

**PRESIDENSI G20 INDONESIA SEBAGAI MOMENTUM PERCEPATAN  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
*G20 PRESIDENCY OF INDONESIA AS A MOMENTUM FOR ACCELERATING THE  
QUALITY OF PUBLIC SERVICES*

**Fajar Kurniawan Firdaus**

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

**Carina Fritsca Utomo**

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

**ABSTRAK**

Presidensi G20 di Indonesia yang mengusung 3 (tiga) prioritas isu yaitu arsitektur kesehatan global, transformasi digital, dan transisi energi berkelanjutan telah memberikan kesempatan besar dalam mengembangkan pola kebijakan yang lebih aktual. Bersamaan dengan momentum G20, penting bagi Indonesia untuk melakukan inovasi dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan yang semula bersifat tradisional perlu mengalami perubahan menjadi kebijakan yang berbasis data (*data driven policy making*) agar dapat menjadi akselerasi bagi masyarakat. Artikel ini menggambarkan bagaimana Presidensi G20 menjadi titik balik dalam pola pengambilan kebijakan pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut diwujudkan dengan kebijakan pelayanan publik terintegrasi yang berbasis data dengan melakukan kolaboratif antara Kementerian PANRB dengan stakeholder terkait sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan dapat mempercepat pemulihan ekonomi nasional.

**Kata Kunci :** G20, pelayanan publik, integrasi.

**ABSTRACT**

*The G20 presidency in Indonesia, which carries out 3 (three) priority issues, namely the global health architecture, digital transformation, and sustainable energy transition, has provided a great opportunity to develop more actual policies. Along with the G20 momentum, it is important for Indonesia to innovate in order to accelerate the improvement of the quality of public services. Policies that were originally traditional in nature need to be changed into data-based policies so that they can be accelerated for the community. This article describes how the G20 Presidency became a turning point in public service policies in Indonesia. This is realized by an integrated public service policy based on data by collaborating between the Ministry of PANRB and related stakeholders so that it has an impact on improving the quality of public services which is expected to accelerate the recovery of the national economy.*

**Keywords:** G20, public services, integration.

### A. Pendahuluan

G20 merupakan forum kerjasama multilateral yang bertujuan untuk mewujudkan pertumbuhan global yang kuat, berkelanjutan, seimbang, dan inklusif (Bank Indonesia, 2022). Beberapa penelitian yang membahas terkait G20 adalah penelitian dari Alvela (2020) yang mengaitkan peran G20 sebagai mediator untuk kemajuan ekonomi Indonesia dan Wiwiek (2020) yang membahas terkait strategi diplomasi Indonesia dalam forum G20. Sejauh ini belum ada penelitian yang memotret G20 dari segi pelayanan publik sedangkan pelayanan publik merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Salah satu *issue* yang dibahas dalam G20 adalah terkait arus lalu lintas data yang merupakan bagian permasalahan dalam pelayanan publik.

Istilah pelayanan publik atau (*public services*) dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ni Ketut (2021) tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan atau ekspektasi dari masyarakat, dan untuk mencapainya diperlukan pelayanan publik yang berkualitas.

Sejak adanya pandemi COVID-19, kondisi masyarakat telah berubah dan memasuki era “*new normal*”. Kondisi ini membuat penyelenggaraan pelayanan publik melakukan adaptasi dan terus berimprovisasi melalui pelibatan teknologi informasi. Hasil evaluasi pelayanan publik tahun 2021 yang dipublikasikan oleh Kementerian PANRB, pada nilai aspek sistem informasi pelayanan publik diperoleh angka indeks sebesar 3,71 atau termasuk dalam kategori B. Nilai indeks

tersebut masih jauh dari kategori A (skala 0-5) sehingga perlu dilakukan percepatan digitalisasi untuk menjawab tantangan masyarakat yang semakin dinamis dan kondisi perkembangan teknologi.



**Gambar 1.** Nilai Per Aspek Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2021

Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional 2021

Perkembangan penerapan teknologi dalam kegiatan pemerintahan di Indonesia sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* terus mengalami dinamika. Menurut Rini Widiyanti, setidaknya terdapat tiga kendala dalam penerapan *e-government* (Sindonews, 2018). Pertama, belum terintegrasinya proses bisnis antar instansi. Kedua, infrastruktur TIK yang belum siap secara keseluruhan. Ketiga, lemahnya pengelolaan keamanan informasi. Dari 517 instansi yang di Evaluasi SPBE pada Tahun 2021 hanya 9 instansi yang mendapatkan predikat “Sangat Baik”, 150 instansi “Baik”, 228 instansi “Cukup”, dan 130 instansi dengan predikat “Kurang”.



