai satu diantara pilar utama negara modern, selain demokrasi dan negara hukum, sesungguhnya tumbuh berkembang dari kenyataan sejarah bahwa penyelenggaraan negara cenderung tidak tanpa batasan dan merugikan warga negara, dengan mengatas-namakan pembangunan, Formulasi khusus bentuk dari *good governance* dikemukakan oleh Henk Addink dengan formulasi khusus yakni dalam bentuk hukum administrasi negara “*good governance is a source of the norms of government and the right of the citizens that are conditioned under a special formulation, such as legislation at the international, regional and national level*”.¹³ Pada negara hukum modern di mana hukum administrasi negara didefinisikan sebagai seperangkat undang-undang yang mengatur pemerintahan, dinamika yang berlaku adalah di mana ada penegasan komitmen bangsa untuk menciptakan *good governance*.

Beberapa pandangan pada ahli memfokuskan *good governance* pada tataran “*legal norm*” dan dalam kerangka “*rule of law*” sebab sebagai prinsip pada hakikatnya tidak dapat di implementasikan dengan sendirinya kecuali melalui seperangkat norma hukum dalam suatu sistem hukum. Senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh M.R. Bakry mengenai aspek hukum dalam konsep *good governance* bahwa “*good governance embodies the philosophy, knowledge and idealism that are expressed through doctrines and theories to achieve appropriate governance...good governance*

¹² Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2005), hal. 306

¹³ M.R. Bakry and A. Erliyana, *The Substance of Good Governance Principles on Governance Decision in Indonesia*, (London: Routledge, 2018), p. 45

falls under the state administrative, science discipline and is a genus (general), as it can cover law, politics, the economy, social affairs and administration”,¹⁴

Safraz Khawaja menyatakan bahwa area implementasi dari prinsip *good governance* adalah sebagai berikut:¹⁵

- 1) Akuntabilitas (membangun kapasitas pemerintah). Akuntabilitas lembaga sektor publik difasilitasi oleh evaluasi kinerja ekonomi dan keuangan. Akuntabilitas ekonomi berkaitan dengan efektivitas perumusan dan implementasi kebijakan, dan efisiensi penggunaan sumber daya. Selanjutnya, akuntabilitas keuangan mencakup sistem akuntansi untuk pengendalian pengeluaran, dan audit internal dan eksternal. urgensi penetapan kriteria untuk mengukur kinerja pejabat publik dan membuat mereka bertanggung jawab perilaku pemerintah dan kebutuhan masyarakat. ini juga termasuk perumusan kebijakan yang efektif, implementasi dan sumber daya yang efisien pemanfaatan. area kunci yang harus difokuskan adalah administrasi sektor publik, administrasi perusahaan publik, administrasi keuangan publik, dan reformasi penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Partisipasi (membangun akses partisipasi). Di tingkat akar rumput, partisipasi menyiratkan bahwa struktur pemerintah cukup fleksibel untuk memberikan akses kepada penerima manfaat, dan pihak lain yang terkena dampak (kebijakan pemerintah), kesempatan untuk meningkatkan rancangan dan pelaksanaan program dan proyek publik. Ini meningkatkan rasa "kepemilikan" dan meningkatkan hasil. Masyarakat menjadi epicentrum pergerakan negara. Masyarakat bukan hanya penerima manfaat dari pembangunan tetapi juga agen perubahan. Ini menciptakan kepemilikan program dan kebijakan. Area kunci yang harus difokuskan adalah partisipasi penerima manfaat dan kelompok yang terkena dampak, antarmuka sektor publik/sektor swasta, desentralisasi fungsi pelayanan publik (pemberdayaan pemerintah daerah), kerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat;
- 3) Prediktabilitas (kerangka sistem hukum). Prediksi mengacu pada (i) adanya hukum, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan untuk mengatur masyarakat; dan (ii) penerapannya secara adil dan konsisten. Pentingnya prediktabilitas menjadi krusial, tanpanya, keberadaan warga dan lembaga yang tertib tidak mungkin dilakukan. Negara Hukum mencakup hak dan kewajiban yang

