

## Inovasi Pelayanan Publik Makin Merata



Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2019 mendapat antusiasme tinggi dari banyak instansi pemerintah. Ada sejumlah instansi yang sebelumnya tidak ikut dalam kompetisi ini, justru bisa masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik. Kenyataan itu dinilai sebagai pemerataan motivasi dalam melakukan inovasi pelayanan publik.

Hal tersebut dikatakan Deputy bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa. “Jadi yang kita lihat adalah adanya peningkatan tidak hanya kuantitas tapi juga kualitas. Ada pemerataan motivasi daerah untuk ikut berpartisipasi memberikan solusi dalam pelayanan publik semakin intens,” ujar Diah, di sela sesi wawancara TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik 2019 sesi kedua, di Kementerian PANRB, Jakarta, Selasa (02/07/2019).

Banyaknya inovasi baru yang muncul pada KIPP 2019 juga disebabkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik semakin baik. Terobosan ini tak hanya mendapat apresiasi di tingkat nasional, tapi juga internasional.

Dua tahun terakhir inovasi-inovasi hasil dari KIPP menjuarai di ajang berkelas dunia, termasuk United Nations Public Service Award (UNPSA) dari PBB dan juga dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). “Ini menggembirakan, satu hal yang jauh lebih penting lagi adalah selain melahirkan inovasi yang handal, kita juga berharap terobosan-terobosan baik, praktik-praktik baik itu juga dapat disebarluaskan dengan program scaling up,” jelas Diah.

Diah berharap, 99 inovasi terbaik tahun 2019 ini dapat diterapkan oleh berbagai instansi yang membutuhkan. Inovasi-inovasi ini diharapkan tidak ikut menghilang jika ada pergantian pimpinan instansi atau pimpinan daerah. “Kita coba untuk melembagakan dengan menggunakan aturan-aturan hukum yang dapat mengikat supaya inovasi itu tetap eksis,” tegas Diah.

Di sesi kedua ini, Kementerian Keuangan menampilkan empat inovasinya. Melalui Direktorat Jenderal Perbendaharaan, inovasi yang diciptakan adalah aplikasi Simserba: Bendahara Pintar, Pembangunan Lancar. Simserba merupakan sebuah sistem aplikasi yang digunakan Ditjen Perbendaharaan dan dapat diakses oleh seluruh bendahara dimanapun dengan basis internet baik melalui komputer dan gadget, yang berfungsi sebagai alat untuk standardisasi kompetensi bendahara di seluruh 24.000 satuan kerja dari Sabang sampai Merauke.

Aplikasi Simserba ini bertujuan untuk menstandarkan kompetensi, pemahaman, keterampilan, sekaligus sikap kerja bendahara APBN pada seluruh 24.000 satuan kerja secara online, efisien, mudah diakses, informatif, dan efektif. Melalui aplikasi ini, bendahara diberikan kesempatan dengan mudah untuk mengikuti Uji Kompetensi Bendahara secara online dengan hasil yang dapat diketahui seketika setelah ujian selesai. Sebelum mengikuti ujian, bendahara disediakan berbagai bahan materi yang terkait tugas-tugas kebhendaharaan untuk dipelajari secara mandiri maupun secara berkelompok di tempat kerjanya.

Berikutnya, Kemenkeu melalui Dirjen Perimbangan Keuangan, menciptakan Program Internship dan Secondment (IdS) bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pengelolaan keuangan daerah melalui perbaikan regulasi, sistem dan prosedur, teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas SDM pengelola keuangan daerah, yang diharapkan akan mampu meningkatkan pelayanan publik di daerah.

Program mulai dilaksanakan tahun 2017 dan telah diikuti oleh 38 dari 123 Pemda sasaran yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebelum adanya inovasi ini, kinerja pengelolaan keuangan pada sebagian pemerintah daerah (Pemda) sejak implementasi kebijakan desentralisasi fiskal pada tahun 2001 belum optimal.

Dengan adanya inovasi ini terjadi peningkatan efisiensi belanja daerah, peningkatan realisasi dan pencapaian target penerimaan pajak daerah, percepatan penyusunan regulasi keuangan daerah, penguatan kerjasama dengan stakeholder terkait, dan penerapan teknologi informasi yang menunjang pengelolaan keuangan daerah.

Masih dari Kemenkeu, inovasi e-Filling: Semudah Menjentikkan Jari Kelingking dipresentasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. E-Filling atau lapor pajak online adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015.

E-Filling memberikan manfaat diantaranya yaitu mempermudah wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT tanpa harus mendatangi kantor pajak sehingga lebih efektif, nyaman, aman, hemat tenaga dan waktu. Bagi kantor pajak kehadiran e-Filling mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan, meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dan memiliki data perpajakan wajib pajak yang akurat.

Direktorat Jenderal Pajak Kemenkeu juga menciptakan inovasi Mobile Tax Unit (MTU). MTU adalah unit organisasi non struktural yang merupakan tempat pelaksanaan sebagian tugas pelayanan perpajakan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Unit ini memiliki tugas melaksanakan urusan pelayanan pajak berdasarkan pelimpahan wewenang dari Kepala KPP.

Sebelum adanya program MTU, pelaksanaan pengawasan dan pelayanan terhadap wajib pajak yang berada di daerah yang susah dijangkau secara geografis masih belum optimal. Wajib pajak harus menempuh jarak dan jauh dan mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk dapat datang secara langsung ke KPP atau KP2KP sesuai dengan wilayah kerja tempat tinggalnya. Sebagai solusi, DJP melakukan upaya “jemput bola” yakni dengan menghadirkan MTU untuk mendekatkan unit pelayanan dengan masyarakat.

Menutup sesi kedua tahap wawancara hari pertama, Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) menyajikan inovasinya yang dinamakan One Stop Service Quarantine (OSS-Q). Inovasi ini merupakan inisiasi dari Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu (KIPM) dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II.

Balai KIPM Surabaya II berinisiatif untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan terintegrasi dalam satu tempat yaitu Instalasi KIPM Puspa Agro, dengan layanan OSS-Q. Layanan ini diharapkan mampu mengakomodir seluruh kegiatan sertifikasi, administrasi perijinan untuk dilakukan di satu tempat sehingga mempercepat arus barang khususnya komoditas perikanan.

Dengan cepatnya arus barang dan memperpendek dwelling time, maka biaya logistik khususnya untuk industri perikanan semakin menurun pada kisaran 937 USD per kontainer per harinya dari sisi biaya handling dan biaya transportasinya. Peningkatan volume ekspor komoditas perikanan

Provinsi Jawa Timur dari 226,6 Ribu Ton pada tahun 2017 serta 264,3 Ribu Ton pada tahun 2018.

Sumber: (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/19684/inovasi-pelayanan-publik-makin-merata/0/berita>)