**Gambar 2.** Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2021

*Sumber: diolah penulis dari Keputusan Menteri PANRB Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021*

Tantangan lainnya terkait dengan transformasi digital di Indonesia ada pada tingkat literasi digital yang masih berada dalam kategori “Sedang”, dengan nilai indeks sebesar 3,49 dari skala 0-5 (Kementerian Kominfo dan Katadata Insight Center, 2022). Adapun pengukuran ini meliputi 4 (empat) komponen, antara lain: 1) *Digital Culture*, 2) *Digital Ethics*, 3) *Digital Skills*, 4) *Digital Safety*. Dari keempat komponen tersebut *digital safety* (keamanan digital) mendapatkan nilai terendah 3,10. Literasi digital menjadi aspek penting dalam perkembangan revolusi industri 4.0. Kesiapan masyarakat akan penggunaan teknologi berjalan beriringan dengan munculnya masyarakat 5.0 (A. Deguchi, et.al., 2020). Masyarakat 5.0 akan menjadi salah satu prasyarat keberhasilan transformasi digital di Indonesia.

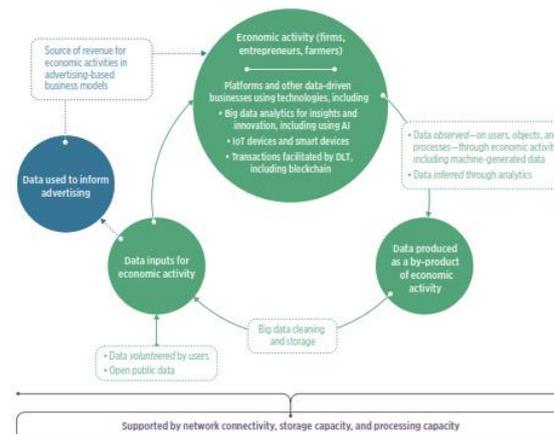
Pengarusutamaan dari penggunaan teknologi informasi sendiri telah masuk dari agenda G20 sejak dilaksanakan di Osaka Jepang tahun 2019. Salah satu fokus pembahasan pada saat itu adalah mengenai konektivitas digital, keamanan siber, dan pengembangan. Konektivitas digital berlanjut dengan program yang disebut dengan *Data Free Flow with Trust* (DFFT). DFFT ini ditujukan dalam rangka integrasi data lintas negara dalam upaya pengambilan kebijakan yang tepat sasaran dan berdampak pada peningkatan ekonomi. Keleluasaan aliran data ini berdampak positif yang setara dengan \$2.8 trillion (3,5% dari GDP dunia), angka ini melebihi dampak dari perdagangan dunia secara tradisional (World Economic Forum, 2020).

Merujuk (Brown, et.al., 2017) keterhubungan dan interpretasi data secara digital merupakan aspek kunci dalam menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat. Penggunaan

data menjadi aspek penting dalam pengambilan keputusan, termasuk dalam kebijakan pelayanan publik. Dalam (Matheus, 2018) *dashboard* pelayanan terintegrasi merupakan bentuk dari penerapan *data-driven decision making* atau pengambilan keputusan berbasis data. Melalui konsep *dashboard* ini akan mendorong adanya transfer pengetahuan yang mempermudah improvisasi pengembangan pelayanan publik.

Adanya transformasi digital yang mewujudkan data yang terintegrasi juga merupakan kunci untuk menciptakan perekonomian yang maju. Sri Mulyani menyebutkan bahwa tantangan dari perekonomian yang maju adalah memberikan layanan yang mudah, sederhana, tepat waktu dan mampu dikompertisikan dengan negara-negara lain. Pemerintah bersama otoritas perlu menciptakan sistem yang mampu melayani masyarakat secara transparan, kompetitif, dan inovatif (Republika, 2021).

Merujuk pada *World Development Report 2021* berikut merupakan peran data dalam mengamplifikasi aktivitas ekonomi



**Gambar 3.** Peran Data dalam Ekonomi

*Sumber: World Development Report 2021*

Pemanfaatan data yang tepat dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta dapat mendorong pelayanan publik yang tepat guna. Dengan pengambilan kebijakan berbasis data dapat pula dipetakan berdasarkan lokasi geospasial, serta

lingkungan agar kebijakan pelayanan sesuai dengan konteks masyarakat.