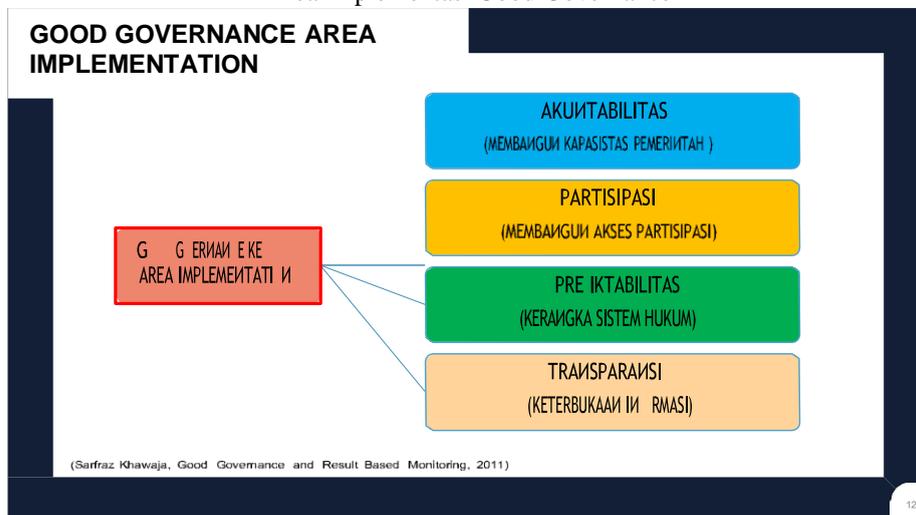
¹⁴ Ibid, p. 50

¹⁵ Sarfraz Khawaja, *Good Governance and Result Based Monitoring*, (Islamabad: Poorab Academy, 2011), p. 29

didefinisikan dengan baik, serta mekanisme untuk menegakkannya, dan menyelesaikan perselisihan dengan cara yang tidak memihak. Area kunci yang harus difokuskan adalah hukum dan perkembangannya, kerangka hukum untuk pengembangan sektor swasta, akses dan kualitas penyelenggaraan layanan, dan kemitraan publik-swasta;

- 4) **Transparansi (keterbukaan informasi).** Transparansi dalam pengambilan keputusan pemerintah dan implementasi kebijakan publik secara teoritis mengurangi ketidakpastian dan dapat membantu menghambat korupsi di kalangan pejabat publik. Untuk tujuan ini, aturan dan prosedur yang sederhana, lugas, dan mudah diterapkan lebih difokuskan, daripada yang memberikan kewenangan diskresioner kepada pejabat pemerintah atau yang rentan terhadap interpretasi yang berbeda. Area kunci yang harus difokuskan adalah keterbukaan informasi, akses ke informasi, disinformasi dan peradilan oleh media (media trial), dan keandalan

Gambar 1.
Area Implementasi Good Governance



2. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH BERBASIS E-GOVERNMENT

Secara konsep istilah 'pelayanan publik' adalah mengacu pada layanan yang disediakan untuk publik oleh pemerintah pusat atau daerah, termasuk untuk layanan publik terkait hukum, kesehatan dan berbagai layanan sosial seperti perumahan, pendidikan, kesejahteraan dan kesehatan lingkungan.¹⁶ Skala dan ruang lingkup kegiatan pelayanan publik tentu akan selalu berkembang sejalan dengan urusan pemerintah yang semakin kompleks.

Pemerintah sebagai satu diantara elemen negara menurut Beloff and Peele berfungsi memformulasikan, mengekspresikan dan merealisasikan aspirasi rakyat yang dimanifestasikan dalam bentuk kekuasaan untuk mengontrol dan mengkoordinasikan:¹⁷

- 1) *Defence, law and order*, adalah peran pemerintah untuk mempertahankan supremasi hukum dan penegakannya;
- 2) *Taxation*, adalah untuk menjalankan skema perpajakan untuk pembiayaan pemerintahan yang bersumber baik dalam negeri maupun luar negeri;
- 3) *provision of welfare service*, mengatur kesejahteraan masyarakatnya dan memastikan setiap individu dalam masyarakat setidaknya mendapatkan batas minimum kecukupan kebutuhan dasarnya;
- 4) *protecting individuals*, pemerintah melindungi setiap individu berdasarkan hukum baik dalam konteks hubungan antar pribadi, maupun antara pemerintah dan pribadi;
- 5) *regulating the economy*, pemerintah bertugas untuk mengatur dan menjamin gerak ekonomi agar lancar dan memberikan manfaat;
- 6) *Provision of certain economic service*, pengaturan khusus mengenai pelayanan ekonomi tertentu yang membutuhkan perhatian; dan
- 7) *Development of human and physical resources*, mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Alam.

Pada konteks negara modern, fungsi tersebut umumnya di implementasikan dalam bentuk pelayanan publik melalui mekanisme kekuasaan *policy making* (mengatur) dan *policy implementing* (melaksanakan). Selanjutnya, perkembangan teknologi setidaknya telah mengubah konsep “*government*” menjadi “*e-government*” dan peralihan pola *conventional public services* kearah *digital public services*.

