

PROPOSAL

PELAYANAN PRIMA DITJEN PPI

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik : Monday, 01 July 2013

Kategori inovasi pelayanan publik : Tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkinerja tinggi



RINGKASAN PROPOSAL

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 555 tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, telah menetapkan 24 layanan publik, baik berupa pelayanan administrasi yaitu perizinan maupun non perizinan di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO). Sebagai salah satu Ditjen di lingkungan KOMINFO, Ditjen PPI memiliki tugas dan fungsi pelayanan publik dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan telekomunikasi, pelayanan perizinan penyelenggaraan pos dan pelayanan perizinan penyelenggaraan penyiaran. Saat ini pelayanan perizinan di lingkungan Ditjen PPI ada sebanyak 40 jenis perizinan yang dilakukan secara manual dan sebagian sudah semi online.

Jenis perizinan dalam penyelenggaraan telekomunikasi terdiri dari izin penyelenggaraan jaringan telekomunikasi (8 izin), izin penyelenggaraan jasa telekomunikasi (9 izin), izin penomoran (14 izin) dan izin penyelenggaraan telekomunikasi khusus (2 izin). Kemudian Izin penyelenggaraan pos sebanyak 3 izin dan izin penyelenggara penyiaran sebanyak 4 izin.

Seiring dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan KOMINFO yang juga mempunyai fungsi pelayanan public, maka KOMINFO melakukan berbagai terobosan inovasi dalam pelayanan public, salah satunya dengan pemanfaatan teknologi untuk pelayanan prima di lingkungan Ditjen PPI.

Pelayanan prima merupakan komitmen Ditjen PPI dalam menuju masyarakat informasi Indonesia dengan mengubah system perizinan dari sebelumnya bersifat manual menjadi system perizinan yang online sehingga lebih transparan, proses cepat, akses mudah, minimalisasi resiko, keamanan terjamin dan lebih efisien. Pelaksanaan pelayanan prima tersebut dilakukan melalui beberapa produk inovasi di lingkungan Ditjen PPI antara lain (1) Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Pos dan Informatika (e-Licensing), (2) Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (3) Pelimpahan Kewenangan, dan (4) Call Center 159.

Pelayanan prima Ditjen PPI ini telah mempercepat proses pengajuan perizinan dimana proses pengajuan izin prinsip penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang sebelumnya memerlukan waktu 14 hari kerja berubah menjadi 1 hari kerja, proses uji laik operasi dari sebelumnya 30 – 56 hari kerja menjadi 14 hari kerja, penyelenggaraan pos dari sebelumnya 5-10 hari kerja menjadi 1 hari kerja

ANALISIS MASALAH

Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai

Penyelenggaraan Telekomunikasi, pos dan penyiaran di Indonesia dimulai melalui proses perizinan sebelum ditetapkan sebagai penyelenggara telekomunikasi, pos dan penyiaran. Sesuai dengan Undang-Undang Telekomunikasi No.36 tahun 1999 bahwa proses perizinan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- Tata cara yang sederhana
- Proses yang transparan, adil dan tidak diskriminatif
- Penyelesaian dalam waktu singkat

Secara umum proses pengajuan perizinan penyelenggaraan telekomunikasi, pos dan penyiaran terdiri dari 3 tahapan proses yang berkesinambungan sebagai berikut:

Izin Prinsip -> Uji Laik Operasi -> Izin Penyelenggaraan

Izin prinsip diberikan kepada calon penyelenggara dengan beberapa persyaratan yang perlu disiapkan baik menyangkut persyaratan administrasi, teknis dan bisnis sesuai format yang sudah disediakan oleh Ditjen PPI. Uji Laik Operasi dilaksanakan oleh tim penguji dari tim yang dibentuk oleh Direktur Jendral PPI untuk melihat kesiapan penyelenggara dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Sedangkan Izin penyelenggaraan diberikan kepada calon penyelenggara yang telah lulus uji laik operasi.

Beberapa persyaratan yang perlu disiapkan oleh calon penyelenggara meliputi :

1. Menyampaikan Surat Permohonan

- Kepada : Direktur Jenderal PPI
- Khusus Permohonan Izin Prinsip Penyelenggaraan JasaTeleponi Dasar, surat ditujukan kepada : Menteri Kominfo dengan tembusan kepada : Direktur Jenderal PPI
- Surat permohonan ditandatangani oleh Direktur Utama di dalam Perusahaan (Pemohon)
- Kepala dan Isi surat lainnya mengikuti kaidah surat menyurat pada lazimnya.