Indonesia sendiri masih cukup tertinggal dalam implementasi pemerintahan yang efektif (*governance effectiveness*) (bagian dari *World Governance Indicator*) dalam pemanfaatan data. Berdasarkan data *World Bank* tahun 2020, Indonesia berada pada posisi 62 dengan indeks sebesar 0,37 sangat jauh dengan Singapura di posisi pertama dengan nilai indeks 2,34. Semakin jauh dengan pemanfaatan data semakin pula kita menyelenggarakan pemerintahan yang tidak efektif. Maka dari itu perlu ada faktor determinan dari peningkatan kualitas kebijakan di Indonesia terutama pada sektor pelayanan publik guna mendorong kualitas saat ini.

Selaras dengan kondisi ini, penyelenggaraan Presidensi G20 di Indonesia mengusung 3 (tiga) prioritas isu yaitu arsitektur kesehatan global, transformasi digital, dan transisi energi berkelanjutan. Momentum presidensi ini hanya terjadi satu kali setiap generasi (+20 tahun sekali) (G20pedia, 2022). Momentum ini menjadi saat yang tepat untuk percepatan transformasi pelayanan publik di Indonesia. Penyusun kebijakan dan instansi penyelenggara pelayanan diharapkan dapat menggunakan momentum ini untuk memaksimalkan peran aktif Indonesia di G20, khususnya Kementerian PANRB dalam mendukung kebijakan lalu lintas data melalui kolaboratif bersama *stakeholder* untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara nasional.

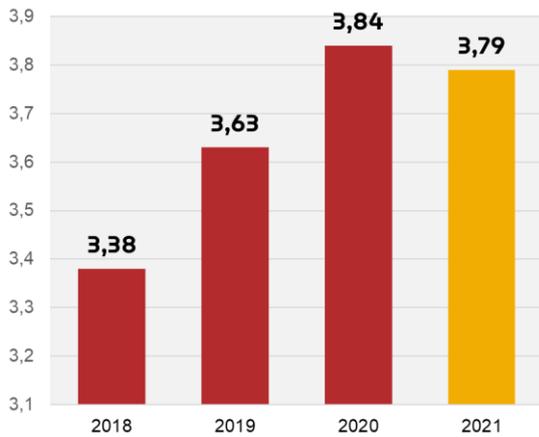
## **B. Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Perkembangan masyarakat yang dinamis dan kritis memberikan kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan tugas bagi penyelenggara pelayanan publik adalah memberikan pelayanan

publik yang berkualitas. Hal ini merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Secara filosofi pelayanan publik merupakan perwujudan dari beberapa peran dasar Negara yaitu:

1. Melindungi rakyat dari segala bentuk penjajahan dan penindasan bangsa lain, dimana manifestasi tugas ini nampak pada kekuatan militer yang diciptakan oleh negara;
2. Melindungi masyarakat dari aspek hukum dan ketidakadilan, wujud dari tugas ini nampak pada diciptakannya berbagai peraturan dan perangkat lembaga peradilan dan hukum untuk melindungi rakyat dari ketidakadilan;
3. Menegakkan serta memelihara lembaga-lembaga publik untuk melakukan tugas-tugas pelayanan rakyat. Bentuk aktivitasnya adalah berupa pelayanan publik (Aronson, 1985).

Kinerja penyelenggara pelayanan publik di Indonesia menurut Diah (2022) sejak tahun 2018 terus mengalami peningkatan hingga tahun 2020. Pada tahun 2018 nilai indeks pelayanan publik mendapat kategori Baik dengan Catatan, kemudian meningkat menjadi kategori Baik pada tahun 2019 dan tahun 2020. Pada tahun 2021, nilai indeks pelayanan publik mengalami penurunan sebesar 1,3% dari tahun 2020. Nilai indeks pelayanan publik pada tahun 2021 sebesar 3,79 atau termasuk dalam kategori Baik. Penurunan ini terjadi dikarenakan pandemi Covid-19 yang fluktuatif dan penambahan lokus evaluasi secara masif.