¹⁶ Ann Corsellis, *Public Service Interpretating: The First Steps*, (New York: Palgrave Macmillan, 2008), p. 4

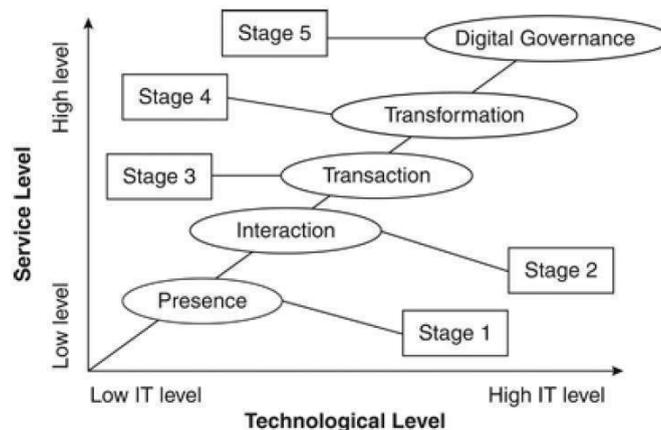
¹⁷ Brian Thompson, *Textbook on Constitutional and Administrative Law*, Third. Edition (London: Blackstone Press Limited, 1997) p. 353

Perubahan tersebut dalam kerangka pemikiran Khan dipahami sebagai usaha pembangunan *smart government* dengan esensinya sebagai berikut:¹⁸

The essence of smart government is that executive, legislative, and judicial functions managed by experienced and knowledgeable professionals work together using sophisticated networks, systems, and integrated technologies (e.g., AI, blockchain, cloud computing, geographic information systems (GIS), sensors, virtualization, and voice recognition) to gather and analyze data and interconnect information, processes, institutions, and physical infrastructure through the use of IoT.

Terhadap *smart government*, analisis data yang terhubung ke perangkat teknologi adalah untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif, tepat waktu, dan akurat bagi pemerintah untuk bertindak lebih cepat dan membuat keputusan yang lebih tepat.¹⁹ Namun, sifat teknologi juga dapat menimbulkan masalah privasi dan keamanan yang serius, karena informasi yang sangat sensitif dipertukarkan terus menerus, bahkan tanpa kesadaran atau izin pengguna, dan titik akses yang lebih dapat diserang.

Gambar 2
Tahapan E-Governance Pelayanan Publik



Sumber: Michael E. Milakovich, *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*, (New York: Routledge, 2022)

¹⁸ Michael E. Milakovich, op.cit, P. 36

¹⁹ Terlepas dari beberapa risiko yang tampak, *smart government* menawarkan berbagai manfaat dan peluang bagi semua tingkat pemerintahan, termasuk: 1) peningkatan akses langsung ke jangkauan layanan pemerintah yang lebih luas dengan koneksi online yang lebih nyaman melalui komputer atau ponsel; 2) warga negara yang memiliki informasi lebih baik yang, karena mereka menjadi lebih mahir dengan penggunaan teknologi baru, lebih mungkin untuk berpartisipasi dalam yang lain kegiatan pemerintah dan puas dengan peningkatan penyediaan layanan; 3) operasi terintegrasi di seluruh badan publik, departemen, dan yurisdiksi, membantu meningkatkan komunikasi intra-lembaga, efisiensi, dan produktivitas; 4) biaya yang lebih rendah jika dibandingkan dengan layanan tatap muka tradisional yang menghabiskan lebih banyak sumber daya dan personel daripada layanan online; dan 5) berkurangnya lapisan struktur organisasi; dan meningkatkan efektivitas, kepercayaan, dan kualitas layanan dengan melakukan transaksi yang lebih cepat, meningkatkan akuntabilitas, dan mempertahankan proses yang lebih cepat.

JURNALIS KUMHAM

Jurnal Yustisia Hukum dan HAM

P-ISSN : XXXX-XXXX E-ISSN : XXXX-XXXX/VOL:1 NO:1 DEC 2024

Lihat: Michael E. Milakovich, *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*, (New York: Routledge, 2022), p. 84

Menurut penelitian Michael E. Milakovich sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2, secara konsep *e government* sistem informasi digital memiliki beberapa tahapan yang menjadi ukuran keberhasilan *smart government*, yakni:²⁰