2. Permohonan dilampiri :

- Formulir Permohonan yang telah diisi lengkap
- Dokumen keabsahan perusahaan dan Surat pernyataan

1. Akta pendirian perusahaan beserta pengesahan
2. Perubahan akta perusahaan beserta persetujuan atau surat penerimaan laporan dari instansi yang berwenang
3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
4. Surat Keterangan Domisili
5. Rencana usaha (Business Pian):

- Jenis Layanan;

- Cakupanwilayah:Roll Out Plan 5 tahunizin Penyelenggaraan

6. Surat pernyataan kepemilikan dana dari bank, paling sedikit 5% dari total investasi

7. Konfigurasi Data Teknis & Perangkat

Dalam pelaksanaan tahapan proses pengajuan izin tersebut sering mengalami kendala karena dilakukan secara manual yang disampaikan langsung ke Kantor Kemkominfo sehingga apabila terjadi kekurangan data, pemohon akan bolak balik menyampaikan dokumen pengajuan izin dan melakukan pertemuan dengan petugas perizinan. Hal ini akan memakan waktu lebih lama apabila tidak ditindak lanjuti segera. Selain itu adanya control yang lemah dan tidak transparannya proses perizinan berdampak pada molornya proses pemberian izin. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses perizinan penyelenggaraan telekomunikasi, pos dan penyiaran sebagai berikut :

No	Permasalahan	Uraian Masalah
1	Penyampaian dokumen secara manual	<ul style="list-style-type: none"> - Berkas permohonan izin dikirim hardcopy - Proses pengolahan izin masih manual - Pemberitahuan hasil evaluasi tidak otomatis
2	Proses lama	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pengolahan izin masih manual - Harus tandatangan Menteri - Penomoran izin harus oleh Biro Hukum - Pemberitahuan hasil evaluasi manual
3	Kurang transparan	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring status permohonan tidak mudah - Control waktu penyelesaian perizinan kadang tidak jelas (banyak izin yang prosesnya berlarut-larut)
4	Resiko tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Pertemuan pemohon-petugas tidak bisa dihindari - Resiko terjadi penyimpangan (misalnya gratifikasi)
5	Akses sulit	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi pelayanan izin berbeda-beda - Tidak ada sarana khusus untuk konsultasi - Tidak ada fasilitas menyampaikan keluhan

PENDEKATAN STRATEGIS

Ringkaslah tentang apa dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah

Industri telekomunikasi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat selama periode 5 tahun terakhir (2012 – 2016). Hal ini ditandai dengan kontribusi industri komunikasi terhadap Produk Domestik Bruto (“PDB”) yang terus meningkat selama periode tersebut. (Sumber: BPS, tahun 2017).

Perkembangan industri telekomunikasi Indonesia (trilyun rupiah) dan persentase industri komunikasi terhadap PDB

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (“TIK”) di Indonesia menuntut Pemerintah untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara komprehensif dalam rangka mendorong pembangunan nasional serta membuat peraturan atau kebijakan yang sejalan dengan perkembangan tersebut. Dalam hal ini Kemkominfo, khususnya Ditjen PPI sebagai regulator di bidang pos, telekomunikasi, dan penyiaran mendukung program utama Kementerian Kominfo dalam Pendukung Prioritas Nasional, bidang Broadband, Efisiensi Industri, Digitalisasi dan Legislasi Nasional.

Sesuai dengan Agenda Nawacita ke- 2 bahwa dalam rangka membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya serta Agenda Nawacita ke-4 memperkuat reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya, maka perlu diwujudkan dengan layanan publik yang baik. Layanan publik perizinan ini merupakan *enabler* dalam mendorong pertumbuhan serta perkembangan industri TIK dan bertujuan untuk mendorong dunia usaha yang lebih kompetitif dengan memangkas birokrasi dan jumlah hari yang diperlukan dalam penerbitan izin, mendorong operator untuk membangun jaringan pos dan telekomunikasi secara lebih merata, memastikan perlindungan keamanan kepada penyelenggara, meningkatkan kualitas dan keamanan informasi kepada pengguna layanan secara berkesinambungan, serta meningkatkan akuntabilitas suatu lembaga yang menyediakan pelayanan publik dengan memberikan layanan yang mudah, cepat, dan transparan sehingga pemohon izin mengetahui informasi tentang status dari permohonan izinnya.

Berdasarkan data, jumlah pemohon izin dan pendaftaran di lingkungan Ditjen PPI mengalami peningkatan setiap tahunnya

No.	Jumlah aplikasi perizinan (perizinan baru dan pembaharuan izin lama)	2014	2015	2016	2017 (estimasi)
1	Perizinan pos	26	97	110	129
2	Perizinan telekomunikasi (jasa dan jaringan)	549	615	700	700
3	Perizinan penyiaran	176	353	476	480

Untuk dapat memenuhi perkembangan industri pos, telekomunikasi, dan penyiaran yang cukup pesat, saat ini Ditjen PPI membangun layanan satu pintu (*one-stop service*) berupa layanan perizinan *online* atau *e-licensing* untuk perizinan pos, telekomunikasi, dan penyiaran. Adanya *e-licensing* membuat proses permohonan izin bagi penyelenggara menjadi mudah diakses dan durasi proses permohonan izin dapat

dipangkas hingga lebih dari setengahnya. Penyederhanaan proses permohonan perizinan atau yang dapat disebut sebagai *re-engineering* perizinan perlu dikembangkan untuk mewujudkan sistem yang lebih integrative, efektif dan efisien dalam layanan birokrasi perizinan di internal Kemkominfo dimana kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator kinerja birokrasi dan keberhasilan pelaksanaan pemerintah. Hal ini menjadikan kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi tata pemerintahan.