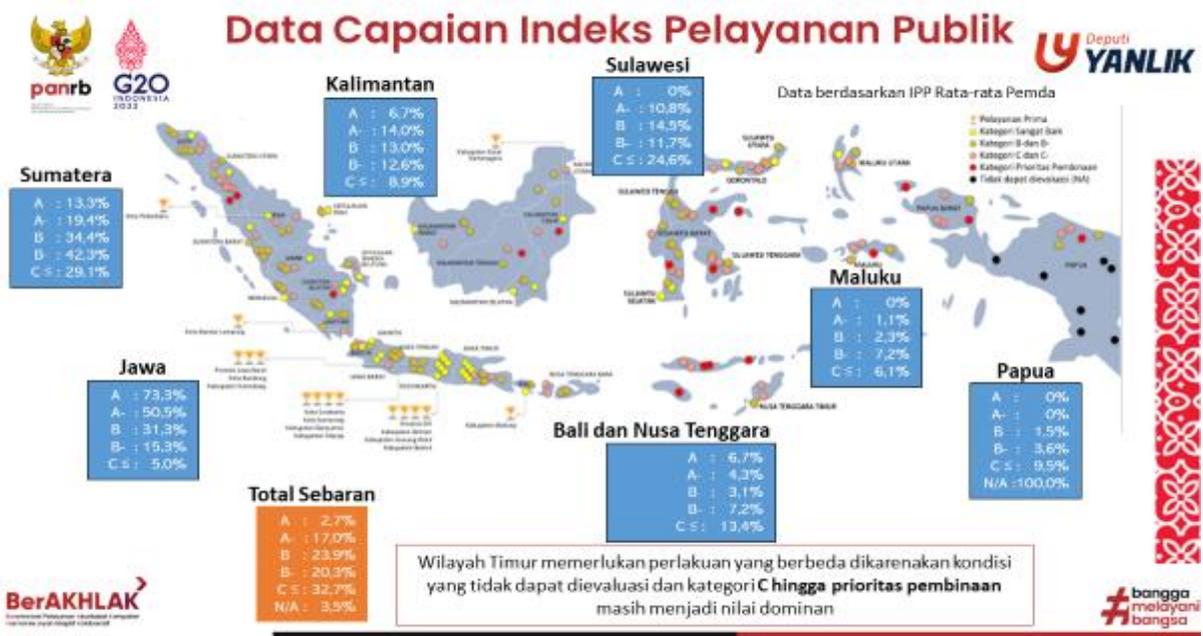
**Gambar 4.** Nilai Indeks Pelayanan Publik Nasional

Sumber: Laporan Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB.

Jika diperhatikan pada gambar 4, hasil indeks pelayanan publik sejak tahun 2019 hingga tahun 2021 belum beranjak dari kategori B. Dengan masifnya perkembangan teknologi informasi dan masyarakat, perlu ada sebuah terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

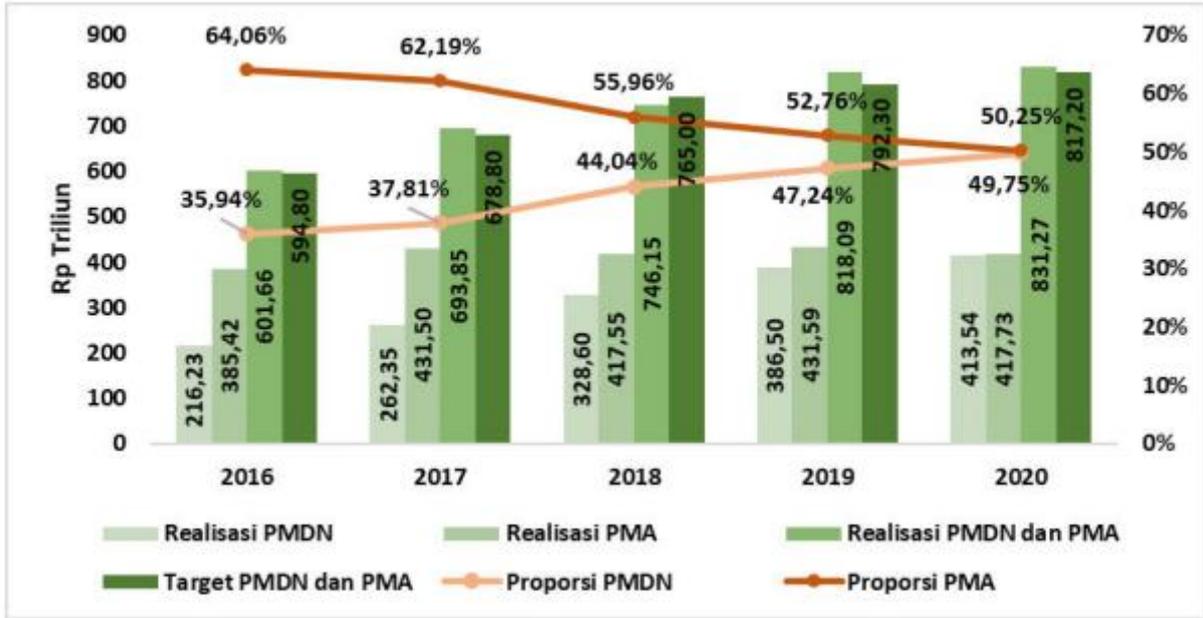
Dari gambar 5, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih belum merata. Kondisi ini disebabkan adanya pemanfaatan data yang tidak kontekstual dalam penyelenggaraan layanan. Untuk mendapatkan indeks pelayanan publik yang baik kuncinya terletak pada implementasi serta penyusunan Standar Pelayanan (SP) yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam prosesnya SP disusun dengan melibatkan masyarakat agar tercipta pelayanan yang tepat guna. Hasil penilaian pada gambar 5 menggambarkan bahwa sebagian besar wilayah di Indonesia belum menerapkan kebijakan pelayanan publik yang berbasis data.

Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mewujudkan penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi. Kunci dari perbaikan kebijakan yang tepat sasaran adalah memperkuat kebijakan berbasis data (*data-driven policy making*) (Matheus, 2018). Dengan ketersediaan data terdapat dua jenis manfaat yang didapatkan. Dari sisi strategi dan politik, antara lain:



**Gambar 5.** Sebaran data Indeks Pelayanan Publik tahun 2021

Sumber: Laporan Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB



**Gambar 6.** Catatan Realisasi Penanaman Modal di Indonesia Tahun 2016-2020

*Sumber: Diolah dari Kementerian Investasi/ BKPM*

1) luasnya pandangan atas perubahan, 2) strategi lebih detail, 3) transparansi, 4) orientasi pada pengguna layanan, 5) mudah dalam mengidentifikasi potensi korupsi, 6) menampilkan tren secara visual, 7) mendorong akuntabilitas.

Kedua, dari sisi operasional dapat meningkatkan antara lain: 1) pengambilan keputusan yang cepat dan lebih baik, 2) transfer pengetahuan antar pihak yang terintegrasi, 3) improvisasi untuk mencapai efektif dan efisien, 4) keterbukaan informasi kepada publik, 5) meningkatkan partisipasi publik, 6) pengembangan peran dalam partisipasi. Dari potensi kebermanfaatan data ini perlu dilakukan pengolahan yang tepat guna agar pelayanan publik dapat berdampak bagi masyarakat.

Mengingat fokus pemerintah dalam pemulihan ekonomi, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan guna berkontribusi pada hal tersebut. Kontribusi tersebut dapat dilakukan dengan perbaikan layanan pada sektor ekonomi dan penanaman modal. Kementerian PANRB sejak tahun 2019, melakukan evaluasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tingkat Kabupaten/Kota dan Provinsi di Indonesia. Evaluasi ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan dan mendorong adanya peningkatan nilai investasi.

Pada gambar 6, secara umum terjadi peningkatan nilai penanaman modal dalam negeri (PMDN) dari tahun 2018-2020. Hal ini merupakan salah satu keberhasilan dari perbaikan kualitas layanan yang ada. Meskipun pada rentang waktu ini terdapat masalah global dari pandemi COVID-19. Pemerintah melalui kebijakan Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) mendorong pengembangan usaha mikro dengan memberikan bantuan dan skema pelayanan perizinan yang mudah.

Dalam menghadapi tantangan global saat ini, menjadi penting adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas akan mampu mewujudkan pemulihan ekonomi secara nasional maupun mengembangkan pada tingkat internasional. Namun, pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diwujudkan dengan pengelolaan data

yang tepat sasaran dengan terwujudnya integrasi data dan pelayanan itu sendiri.

### **C. Peran Presidensi G20 Indonesia dalam Pengarusutamaan Kebijakan Digitalisasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia**

Posisi G20 merupakan salah satu forum efektif untuk membangun konsensus pada isu pemanfaatan teknologi digital. Pada Presidensi G20 Indonesia, Kementerian Kominfo mengambil peran sebagai pengampu persiapan substansi dan penyelenggaraan *Digital Economy Working Group* (DEWG). DEWG ini merupakan sebuah forum yang membahas isu digital ekonomi secara lintas sektoral. Tiga prioritas yang akan dibahas dalam DEWG 2022 antara lain:

1. Konektivitas dan pemulihan pasca pandemi Covid-19;
2. Kemampuan digital dan literasi digital;
3. Arus data lintas batas negara (G20pedia, 2022).