- 1) Presence: Tahap pertama e-gov ini seperti membentuk “placeholder” untuk hanya menyampaikan informasi. Ini adalah pintu masuk yang sederhana dan lebih murah ke e-government tetapi tidak memiliki kemampuan interaktif. Contohnya adalah situs web tempat lembaga memposting jam operasi, alamat, dan nomor kontak kantor publik yang dipilih dan ditunjuk.
- 2) Interaksi: Tahap ini memberikan informasi untuk membantu warga seperti menghindari perjalanan ke kantor atau kebutuhan untuk meminta informasi, formulir, dan instruksi yang umum diminta untuk mendapatkan layanan yang tersedia sepanjang waktu. Contoh yang berhasil adalah e-filing online gratis dari pengembalian pajak dengan beberapa otoritas perpajakan.
- 3) Transaksi, tahap ketiga memungkinkan warga atau pelanggan untuk menyelesaikan seluruh tugas pelayanan publik secara elektronik 24 (dua puluh empat) jam dalam 7 (tujuh) hari. Ini menciptakan operasi pelayanan untuk tugas- tugas seperti pembaruan lisensi, membayar pajak dan biaya, dan mengajukan penawaran untuk kontrak pengadaan. Aliran informasi bisa dua arah tetapi biasanya satu arah;
- 4) Transformasi, tahap keempat dianggap sebagai urutan evolusi tertinggi untuk inisiatif *e-government* yang menggunakan kapasitas penuh dari teknologi internet untuk mengubah pemberian layanan pemerintahan. Tahap ini memfasilitasi aliran informasi dan proses pengambilan keputusan antara lembaga pemerintah, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Hambatan organisasi dihilangkan, karyawan dilatih kembali dan layanan menjadi warga-sentris.
- 5) Tata Kelola Digital, tahap kelima seperti yang ditunjukkan dengan pertukaran interaktif dan transaksional yang lebih maju dengan menggabungkan perkembangan teknologi berdasarkan tingkat kualitas layanan tertinggi untuk menyediakan penyampaian layanan dua arah dan multichannel kepada semua warga negara. Penerima layanan pemerintah diharapkan untuk mengakses teknologi dan membuat pilihan alternatif yang terinformasi. Meskipun aplikasi

²⁰ Ibid, p. 71

meningkat sebagai akibat dari pandemi, hambatan operasional tetap ada dan masih ada sedikit.

Analisis keterkaitan konsep sistem informasi digital pelayanan publik terhadap *good governance* adalah berdasarkan area implementasinya yakni terhadap akuntabilitas untuk membangun kapasitas pemerintah, akses partisipasi masyarakat, prediktabilitas fungsi pelayanan publik, dan transparansi informasi pada setiap keputusan maupun tindakan pemerintahan, adalah membutuhkan penerapan teknologi informasi digital pelayanan publik yang prima. Sebaliknya, pengembangan teknologi informasi pelayanan publik tanpa limitasi *good governance* tentu berpotensi menciptakan pelayanan publik yang tanpa arah dan bertentangan dengan esensi tujuan perlindungan terhadap kepentingan publik.

B. INTEGRASI SISTEM INFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMPROV DKI JAKARTA DAN KANWIL KEMENKUMHAM DKI JAKARTA BERBASIS *GOOD GOVERNANCE*

Kondisi pelayanan publik di wilayah DKI Jakarta yang ditunjukkan melalui sistem SIPKUMHAM yang dimiliki oleh Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta menjadi bahan telaah penting potret penyelenggaraan fungsi pemerintah daerah. Berdasarkan data SIPKUMHAM pelayanan publik periode 1 April-12 Juni 2023 pada Gambar 1, melalui penerapan mekanisme *artificial intelligence* dan *crawling data* untuk menginventarisir, mengidentifikasi serta mengklasifikasi pelayanan publik dari media online dan media sosial secara otomatis²¹ menunjukkan 292 sentimen negatif masyarakat dari total 1296 berita dan cuitan pada ruang lingkup pelayanan publik di wilayah DKI Jakarta.²²

²¹ Komponen utama dalam program pengembangan SIPKUMHAM berbasis Artificial Intelligence dan Crawling data adalah membangun database yang dapat digunakan untuk tujuan: (i) mendukung pembentukan kebijakan hukum dan HAM yang berbasis bukti; (ii) mendukung peningkatan kualitas penelitian tentang hukum dan HAM dengan adanya data yang memadai; dan (iii) menyediakan informasi tentang permasalahan hukum dan HAM dan pelayanan publik. Berbagai tujuan tersebut ditentukan dengan pertimbangan bahwa belum ada data yang komprehensif, relevan, representatif, dan valid tentang permasalahan hukum, HAM dan pelayanan publik di masyarakat. Lihat: Petunjuk Pelaksanaan Analisis Kebijakan dengan Pemanfaatan SIPKUMHAM yang

JURNALIS KUMHAM

Jurnal Yustisia Hukum dan HAM

P-ISSN : XXXX-XXXX E-ISSN : XXXX-XXXX/VOL:1 NO:1 DEC 2024

Mendukung Pembuatan Kebijakan di Wilayah, <https://sipkumhamai.balitbangham.go.id/public/info>, diakses pada tanggal 16 Juni 2023.

