

# Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia: Perbandingan dengan Singapura dan Jepang = Digitalization of Public Service in Indonesia: Comparisons with Singapore and Japan

Nadya Jessica Junita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518994&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan publik terus mengalami perkembangan agar secara terus-menerus mempertahankan relevansinya dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu perkembangan yang sedang dilakukan adalah digitalisasi pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia, diawali dengan Instruksi Presiden yang dikeluarkan pada tahun 2003 tentang E-Government. Setelah itu, terdapat juga perubahan besar dalam bentuk perizinan berusaha, dari konvensional menjadi elektronik, melalui OSS (Online Single Submission) yang memangkas puluhan birokrasi, sesuai dengan cita-cita digitalisasi. Saat ini, dengan adanya wacana untuk mengubah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), ditambah dengan terjadinya Pandemi COVID-19, Pemerintah Indonesia memiliki tekanan yang besar untuk bisa melakukan digitalisasi pelayanan publik. Salah satu yang menjadi sebuah jalan keluar yang ditempuh oleh Pemerintah Indonesia adalah dengan membentuk Tim Koordinasi SPBE Nasional yang bertugas mengawasi dan melakukan koordinasi bagi percepatan digitalisasi di Indonesia. Dalam hal digitalisasi di Singapura dan Jepang, kedua negara tersebut memiliki sebuah lembaga khusus untuk melakukan percepatan digitalisasi pelayanan publik, yaitu GovTech untuk Singapura dan Digital Agency untuk Jepang. Upaya digitalisasi pelayanan publik yang dilaksanakan di Indonesia akan dianalisis dengan aspek-aspek pelayanan publik yang ada, kemudian membandingkannya dengan apa yang sudah diterapkan oleh Singapura dan Jepang, khususnya secara kelembagaan yang ada. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, melalui penelitian ini akan dianalisis digitalisasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Indonesia. Temuan dari penelitian ini adalah tentang perlu atau tidaknya Pemerintah Indonesia membentuk suatu badan khusus untuk percepatan pelayanan publik, seperti pada halnya yang terjadi di Singapura dan Jepang.

.....Public services continue to experience development in order to maintain their relevance to the needs of society continuously. One of the developments being made is the digitization of public services. Various efforts have been implemented by the Government of Indonesia, starting with a Presidential Instruction issued in 2003 regarding E-Government. After that, there was also a major change in business licensing, from conventional to electronic, through OSS (Online Single Submission), which cut dozens of bureaucracy per digitalization goals. Currently, with the discourse to change the Electronic-Based Government System (SPBE), coupled with the occurrence of the COVID-19 Pandemic, the Indonesian Government has great pressure to digitize public services. One of the solutions taken by the Government of Indonesia is to form a Tim Koordinasi SPBE Nasional whose task is to supervise and coordinate the acceleration of digitalization in Indonesia. Singapore and Japan, the two countries have a special agency to accelerate the digitization of public services, namely GovTech for Singapore and the Digital Agency for Japan. Efforts to digitize public services implemented in Indonesia will be analyzed with aspects of existing public services, then compared with what has been implemented by Singapore and Japan, especially in terms of existing institutions. Using normative juridical methods, this research will analyze Indonesia's digitization of public services. The findings of this study are whether or not the Indonesian Government needs to form a special body to

accelerate public services, as is the case in Singapore and Japan.