Menurut Johnny G. Plate ruang diskusi dalam DEWG terbuka bagi semua pemangku kepentingan untuk meningkatkan kerjasama dan kolaborasi dalam memperkuat agenda transformasi digital Indonesia (Kominfo, 2021). Topik yang dibahas dalam DEWG memiliki peran terkait pemanfaatan teknologi digital. Pembahasan topik-topik tersebut merupakan tindak lanjut terhadap peningkatan data dan arus data. Pada forum tersebut, Indonesia juga mendorong penyusunan kebijakan data lintas batas negara dengan memperhatikan prinsip-prinsip yaitu *lawfulness*, *fairness*, *transparency*, dan *reciprocity* (Wartakota, 2022).

Penyusunan kebijakan data lintas batas negara di Indonesia dapat dimulai dari sisi pelayanan publik dengan penerapan layanan yang terintegrasi sebagai wujud

transformasi digital. Menteri yang bertanggung jawab untuk melakukan perumusan kebijakan nasional tentang pelayanan publik adalah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (UU 25/2009). Salah satu produk peraturan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengandung makna adanya tata kelola terintegrasi adalah Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik.

Menurut Amy (2021), sejak tahun 2017 Mal Pelayanan Publik sebatas pada bentuk integrasi berbagai instansi pelayanan publik atau *integrated government* dan belum menjadi *integrated governance*. Hal ini nampak pada kelembagaan MPP yang belum terbentuk dan kewenangan pengambilan keputusan yang masih berada pada masing-masing instansi yang tergabung dalam MPP. Namun, untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2021 kebijakan terkait MPP diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 yang mengatur pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/D, serta swasta. Secara teknis dalam mendukung transformasi digital pada MPP, kebijakan terkait dengan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada MPP diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021.

Setelah dilakukan evaluasi pada tahun 2021 dengan sampel sebanyak 11 MPP yang sudah diresmikan dan beroperasi menunjukkan hasil bahwa usia responden pengguna layanan MPP berada pada usia produktif dan dapat beradaptasi dengan teknologi. Penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan MPP sangat potensial untuk diterapkan. Selain itu, dengan keberadaan MPP, proyek penanaman modal dalam negeri rata-rata mengalami peningkatan pada 4 sampling MPP yang diambil yaitu pada MPP

Banyuwangi, DKI Jakarta, Batam, dan Palembang (Amy, 2021). Hal ini juga memerlukan perhatian khususnya pada proyek penanaman luar negeri. Kebijakan data lintas batas negara di Indonesia yang diusung pada G20 nantinya diharapkan dapat mendukung peningkatan investasi di Indonesia untuk kesejahteraan masyarakat.



**Gambar 4.** Perbandingan Kinerja Investasi pada MPP Banyuwangi, DKI Jakarta, Batam, dan Palembang.

Sumber: Diolah dari Laporan Evaluasi MPP 2021.

Sebagai cikal bakal dalam mendukung kebijakan data lintas batas negara yang diusung dalam pembahasan Presidensi G20 Indonesia, di bidang pelayanan publik perlu dikembangkan suatu transformasi digital untuk peningkatan kualitas layanan publik. *Integrated governance* diwujudkan melalui digitalisasi konsep Mal Pelayanan Publik dengan mengembangkan portal pelayanan publik nasional yang memuat:

1. Pelayanan publik Pemerintah Pusat;
2. Pelayanan publik Pemerintah Daerah;
3. Pelayanan publik BUMN/BUMD;
4. Umpan balik melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara daring dan *realtime*;
5. Sistem Pengaduan melalui SP4N Lapor!

Adanya portal pelayanan publik nasional dapat menjadi sumber data dan arus data yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan (*data driven policy making*) sehingga mengakselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pembangunan portal pelayanan publik tentu saja membutuhkan kolaborasi dari berbagai Kementerian/Lembaga. Identifikasi kolaborasi dan peran dari masing-masing Kementerian/Lembaga sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan portal pelayanan publik secara nasional oleh Kementerian PANRB;
2. Pembangunan integrasi data serta pengangkatan isu kebijakan lalu lintas data secara internasional oleh Kementerian Kominfo;
3. Keamanan siber portal oleh BSSN; dan
4. Penyedia layanan publik oleh masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

Adanya portal pelayanan publik secara nasional yang dapat mengakomodir segala keperluan masyarakat dibidang pelayanan publik, serta didukung dengan kerangka tata kelola data global, menjadi kerangka kebijakan selanjutnya untuk mendukung pelayanan publik lintas negara dengan mempertimbangkan operasional dan aturan masing-masing negara.