²²<https://sipkumhamai.balitbangham.go.id/public/home>, diakses pada tanggal 15 Juni 2023

Gambar 1
Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta 1 April- 12 Juni 2023, SIPKUMHAM



Merujuk pada kerangka pengaturan UU No. 25 Tahun 2009 sebagai dasar pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi ke pemerintahannya, maka beberapa aplikasi yang dibentuk wajib secara substansial memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini terdapat pada Pasal 15 huruf d dan e UU No. 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di daerah.

Untuk menjalankan fungsi pelayanan publik berdasarkan data situs resmi Pemprov DKI Jakarta, didapatkan beberapa sistem informasi digital yang telah dikembangkan melalui Aplikasi JAKI.²³

1. Aplikasi Jaklingko yakni fitur pelayanan publik khusus transportasi umum di Jakarta yang menampilkan informasi rute, tarif, hingga jadwal tiga moda transportasi di Jakarta, yakni Moda Raya Terpadu (MRT), Lintas Raya Terpadu (LRT), dan Transjakarta. Fitur JakLingko melibatkan kerja sama dari berbagai pihak, seperti Jakarta Smart City sebagai pengembang sistem, PT MRT Jakarta, PT Kereta Api Indonesia, dan PT Transportasi Jakarta. Oleh karenanya, fitur ini sudah terintegrasi dengan sistem dari masing-masing moda transportasi, sehingga informasi yang kamu dapatkan bisa dijamin kebenarannya, termasuk jika ada perubahan rute, jadwal, ataupun tarif armada.

JURNALIS KUMHAM

Jurnal Yustisia Hukum dan HAM

P-ISSN : XXXX-XXXX E-ISSN : XXXX-XXXX/VOL:1 NO:1 DEC 2024

²³ JAKI, <https://jaki.jakarta.go.id/id/diakses> pada tanggal 20 Juni 2023

2. Aplikasi Jaksehat yakni fitur pelayanan publik kesehatan yang terdiri atas: Pertama, **Ambulan** untuk memudahkan pemanggilan ambulans gawat darurat selama 24 jam. Cukup memasukkan nomor *handphone* yang dapat dihubungi, menekan tombol darurat selama 3 detik, dan tim Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan DKI Jakarta akan langsung menanggapi permintaan ambulans; Kedua, **Antrean Faskes** untuk mendaftarkan kunjungan konsultasi atau berobat secara *online* dari rumah ke 317 Puskesmas/klinik serta 32 RSUD yang terintegrasi dengan fitur JakSehat. Pendaftaran *online* ini berlaku untuk semua poli di Puskesmas, klinik, serta RSUD, seperti Poli Umum, Poli Gigi, dan poli lainnya; Ketiga, **PMI** untuk membantu melihat informasi donor darah di Jakarta. Lewat layanan ini masyarakat dapat mengecek stok darah terbaru serta cari tahu jadwal dan lokasi donor di mobil unit PMI Jakarta; Keempat, **Sahabat Jiwa** untuk pelayanan kesehatan mental secara *online* dengan konselor profesional yang sudah terqualifikasi, agar masyarakat dapat mengikuti tes untuk mengenali kondisi psikologis, dan mendapatkan bantuan yang tepat; Kelima, **Aku Bugar** untuk layanan skrining kesehatan, seperti stroke, dan lainnya, tanpa perlu ke fasilitas kesehatan. Layanan ini juga dapat digunakan penyandang PTM untuk memantau kesehatan secara berkala; Keenam, **JakTrack** untuk pelayanan untuk mempercepat penanggulangan HIV/AIDS di Jakarta dalam bentuk layanan pemeriksaan berkaitan dengan HIV dan IMS, serta bisa melihat peta persebaran dokter keliling di Jakarta yang bertugas memeriksa HIV/AIDS hingga mendaftarkan *online* sebelum berkonsultasi.
3. Aplikasi Digital ID, yakni layanan akun digital bagi warga Jakarta untuk mengakses data keluarga, dokumen kependudukan dan dokumen hasil integrasi NIK lainnya, serta mendapatkan informasi terpersonalisasi. berbagai informasi dapat diketahui dan terpersonalisasi, seperti Informasi Rumah, Kesehatan, Ketahanan Pangan, Status DTKS, Sosial, dan Pendidikan.
4. Aplikasi Pantau Banjir, yakni layanan informasi untuk kondisi darurat banjir yang didukung oleh fitur peta bencana, panggilan darurat, akses data kebencanaan, dan tanya jawab seputar banjir di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan telaah pendekatan pendekatan Digital Governance yang dikemukakan oleh Michael E. Milakovich terhadap JAKI dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 1