Dalam konteks tersebut diatas, maka perlu suatu upaya bagi perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen PPI yang menjadi tolok ukur pelaksanaan maupun inovasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama menyangkut pelayanan perizinan. Untuk maksud tersebut, Kemkominfo dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan pengelolaan perizinan yang handal dan prima sehingga mampu menangani keperluan perizinan saat ini dan kebutuhan mendatang.

Perubahan yang dilakukan untukantisipasi permasalahan yang ada dan memenuhi tuntutan kedepan antara lain terdiri dari :

- Proses perizinan dalam bidang pos, telekomunikasi, dan penyiaran berubah dari sebelumnya manual menjadi *online* baik *front-end* maupun *back-end* (tidak mencetak berkas).
- Proses aplikasi perizinan dapat dilakukan tanpa pemohon harus hadir dan pengajuan berkas dapat dilakukan dengan cara pengunggahan/*upload*.
- Proses tanda tangan basah berubah menjadi tanda tangan digital.
- Pemohon dapat melihat status/posisi berkas permohonan secara *online*.

Pelayanan atas informasi publik tidak lagi dilakukan oleh masing – masing direktorat terkait namun telah terpusat (*call center* maupun Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

KREATIF DAN INOVATIF

Jelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang diajukan ini bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan

Inisiatif perbaikan pelayanan publik Ditjen PPI merupakan ide kreatif dan inovatif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyangkut pelayanan perizinan dalam penyelenggaraan telekomunikasi, pos dan penyiaran. Pelayanan perizinan ini memberikan keunikan tersendiri dari sistem pelayanan perizinan sebelumnya karena memanfaatkan kemampuan teknologi TIK yang lebih handal sehingga dapat mempercepat waktu proses perizinan secara signifikan. Seperti pada proses pengajuan izin prinsip penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi yang sebelumnya memerlukan waktu 14 hari kerja berubah menjadi 1 hari kerja, proses uji laik operasi dari sebelumnya 30 – 56 hari kerja menjadi 14 hari kerja, serta proses penyelenggaraan pos dari sebelumnya 5-10 hari kerja menjadi 1 hari kerja.

Keunikan pelayanan perizinan prima yang merupakan kelebihan dari sistem pelayanan perizinan sebelumnya antara lain :

1. Sistem Online : berkas permohonan diupload, proses pengolahan izin secara online dan notifikasi hasil evaluasi otomatis
2. Proses cepat : proses pengolahan izin secara online, penomoran dilakukan secara otomatis dan notifikasi hasil evaluasi via email
3. Transparan : monitoring status secara online
4. Resiko minimal : pertemuan pemohon-petugas diminimalisir, meminimalisir resiko penyimpangan
5. Akses mudah : pelayanan izin dapat diakses dimana saja, tersedia sarana untuk konsultasi, adanya fasilitas penyampaian keluhan
6. Keamanan : menggunakan tanda tangan digital, menggunakan QR Code pada setiap lembar halaman izin

PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya

Pelayanan prima Ditjen PPI ini merupakan perbaikan system pelayanan perizinan yang sudah dikembangkan sejak tahun 2013. Pelayanan prima Ditjen PPI ini dilaksanakan melalui empat program utama, yaitu E-Licensing, Pelayanan terpadu satu atap (PTSP), Call center 159 dan pelimpangan kewenangan. Dalam pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana pendukung sistem pelayanan prima Ditjen PPI dilakukan oleh Ditjen PP dan dibantu dengan tenaga ahli di bidang IT. Pihak Ditjen PPI (user) mengidentifikasi jenis-jenis fitur tambahan penunjang sistem online yang dibutuhkan untuk kelancaran proses perizinan online. Pengembangan dilakukan oleh pihak ketiga dengan menyesuaikan kebutuhan dari pihak user dengan dilakukan penunjukan pihak ketiga untuk melakukan pengembangan fitur layanan online. Didalam proses pengembangan, pihak Ditjen PPI terlibat sebagai pemberi arahan dan pengambilan keputusan atas proses pengembangan sarana dan prasarana perizinan online.

Pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI dimulai ujicoba sejak januari 2017 dan terus mengalami penyempurnaan sampai saat ini dan kedepan. Secara garis besar timeline pelaksanaan dan penerapan pelayanan prima Ditjen PPI adalah sebagai berikut:

Untuk tahun 2017

1. Januari 2017 : dilakukan ujicoba E-licensing Pos dan ujicoba E-Licensing Jasa Telekomunikasi
2. Februari 2017 : dilakukan ujicoba E-Licensing Jasa Telekomunikasi dan Uji coba Call Center perizinan Ditjen PPI 159
3. Maret 2017 : dilakukan ujicoba Call Center perizinan Ditjen PPI 159 dan ujicoba E-Licensing Jaringan Telekomunikasi
4. April 2017 : dilakukan ujicoba E-Licensing Jaringan Telekomunikasi dan Penetapan penomoran telekomunikasi
5. Mei 2017 : dilakukan penetapan penomoran telekomunikasi
6. Juni 2017 : dilakukan launching Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Call Center 159 dan Piloting E-Licensing
7. Juli 2017 : dilakukan penerapan QR code dan tandatangan digital
8. Agustus 2017 : dilakukan pengembangan fitur Sertifikasi Kelayakan Laik Operasi (SKLO) perubahan teknologi
9. September 2017 : dilakukan pengembangan fitur perluasan wilayah usaha dan penambahan jenis layanan (E-Licensing Pos)
10. Oktober 2017 : dilakukan pengembangan fitur perpanjangan izin prinsip Jasa Telekomunikasi
11. November 2017 : dilakukan pengembangan fitur perluasan wilayah usaha dan penambahan jenis layanan (E-Licensing Pos)

Untuk tahun 2018

1. Januari 2018 : dilakukan koordinasi pengembangan fitur penyesuaian izin Jaringan Telekomunikasi dan Jasa Telekomunikasi serta rencana pengembangan fitur perizinan penyelenggara Telekomunikasi

Khusus

2. Februari 2018 : dilakukan identifikasi proses bisnis Telekomunikasi Khusus eksisting dan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan E-Licensing dan juga fitur penyesuaian izin penyelenggara Jasa dan Jaringan Telekomunikasi
3. Maret 2018 : dilakukan development perizinan Telsus dan penyesuaian izin penyelenggaraan jasa dan jaringan telekomunikasi
4. April 2018 : dilakukan ujicoba perizinan Telsus dan fitur penyesuaian izin penyelenggara Jasa dan Jaringan Telekomunikasi
5. Mei 2018 : dilakukan penyempurnaan system perizinan Telsus dan fitur penyesuaian izin penyelenggara Jasa dan Jaringan Telekomunikasi

Untuk tahun 2019

1. Implementasi system cloud untuk mengantisipasi melonjaknya pemanfaatan layanan E-Licensing
2. Implementasi Data Analytics dalam mengolah database E-Licensing untuk keperluan deskripsi maupun forecasting industry Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran yang dapat bermanfaat dalam penyusunan peraturan dan kebijakan publik

PEMANGKU KEPENTINGAN

Sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini

Pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Prima Ditjen PPI ini diantaranya :

1. Setditjen PPI

Berperan sebagai kepala PMO yang memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain :

- Mendefinisikan sasaran strategis organisasi ke dalam program dan menentukan target pencapaian.
- Menyetujui pendekatan, rencana kerja, titik pencapaian (*milestone*), jadwal pelaksanaan, dan penggunaan sumber daya (dan perubahannya).
- Mengawasi, memonitor, mengarahkan pelaksanaan dan pencapaian manfaat program serta memutuskan mitigasi risiko

2. Ditjen PPI dan APTIKA

Berperan sebagai sponsor program yang memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain :

- Mendefinisikan sasaran strategis organisasi ke dalam program.
- Menyediakan atau memastikan ketersediaan sumber daya (anggaran dan SDM) program.
- Mengevaluasi dan menyetujui hasil akhir program

3. Bagian Perencanaan program di lingkungan Ditjen PPI

Berperan sebagai pemilik program yang memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain :

- Mendefinisikan sasaran strategis organisasi ke dalam program.
- Memimpin pelaksanaan dan mengkomunikasikan program dan pencapaian manfaat.
- Mengelola perubahan, risiko, dan isu program serta dampaknya.

4. Direktorat Jenderal Dukcapil, Kementerian Dalam Negeri

- Validasi dan verifikasi data calon penyelenggara dengan menggunakan nomor induk dan /atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el);
- Menintegrasikan data kependudukan dalam proses perijinan Pos dan Telekomunikasi

5. Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan

Memperoleh data dan informasi perpajakan berupa konfirmasi status wajib pajak dan validasi identitas wajib pajak.

6. Direktorat Jenderal AHU, Kementerian Hukum dan HAM

Menyediakan akses webservice layanan perizinan penyelenggaraan pos & informatika (data perusahaan)

SUMBER DAYA

Sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik ini

Sumberdaya yang digunakan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI antara lain :

1. Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan diambil dari PNS (staf dan Pejabat) dengan tupoksi :

- Pelayanan memberikan kepastian kepada pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum secara afektif, efisien dan tranaparan
- Monitoring dan Evaluasi melaksanakan monev dalam melakukan pengawasan menilai keberhasilan melaksanakan program pekayanan publik sehingga semuan bisa berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan

2. Sumber daya Teknis

Sumber daya teknis menyangkut kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI meliputi :

- Perangkat mobile back office : 45 , untuk verifikasi dan tanda tangan digital
- Komputer back office : 45 , untuk evaluasi dokumen
- Komputer untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) : 3 , untuk ticketing
- Server : server web aplikasi 1 untuk layanan perizinan, mail server 1 notifikasi email

3. Sumber daya Keuangan

Pembiayaan untuk penyediaan pelayanan prima Ditjen PPI dialokasikan pada anggaran Sekretariat Ditjen PPI yang diperuntukan untuk pengadaan :