#### D. Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan kondisi permasalahan di atas, dapat dirumuskan 2 (dua) langkah strategis. Pertama, pembangunan konsep pelayanan publik yang terintegrasi dengan menggabungkan kebutuhan atas layanan yang berkualitas. Penggabungan ini bertujuan untuk mendapatkan pengelolaan data terintegrasi dari kegiatan pelayanan publik. Manifestasi dari konsep ini akan berbentuk Portal Pelayanan Publik Nasional yang merupakan aplikasi berbagi pakai yang mengintegrasikan seluruh jenis layanan dalam satu portal.

Dalam upaya pembangunan ini dikarenakan Kementerian PANRB tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan G20, namun dengan menerapkan *collaborative governance* dan sesuai

dengan arahan Presiden pada launching *Core Value dan Employer Branding ASN* untuk dapat bekerja secara kolaboratif dan tidak ada ego sektoral, maka diperlukan kerja sama lintas *stakeholder* dari Kementerian PANRB, Kementerian Kominfo (yang terlibat secara langsung dengan G20 untuk menangani data), Badan Siber dan Sandi Negara, serta Instansi yang menyediakan pelayanan publik. Dengan menerapkan kolaborasi ini dapat mewujudkan Portal Pelayanan Publik Nasional yang mampu mendorong adanya kebermanfaatannya dari segi pemulihan ekonomi, kemudahan layanan serta terjaminnya keamanan siber dari layanan daring sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan publik.

Kedua, guna menjamin kolaborasi yang baik perlu adanya komitmen yang kuat dari instansi yang terlibat. Komitmen ini dapat diperkuat dengan menerbitkan Surat Keputusan Bersama dari instansi terkait guna mempercepat integrasi layanan ini. Komitmen ini nantinya merupakan bagian turunan dari percepatan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sebelumnya sudah tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Presidensi G20 sendiri merupakan satu elemen penting dalam tata kelola pemerintahan secara global yang berdampak langsung pada anggotanya. Forum ini berhasil membawa wacana baru yang berguna dalam mengungkir permasalahan dari sebuah negara. Jaringan kebijakan transnasional menjadi sebuah wadah studi bagi negara-negara yang ada didalamnya guna melakukan improvisasi kebijakan. Steven Slaughter dalam artikelnya menyatakan bahwa G20 merupakan forum yang mampu melegitimasi kekuatan politik dalam mendorong produksi kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan global (Slaughter, 2019). Terdapat beberapa kebijakan yang telah

terdorong antara lain seperti isu lingkungan, ekonomi, digitalisasi, dan yang cukup aktual adalah penanganan pandemi COVID-19.

Maka dari itu momentum Presidensi G20 ini dapat digunakan dalam mempercepat transformasi pelayanan publik dalam sektor digital. Digitalisasi menjadi agenda utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang didorong dengan pemerataan infrastruktur dan perubahan pola pikir masyarakat. Perubahan pola pikir ini yang nantinya juga menjadi poin penting pasca Presidensi G20. Dalam artikelnya (Kirton dan Warren, 2018) membahas tata kelola digitalisasi pada pasca forum G20, bagaimana digitalisasi menjadi isu yang sangat penting dan sentral dari isu lainnya. Digitalisasi mampu melakukan improvisasi pada sektor kependudukan, ekonomi, dan kesehatan. Maka dari itu pentingnya Presidensi G20 ini sebagai momentum perbaikan layanan publik di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aronson, Jay Richard. 1985. *Public Finance*. Singapore: McGraw-Hill Co.
- Deguchi A, et.al., 2020, *What Is Society 5.0*, Singapore: Springer.
- Slaughter, Steven, 2019, *The Power of The G20: The Politics of Legitimacy in Global Governance*, London: Routledge.
- World Economic Forum, 2020, *Data Free Flow with Trust (DFFT): Path Toward Free and Trusted Data Flow*. Geneva: WEF.
- World Development Report, 2021, *Data for Better Lives*, Washington: World Bank.