Analisis Tahapan Perkembangan terhadap Informasi Digital Pelayanan Publik di Pemprov DKI Jakarta

| TAHAPAN PELAYANAN PUBLIK | KARAKTER | INFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK PEMPROV DKI JAKARTA | | | |
|--------------------------|---|--|----------|------------|---------------|
| | | JAKLINGKO | JAKSEHAT | DIGITAL ID | PANTAU BANJIR |
| PRESENCE | 1. Simple Deliver Information 2. Simple and less expensive 3. Lack interactive 4. Limited task using internet | √ | - | - | - |
| INTERACTION | 1. Moderate information 2. Reasonable expensive 3. Commonly interactive 4. Partly task by internet | - | - | √ | - |
| TRANSACTION | 1. High information 2. Expensive 3. Commonly interactive 4. Entire task internet done 5. 24 hours/7 days service | - | √ | - | √ |
| TRANSFORMATION | 1. Intelegence information 2. High expensive 3. High interactive 4. No Boundary system between government agencies and | - | - | - | - |

Sebagai perbandingan maka pada lingkup Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, didapatkan beberapa sistem informasi digital yang telah dikembangkan sebagai perbandingan untuk mewujudkan *smart government* seperti:²⁴

1. Aplikasi E-MPDN merupakan sistem informasi yang mengakomodasi banyak sumber daya (database, aplikasi berbasis web, fitur pemrosesan data) sehingga proses tindak lanjut dari surat atau laporan yang masuk, pemantauan dan pengingat bagi para anggota majelis pengawas daerah notaris DKI Jakarta berdasarkan metode penghitungan waktu mundur serta mempermudah proses kerja pegawai terkait sistem administrasi Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta;
2. Aplikasi Hai Penyuluh merupakan sistem informasi yang mengakomodasi banyak sumber daya (database, aplikasi pendukung, fitur interaktif) kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi hukum, permintaan penyuluhan hukum dan informasi hukum yang terintegrasi cepat terukur. Aplikasi Hai Penyuluh dapat memudahkan proses kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta khususnya para penyuluh hukum;
3. Si Ki Be Lacak atau Aplikasi Informasi Ijin Tinggal Keimigrasian merupakan aplikasi sub sistem dari aplikasi Laporan Harian Intelijen yang di integrasikan langsung ke aplikasi Laporan Harian Intelijen untuk memudahkan pengaturan dan manajemen layanan kepada konsumen untuk mengetahui informasi mengenai status dan posisi informasi melalui aplikasi "whatsapp" setelah melakukan registrasi permintaan informasi status perijinan;

JURNALIS KUMHAM

Jurnal Yustisia Hukum dan HAM

P-ISSN : XXXX-XXXX E-ISSN : XXXX-XXXX/VOL:1 NO:1 DEC 2024

²⁴ Petunjuk Penggunaan Aplikasi, <https://jakarta.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/petunjuk-penggunaan-aplikasi> diakses pada tanggal 20 Juni 2023

4. Si Ki Be Harmoni merupakan system informasi terkait input proses dan tahapan permohonan pengharmonisasian rancangan peraturan daerah serta pemantauan proses permohonan dan tahapan yang sedang berjalan. Layanan harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) secara online melalui aplikasi berbasis website yang dapat diakses melalui www.jakarta.kemenkumham.go.id
5. Pemohon Pengaharmonisasian Raperda yaitu Biro Hukum Setda Pemprov DKI Jakarta dan Sekwan DPRD DKI Jakarta dapat Log In untuk mengunggah berkas-berkas yang diperlukan dan selanjutnya akan diverifikasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta; Selain itu Masyarakat dan Pemohon dapat memantau proses pengharmonisasian usulan RAPERDA;
6. Kupat Tahu, Kupas Tuntas Tentang Hukum merupakan video-video penyuluhan tentang permasalahan hukum dapat disimak melalui kanal media youtube yang menjelaskan berbagai bidang hukum terkait fungsi dan tugas Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta;
7. Aplikasi Perpustakaan Digital digunakan untuk menyimpan daftar literatur yang tersedia di perpustakaan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta;