- Pembelian perangkat
- Sewa akses internet
- Biaya untuk pembuatan dan pengembangan system informasi
- Honor tenaga kerja Helpdesk Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KELUARAN/OUTPUT

Sebutkan paling banyak lima keluaran konkret yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik ini

Output dari pelayanan prima Ditjen PPI antara lain

a. Adanya Pelimpahan Kewenangan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang prima, khususnya dalam pelaksanaan penandatanganan dokumen bidang penyiaran dan bidang pengendalian penyelenggaraan pos dan informatika, perlu dilakukan perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 323 Tahun 2016 tentang Pemberian Kewenangan Penandatanganan Dokumen Bidang Penyelenggaraan Pos dan Informatika dalam Rangka Pelayanan Prima di Lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

Beberapa perubahan pelimpahan kewenangan terkait penandatanganan dokumen terkait penerbitan dan pencabutan izin, persetujuan perpanjangan izin, persetujuan perubahan data perizinan penyiaran yang sebelumnya dilakukan oleh Menteri atau Direktur Jenderal, maka untuk mempercepat proses dilimpahkan kepada Direktur Penyiaran. Sedangkan untuk bidang pengendalian pos dan informatika, kewenangan penandatanganan atas Menteri atau Direktur Jenderal dilimpahkan kepada Kepala Subdirektorat.

b. Sistem Perizinan Online (E-Licensing)

Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Pos dan Informatika (e-Licensing) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah dijangkau serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa perizinan penyelenggaraan pos dan informatika.

Pelayanan perizinan online menyangkut permohonan izin, cek status permohonan, tatacara dan persyaratan perizinan, data permohonan yang masuk, data penomoran telekomunikasi, data penyelenggara, indeks kepuasan masyarakat dan lainnya.

c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP Kementerian Kominfo melayani perizinan bidang pos, telekomunikasi, penyiaran, sertifikasi perangkat telekomunikasi, spektrum frekuensi radio, dan pendaftaran penyelenggara sistem elektronik. Sebelumnya, pelayanan publik Kemkominfo tersebar di beberapa lokasi berbeda. Dengan adanya PTSP tersebut maka para pengguna layanan dapat mengunjungi PTSP untuk memperoleh beberapa layanan sekaligus.

d. Call Center 159

Call Center 159 merupakan pusat pelayanan dengan media telepon untuk berbagai pengaduan, pertanyaan, dan layanan informasi lainnya. Pengunjung situs yang menemui kesulitan dapat dipandu secara jarak jauh oleh agen Call Center 159 (pulsa berbayar). Layanan ini beroperasi dari pukul 08.00 WIB sampai 20.00 WIB, sepanjang hari kerja. Jadi, saat ini layanan Call Center 159 juga menyalurkan bantuan pada pengajuan permohonan izin baru dan perpanjangan izin bidang pos, telekomunikasi, spektrum frekuensi & sertifikasi perangkat serta pendaftaran penyelenggara sistem elektronik, selain menerima aduan layanan telekomunikasi.

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini dipantau dan dievaluasi

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan public tersebut sesuai dengan yang direncanakan, mengetahui permasalahan yang terjadi, kendala yang dihadapi, mengevaluasi permasalahan yang terjadi serta mencari berbagai solusi alternative untuk menyelesaikannya. Pemantauan pelayanan prima Ditjen PPI dilakukan dengan mempertimbangkan dua aspek, yaitu :

a. Aspek teknis

- Pemantauan status permohonan dan lamanya proses permohonan melalui system
- Pemantauan permohonan yang masuk untuk memantau daftar permohonan yang sudah diajukan pemohon
- Data penomoran yang telah digunakan
- Pemantauan terhadap kinerja system dan kondisi perangkat

b. Aspek layanan

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan Ditjen PPI melalui metode survey setiap bulan, indikatornya antara lain

- Jumlah pengaduan yang disampaikan masyarakat
- Jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan baik
- Respon masyarakat terhadap system pelayanan perizinan Ditjen PPI

Evaluasi dilakukan terhadap hasil pemantauan, yang menyangkut :

a. Aspek teknis

- Melakukan evaluasi terhadap Kinerja Sistem dan kondisi perangkat
- Mengevaluasi penyebab permasalahan yang terjadi
- Output : jumlah masalah yang teratasi dan belum teratasi serta penyebabnya

b. Aspek layanan

- Mengevaluasi kinerja staff back office, agent call center dan agent Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Mengevaluasi permasalahan yang terjadi serta kendala yang dihadapi baik menyangkut jumlah staff, proses bisnis dan lainnya
- Output : Indeks kepuasan masyarakat

KENDALA DAN SOLUSI

Uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya

Beberapa kendala utama serta solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI antara lain :

a. Kendala 1 : Permasalahan yang terjadi pada sistem

Dalam pelaksanaannya kadang terjadi permasalahan pada sistem baik dalam hal pelayanan maupun dalam proses monitoring

Solusi yang dilakukan adalah dengan cara menyediakan aplikasi support E-Licensing yang dapat langsung handle permasalahan pada sistem tersebut.

b. Kendala 2 : Terdapat kebutuhan perubahan sistem secara dinamis

Berkembangnya layanan dan kebutuhan perizinan dalam penyelenggaraan telekomunikasi, pos dan penyiaran berdampak pada system yang ada tidak dapat mengakomodasi perkembangan yang ada sehingga menuntut adanya perubahan system secara dinamis.