## **Jurnal**

- Alvela Salsabilah Putri. 2020. “G20:Mediator untuk Kemajuan Ekonomi Indonesia”. *Jurnal Hubungan Internasional*, Vol. 13 No. 1., e-ISSN: 2715-1565. Universitas Airlangga.
- Astuti, Wiwiek R. D., Laode Muhammad Fathun, “Diplomasi Ekonomi Indonesia di dalam Rezim Ekonomi G20 pada Pemerintahan Joko Widodo”, *Journal of International Studies*, Vol 5, No 1, November 2020 (47-68).
- Brown, A., Fishenden, J., Thompson, M., & Venters, W. 2017. “Appraising the Impact and Role of Platform Models and Government as A Platform (GaaP) in UK”. *Government Information Quarterly*, Volume 34, Issue 2. 34(2), 167–182
- Matheus, Richardo, et.al. 2018. “Data Science Empowering The Public: Data-driven Dashboards for Transparent and Accountable Decision-making in Smart Cities”. *Government Information Quarterly*. Volume 37, Issue 3, July 2020.
- Kirton J.J., Warren B., “G20 Governance of Digitalization.” *International Organisations Research Journal*, vol. 13, no 2, pp. 16–41.
- Ni Ketut Riani. 2021. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.”*Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. I, No. 11. 2443-2451, ISSN. 2722-9475. Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.

## **Dokumen**

- Aaronson, Susan. et.al. 2021. Action to Make “Data Free Flow with Trust” Operational in Practice”. *Policy Brief G20 Italy*.

- Amy. Y. S. Rahayu. 2021. “Kajian Penyusunan Instrumen Evaluasi Mal Pelayanan Publik.”*Laporan Akhir*. Universitas Indonesia.
- Deputi Bidang Pelayanan Publik. 2022. “Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional 2021.” Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Diah Natalisa. 2022. “Nilai Indeks Pelayanan Publik Nasional Tahun 2018 s.d 2020.” *Presentasi Laporan Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB: Penyampaian Hasil Evaluasi dan Penghargaan Pelayanan Publik Lingkup Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021*, Tanggal 8 Maret 2022. Jakarta: Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB.
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021.

## **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112. Jakarta.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182. Jakarta.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

92 Tahun 2021 tentang *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573. Jakarta.

### Website

Bank Indonesia. *Presidensi G20 Indonesia 2022*.

<https://www.bi.go.id/id/g20/default.aspx>. Akses 22 Juli 2022.

G20pedia. *Informasi Presidensi G20 Indonesia*. 2022.

<https://linktr.ee/g20pedia>. Akses 30 Maret 2022.

Kominfo. *Punya Posisi Strategis, Menkominfo: Presidensi G20 Perkuat Agenda Transformasi Digital*. 22 November 2021.

[https://kominfo.go.id/content/detail/38264/siaran-pers-no-408hmkominfo112021-tentang-punya-posisi-strategis-menkominfo-presidensi-g20-perkuat-agenda-transformasi-digital/0/siaran\\_pers](https://kominfo.go.id/content/detail/38264/siaran-pers-no-408hmkominfo112021-tentang-punya-posisi-strategis-menkominfo-presidensi-g20-perkuat-agenda-transformasi-digital/0/siaran_pers). Akses 31 Maret 2022.

Republika. *Sri Mulyani Tekankan Pentingnya Integrasi Data untuk Ekonomi*. 14 September 2021.

<https://www.republika.co.id/berita/qzfe6e320/sri-mulyani-tekanan-pentingnya-integrasi-data-untuk-ekonomi>. Akses 31 Maret 2022.

Sindonews. *E-Government Terhambat Budaya Rendahnya Berbagi Data dan Informasi*. 21 Maret 2018.

<https://nasional.sindonews.com/berita/1291357/15/e-government-terhambat-budaya-rendahnya-berbagi-data-informasi#:~:text=Setidaknya%20terdapat%20tiga%20kendala%20yang,belum%20menjangkau%20seluruh%20instansi%20pemerintah>. Akses 30 Maret 2022.

Wartakota. *Hasil Pertemuan DEWG Presidensi G20 Tahun 2022, Menkominfo: Jadi Building Block Beragam Isu Digital*.

<https://wartakota.tribunnews.com/2022/03/29/hasil-pertemuan-dewg-presidensi-g20-tahun-2022-menkominfo-jadi-building-block-beragam-isu-digital?page=2>. Akses 31 Maret 2021.

Katadata, *Indeks Literasi Digital Indonesia Masuk Kategori Sedang pada 2021* ,

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/20/indeks-literasi-digital-indonesia-masuk-kategori-sedang-pada-2021>.

The Global Economy, *Government Effectiveness Country Rankings*,

[https://www.theglobaleconomy.com/rankings/wb\\_government\\_effectiveness/](https://www.theglobaleconomy.com/rankings/wb_government_effectiveness/) Akses pada 20 Juli 2022