Selanjutnya, telaah pendekatan pendekatan Digital Governance yang dikemukakan oleh Michael E. Milakovich terhadap Pemprov DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI dapat sdikemukakan sebagai berikut:

Tabel 1
Analisis Tahapan Perkembangan terhadap Infomasi Digital Pelayanan Publik di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta

| TAHAPAN PELAYANAN PUBLIK | KARAKTER | INFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK KANWIL KEMENKUMHAM DKI JAKARTA | | | | | | |
|----------------------------|---|---|--------------|----------------|------------------|------------|----------------------|-----------|
| | | E-MPDN | Hai Penyuluh | Si Ki Be Lacak | Si Ki Be Harmoni | Kupat Tahu | Perpustakaan Digital | SIPKUMHAM |
| TAHAP I PRESENCE | 1. Simple Deliver information 2. Simple and less expensive 3. Lack interactive 4. Limited task using internet | - | - | - | - | √ | √ | - |
| TAHAP II INTERACTION | 1. Moderate information 2. Reasonable expensive 3. Commonly interactive 4. Partly task by internet 5. Work hours | - | √ | √ | - | - | - | - |
| TAHAP III TRANSACTION | 1. High information 2. Expensive 3. Commonly interactive 4. Entire task internet done 5. 24 hours /7 days service | √ | - | - | √ | - | - | - |
| TAHAP IV TRANSFORMATION | 1. Intelligence information 2. High expensive 3. High interactive 4. No boundary system between government agencies 5. Full capacity by internet 6. 24 hours /7 days service | - | - | - | - | - | - | √ |
| TAHAP V DIGITAL GOVERNANCE | 1. Advanced intelligence information 2. Super expensive 3. Advanced interactive 4. No boundary system between government agencies and private 5. Full capacity by internet 6. 24 hours /7 days service | - | - | - | - | - | - | - |

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka analisis pendekatan Digital Governance dari data perbandingan sistem informasi digital di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Tahapan Presence Informasi Digital Pelayanan Publik Jaklinglo di Pemprov DKI Jakarta dengan Kupat Tahu dan Perpustakaan Digital di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta adalah masuk pada Tahap 1 Presence, karena masih mencirikan sederhana dalam menyampaikan informasi, kurang interaktif dan terbatas pada menggunakan teknologi internet
2. Tahapan Interaction Digital Pelayanan Publik Digital ID di Pemprov DKI Jakarta dengan Hai Penyuluh dan Si Ki Be Lacak di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta adalah masuk pada Tahap 2 Interaction, karena berciri kedalaman informasi cukup baik dan sudah interaktif kepada pengguna, sebagian tahapan pekerjaan dapat diselesaikan melalui teknologi internet, dan berdasarkan jam kerja
3. Tahapan Transaction Informasi Digital Pelayanan Publik Jaksehat dan Pantau Banjir di Pemprov DKI Jakarta dengan E-MPDN dan Si Ki Be Harmoni di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta adalah masuk pada Tahap 3 Transaction, berciri kedalaman informasi sangat baik dan sudah interaktif kepada pengguna, seluruh tahapan pekerjaan dapat diselesaikan melalui teknologi internet, dan memiliki layanan 24 jam/7 hari
4. Tahapan Transformation Digital Pelayanan Publik SIPKUMHAM di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta adalah masuk pada Tahap 4 Transformation, berciri penggunaan informasi menerapkan mekanisme *artificial intelligence* dan *crawling data* untuk menginventarisir, mengidentifikasi serta mengklasifikasi dan sudah interaktif kepada pengguna, seluruh tahapan pekerjaan dapat diselesaikan melalui teknologi internet, tanpa batas antar instansi pemerintah, swasta dan masyarakat, serta memiliki layanan 24 jam/7 hari
5. Tahapan Digital Governance Digital Pelayanan Publik di Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta belum mencapai tahapan ini.

Usaha inovasi pengembangan sistem informasi digital dalam lingkungan Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dalam konteks perbandingan, dapat ditarik substansi penting bahwa Kebutuhan-kebutuhan yang universal (sama) akan menimbulkan cara-cara pengaturan yang sama pula dan kebutuhan-kebutuhan khusus

berdasarkan perbedaan suasana yakni dalam bentuk integrasi pengembangan bersama sistem informasi digital. Potensi peningkatan aliran informasi dan proses pengambilan

keputusan antara masing-masing bidang lingkungan Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta tentu menunjukkan perlu peningkatan kearah realisasi pelayanan publik: Pertama, Akuntabel dalam membangun kapasitas antara kedua intitusi Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI; Kedua, partisipasi yang lebih luas dengan adanya kerjasama antara Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI terkait pelayanan publik; Ketiga, Prediktabilitas penyelenggaraan publik melalui sistem informasi digital pelayanan publik antara Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI; dan Keempat, Transparansi kepada masyarakat dengan adanya sistem digital pelayanan publik yang terbuka aksesnya baik di Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI.