Solusi yang dilakukan adalah dengan cara disediakan aplikasi untuk melakukan perubahan data / sistem melalui support E-Licensing

c. Kendala 3 : Sumber daya manusia yang belum memadai dalam hal pengembangan dan pembangunan sistem

Sumberdaya manusia yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan prima Ditjen PPI ada berasal dari PNS yang tidak didesain secara spesifik untuk pembangunan dan pengembangan sistem

Solusi yang dilakukan adalah dengan cara menggunakan jasa konsultan untuk pembangunan dan pengembangan sistem

d. Kendala 4 : Informasi terkait pelayanan perizinan online Ditjen PPI belum optimal khususnya terhadap pihak calon penyelenggara Pos dan Telekomunikasi

Solusi yang dilakukan adalah dengan cara sosialisasi, bimbingan teknis, seminar dan membuat surat edaran kepada stakeholder

MANFAAT

Uraikan dampak dari inovasi pelayanan publik ini, berikan beberapa pembuktian /data yang menunjukkan dampak/manfaat dari inovasi pelayanan publik ini

Manfaat yang diperoleh dengan adanya pelayanan prima Ditjen PPI dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Operasional

Secara operasional adanya pelayanan prima Ditjen PPI memberikan manfaat sebagai berikut :

- Proses pengajuan izin menjadi lebih mudah, cepat dan transparan
- Adanya akses yang mudah dijangkau, diperoleh dan tepat waktu
- Prosedur atau cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- Efisiensi dan kemudahan dalam pengelolaan
- Dibanding dengan proses manual, maka dengan proses yang online ini memerlukan lebih sedikit jumlah Sumberdaya manusia.

b. Finansial

- Penghematan Biaya transportasi bagi pemohon di luar Jakarta
- Penghematan biaya SDM
- Penurunan biaya perizinan bahkan sebagian tidak berbayar

c. Strategis /politis

Kemkominfo turut serta dalam kebijakan Kementerian lain mengenai pemrosesan program secara online

d. Manfaat bagi Masyarakat

- Masyarakat dapat memonitor langsung status perkembangan permohonan izin yang diberikan
- Masyarakat dapat mudah untuk pengaduan, bertanya dan memberikan saran
- Resiko dokumen hilang tidak ada karena mudah dikontrol

Sebagai contoh, dengan adanya web E-Licensing Ditjen PPI, dapat mempermudah dan mempercepat pemohon yang akan mengurus perizinan baru dan perpanjangan izin pos dan telekomunikasi, dimana lamanya waktu proses perizinan akan menjadi berkurang dari system pelayanan perizinan secara manual seperti dijabarkan sebagai berikut :

a). Proses pengurusan perizinan jaringan telekomunikasi Proses pengurusan perizinan jaringan telekomunikasi

- Sistem pelayanan manual sekitar 7-14 hari kerja
- Sistem pelayanan online sekitar 1 – 4 hari kerja

b). Proses pengurusan perizinan jasa telekomunikasi

- Sistem pelayanan manual sekitar 7-14 hari kerja
- Sistem pelayanan online sekitar 1 – 4 hari kerja

c). Proses pengurusan perizinan uji laik operasi telekomunikasi

- Sistem pelayanan manual sekitar 30-56 hari kerja
- Sistem pelayanan online sekitar 7 – 14 hari kerja

d). Proses pengurusan perizinan telekomunikasi khusus

- Sistem pelayanan manual sekitar 7-14 hari kerja
- Sistem pelayanan online sekitar 1 – 4 hari kerja

e). Proses pengurusan perizinan penyelenggaraan pos

- Sistem pelayanan manual sekitar 5-10 hari kerja
- Sistem pelayanan online sekitar 1 – 4 hari kerja

SEBELUM DAN SESUDAH

Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan

Secara umum perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya pelayanan prima Ditjen PPI dapat dijabarkan sebagai berikut :