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. konsep sistem informasi digital pelayanan publik berbasis good governance dalam lingkup Pemerintahan adalah didasarkan area implementasinya yakni terhadap akuntabilitas untuk membangun kapasitas pemerintah, akses partisipasi masyarakat, prediktabilitas fungsi pelayanan publik, dan transparansi informasi pada setiap keputusan maupun tindakan pemerintahan;
2. bentuk integrasi sistem informasi digital pelayanan publik di Pemprov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta berbasis good governance adalah melalui sinergi kedalam satu aplikasi yang komprehensif terhadap: Pertama, tahapan **Presence** Informasi Digital Pelayanan Publik Jaklinglo di Pemprov DKI Jakarta dengan Kupat Tahu dan Perpustakaan Digital di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta; dan Kedua, Tahapan **Interaction** Digital Pelayanan Publik Digital ID di Pemprov DKI Jakarta dengan Hai Penyuluh dan Si Ki Be Lacak di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta.

B. REKOMENDASI

Provinsi DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta seyogyanya dapat berkomitmen untuk bersinergi membangun sistem bersama pelayanan publik berbasis digital melalui pengembangan infrastruktur informasi teknologi digital kedalam bentuk aplikasi pelayanan publik. Penting untuk menjaga keselarasan sistem yang terintegrasi antara Prov DKI Jakarta dan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta sebagai fondasi

terbentuk struktur *e-government* yang mengarah pada desentralisasi tugas dan fungsi kewilayahan berdasarkan area implementasi *good governance* yang akuntabel, partisipatif,

terprediksi dan transparan, sehingga terbentuk *Digital Governance* pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amiruddin & H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Corsellis. Ann, *Public Service Interpretating: The First Steps*, New York: Palgrave Macmillan, 2008.
- Ibrahim. Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayu Media Publishing, 2005
- Kementerian PPN/Bappenas, *Knowledge Sharing Pembangunan Daerah Praktik-Praktik Cerdas*, Jakarta: Direktorat Pemantauan Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas, 2018
- Khawaja. Sarfraz *Good Governance and Result Based Monitoring*, Islamabad: Poorab Academy, 2011
- Milakovich. Michael E, *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*, New York: Routledge, 2022
- M.R. Bakry and A. Erliyana, *The Substance of Good Governance Principles on Governance Decision in Indonesia*, London: Routlegde, 2018
- Soekanto. Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2006
- Thompson. Brian, *Textbook on Constitutional and Administrative Law*, Third. Edition, London: Blackstone Press Limited, 1997

INTERNET

- Bappenas Dorong Akselerasi Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid 19, <https://www.bappenas.go.id/index.php/berita/bappenas-dorong-akselerasi-transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemic>), diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Open Government Indonesia*, Rencana Aksi Nasional, <https://ogi.bappenas.go.id/dokumen-rencana-aksi> diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Kualitas PNS di Indonesia Di Nilai Masih Rendah, BKN: Gagap Teknologi dan Sulit Berkembang, <https://disway.id/read/628033/kualitas-pns-di-indonesia-dinilai-masih-rendah-bkn-gagap-teknologi-dan-sulit-berkembang>, diakses pada tanggal 15 Juni 2023
- BPKP Sebut Banyak Aplikasi Tumpang Tindih Antara Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, <https://klikkassel.com/bpkp-sebut-banyak-aplikasi-tumpang->

[tindh-antara-pemerintah-provinsi-dan-kabupaten-kota/](#), diakses pada tanggal 15 Juni 2023

Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022,

[https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB LT 5a1ea951d55c4 file 20230331_151307.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf), diakses pada tanggal 15 Juni 2023

Pelayanan

Publ

ik,

<https://sipkumhamai.balitbangham.go.id/public/pelayanan/dashboard/peliteli>, diakses pada tanggal 16 Juni 2023

Jakarta Smart City hadirkan transformasi digital, (<https://kumparan.com/kumparannews/jakarta-smart-city-hadirkan-transformasi-digital-pelayanan-publik-1yXS2otyO6E/3>) diakses pada tanggal 15 Juni 2023

PERATURAN PERUNDANG-UNDANG

Indonesia, Undang-Undang Pelayanan Publik, No. 25 Tahun 2009, LN No. 112

Tahun2009