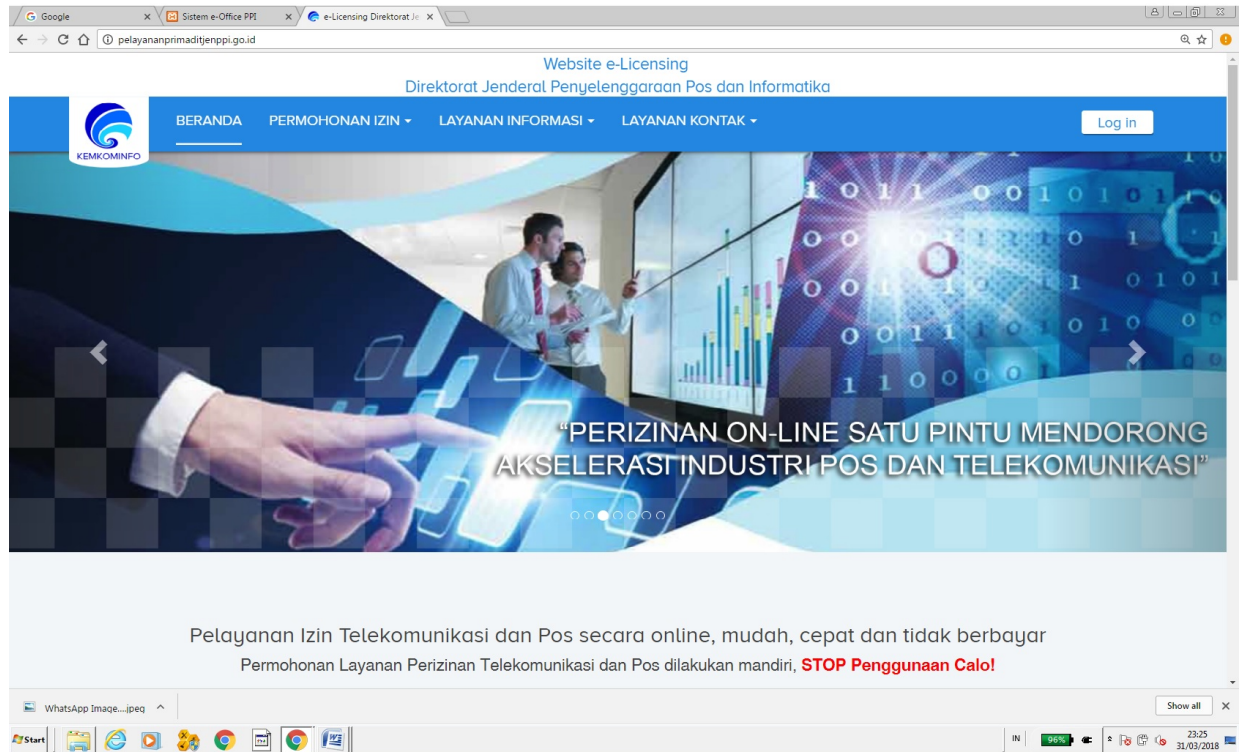
No	Uraian	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
1	Penyampaian berkan dokumen perizinan	Manual <ul style="list-style-type: none"> - Berkas permohonan izin kirim hardcopy - Proses pengolahan izin masih manual - Pemberitahuan hasil evaluasi tidak otomatis - Pemohon harus datang langsung ke Kemkominfo 	Online <ul style="list-style-type: none"> - Berkas permohonan diupload - Proses pengolahan izin secara online - Notifikasi hasil evaluasi otomatis - Pemohon tidak mesti harus datang langsung ke Kemkominfo karena berkas dokumen dapat diupload
2	Waktu pengurusan perizinan	Lama <ul style="list-style-type: none"> - Proses pengolahan izin masih manual - Harus tandatangan Menteri - Penomoran izin harus oleh Biro Hukum - Pemberitahuan hasil evaluasi manual 	Cepat <ul style="list-style-type: none"> - Proses pengolahan izin secara online - Cukup tandatangan Direktur/Kasubdit - Penomoran dilakukan satker sendiri - Notifikasi hasil evaluasi via email
3	Transparansi proses	Kurang Transparan <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring status permohonan tidak mudah - Proses verifikasi dan evaluasi permohonan perizinan kang sering tidak transparan 	Transparan <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring status secara online - Apabila ada yang tidak sesuai dapat ditanyakan langsung melalui website atau melalui cal center 159
4	Resiko	Resiko Tinggi <ul style="list-style-type: none"> - Pertemuan pemohon-petugas tidak bisa dihindari - Resiko terjadi penyimpangan (mis. gratifikasi) 	Resiko Minimal <ul style="list-style-type: none"> - Pertemuan pemohon-petugas diminimalisir - Meminimalisir resiko penyimpangan

No	Uraian	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
5	Kemudahan akses	Akses Sulit - Lokasi pelayanan izin berbeda-beda - Tidak ada sarana khusus untuk konsultasi - Tidak ada fasilitas menyampaikan keluhan	Akses Mudah - Pelayanan izin terpusat di satu lokasi - Tersedia sarana untuk konsultasi - Adanya fasilitas penyampaian keluhan
6	Keamanan	- Tandatangani basah pada berkas dokumen	- Menggunakan tanda tangan digital - Menggunakan QR Code pada setiap lembar halaman izin
7	Standardisasi pengaduan pelayanan	- Belum adanya standarisasi dan pedoman penanganan pengaduan - Pengaduan pelayanan sering tidak ada track recordnya sehingga banyak pengaduan yang tidak diproses secara tuntas	- Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan baik melalui PTSP maupun Call Center 159 - Pengaduan pelayanan akan terlacak dan progressnya jelas
8	Dokumentasi	Dokumentasi tidak terarsip dengan rapi dan terstruktur	Dokumentasi tersusun rapi sesuai filing yang diberikan
9	Kinerja petugas pemberi pelayanan	- Belum fokus, tugasnya merangkap dan besar potensi terjadi kesalahan administrasi	- Petugas sudah tersendiri sehingga focus pada pelayanan - Ada pendampingan dari konsultan ahli sehingga proses kerja lebih terarah

GALERI SEBELUM DAN SESUDAH

Sebelum

Sesudah



KESELARASAN

Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan? Jelaskan kegiatan inovasi tersebut selaras dengan pencapaian salah satu atau lebih Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Inovasi ini terkait dengan tujuan pembangunan berkelanjutan no.9 yaitu membangun infrastruktur yang berkualitas, mendorong peningkatan industri yang berkelanjutan serta mendorong inovasi.

Dengan adanya pelayanan prima Ditjen PPI memberi akses kemudahan bagi penyelenggara pos dan telekomunikasi untuk menyampaikan permohonan secara online, maka inovasi ini turut mendukung industri telekomunikasi dan pos.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika sebagai Direktorat yang memproses perizinan Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran berupaya terus meningkatkan pelayanan dengan cara terus mengembangkan inovasi-inovasi baru.

PEMBELAJARAN

Uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, pembelajarannya, dan rekomendasi untuk masa depan

Pembelajaran yang dapat diperoleh dari adanya inovasi pelayanan prima Ditjen PPI antara lain :

a. Komitmen Perbaikan pelayanan perizinan optimal

Pengajuan permohonan izin pada awalnya dilakukan secara manual yaitu dengan mengajukan dokumen dan melakukan tatap muka langsung. Pada perjalanannya masih sering ditemukan adanya pungutan-pungutan liar terkait proses pengajuan izin tersebut. Dan kejadian tersebut pastinya akan merugikan calon penyelenggara, selain itu proses pengajuan secara manual tersebut memiliki waktu proses yang lama dan untuk keamanan dokumennya hanya berupa tandatangan basah saja. Melihat kondisi tersebut Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melakukan inovasi dengan membuat website Perizinan Online Ditjen PPI. Dengan adanya website tersebut sudah tidak ada tatap muka lagi, dan proses pengajuannya dapat dilakukan secara online dan mandiri. Waktu pengajuanpun dipangkas menjadi lebih cepat dan transparan. Untuk keamanan dokumen SK Izinnya pun sudah dilengkapi dengan QR Code dan Ttd Digital. Penyampaian dokumen perizinan juga dilakukan secara online, dikirim ke email penyelenggara.

b. Pentingnya Pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

Teknologi diciptakan untuk mempermudah berbagai kegiatan manusia. Perkembangan teknologi TIK yang pesat telah mendorong berbagai perubahan disetiap lini kehidupan manusia. Salah satu yang terjadi adalah adanya pergantian sistem manual menjadi system otomatisasi yang dapat mendorong terciptanya efisiensi dan produktivitas. System pelayanan perizinan di lingkungan Ditjen PPI yang sebelumnya dilakukan secara manual memiliki keterbatasan antara lain proses memerlukan waktu yang lama, tidak transparan, resiko terjadinya penyimpangan tinggi, dokumentasi tidak standard an lainnya. Dengan pemanfaatan teknologi TIK dengan menciptakan inovasi pelayanan prima Ditjen PPI dengan pelayanan online dan pelayanan terpadu satu pintu, maka proses pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, proses penyampaian dokumen standard an dapat dimonitor, serta resiko dapat diminimalisasi.

c. Manajemen risiko

Sistem pelayanan prima Ditjen juga merupakan alat untuk mitigasi resiko kesalahan dalam proses perizinan di lingkungan Ditjen PPI. Dengan adanya proses yang transparan dan standardisasi yang jelas akan dapat meminimalisir terjadinya resiko kesalahan atau penyimpangan yang mungkin terjadi.

KELANJUTAN DAN REPLIKASI

Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini sedang dilanjutkan, jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (*transfer of knowledge*) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional, dan jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dapat direplikasi

Seiring dengan perkembangan kebutuhan pelayanan perizinan dalam penyelenggaraan pos, telekomunikasi dan penyiaran serta perkembangan teknologi TIK kedepan, maka program pelayanan prima Ditjen PPI ini akan terus ditingkatkan dan dikembangkan agar selau dapat memenuhi sesuai kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Oleh karena itu, sebagai kelanjutan dari program yang sudah berjalan terus dilakukan penyempurnaan dengan mempertimbangkan masalah yang terjadi dan kebutuhan kedepan. Sebagai tool untuk melihat permasalahan yang terjadi serta kebutuhan pelayanan yang diharapkan masyarakat, Ditjen PPI setiap periode melakukan survey terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang disediakan oleh Ditjen PPI.

Adanya keberhasilan penyelenggaraan layanan call center 159 Ditjen PPI sebagai sarana alat komunikasi untuk pengaduan, pertanyaan dan masukan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public, maka saat ini sistem layanan call center tersebut sedang direplikasi (*transfer of knowledge*) oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan. Diharapkan kedepannya dapat direplikasi oleh setiap Instansi Kementrian dan Lembaga baik Pusat maupun Daerah untuk pelayanan public.