



KEMENTERIAN HUKUM
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH NUSA TENGGARA BARAT

Jalan Majapahit No. 44 Mataram

Telepon : (0370) 7856244

Laman : ntb.kemenkumham.go.id, Pos-el : kanwilntb@kemenkumham.go.id

LAPORAN
EVALUASI PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PELAYANAN PUBLIK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM NUSA TENGGARA BARAT
TRIWULAN I TAHUN 2025

A. Pendahuluan

1. Umum

Pelayanan Publik (Public Service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini belum dapat dikatakan baik, hal ini tergambar dari kekecewaan masyarakat terkait layanan yang diberikan melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik pada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Indonesia adalah melalui reformasi birokrasi.

Di era globalisasi ini, penggunaan teknologi informasi tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari. Percepatan kemajuan teknologi informasi mendorong kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi. Kemajuan teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam keterbukaan informasi publik dan kemudahan pemberian layanan secara luas kepada masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam

reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan good governance dan clean government.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Hukum selalu berusaha dan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tersedia di masing-masing Divisi. Dalam menerapkan prinsip-prinsip layanan publik, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat menerapkan teknologi informasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat serta membangun inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi yang memudahkan masyarakat sebagai penerima layanan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan.

2. Maksud dan Tujuan

Evaluasi penerapan teknologi informasi terhadap layanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat ini memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah :

- Mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan yang baik (good governance) dan bersih (clean government);
- Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan;
- Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan NTB

3. Ruang Lingkup

Evaluasi penerapan teknologi informasi terhadap layanan publik ini meliputi evaluasi terhadap layanan berbasis teknologi informasi yang digunakan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat serta inovasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat.

4. Dasar

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;
- d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Layanan publik berbasis teknologi informasi dapat mempermudah, memperjelas serta memberikan transparansi pelayanan dan sarana yang memadai sehingga pelayanan publik terkelola dengan baik. Dalam menerapkan teknologi informasi pada layanan publik, Kantor Wilayah Kementerian Hukum NTB secara terus menerus melakukan evaluasi terhadap teknologi informasi yang digunakan. Pengembangan pada inovasi-inovasi berbasis aplikasi dilakukan dalam rangka peningkatan pemberian pelayanan publik berbasis elektronik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat serta peningkatan sistem informasi pelayanan publik yang membawa dampak pada peningkatan akses publik dalam rangka memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi layanan.

Evaluasi penerapan teknologi informasi telah dilakukan pada inovasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat, diantaranya:

1. Siparis (Sistem Pengaduan Notaris)

Aplikasi Siparis merupakan aplikasi berbasis web yang memudahkan masyarakat dalam mengirimkan aduan terkait notaris, dan memudahkan notaris mengirimkan laporan bulanan ke Kantor Wilayah. Melalui Siparis masyarakat diberi kemudahan dalam melaporkan hal-hal terkait layanan notaris yang diterima. Selain itu, melalui Siparis, para notaris juga dapat mengirim laporan terkait kegiatan kenotariatan yang dilaksanakan. Aplikasi ini dapat diakses melalui alamat : <https://siparis.id/>

Latar Belakang dari pembuatan aplikasi ini disebabkan karena Akses masyarakat untuk melakukan Pengaduan masih belum terjangkau serta masih kurang disiplinnya para notaris dalam melakukan pelaporan bulanan.

Impact atau Dampak dari aplikasi Siparis sendiri sangat Positif, antara lain:

- Memudahkan pengawasan terhadap notaris dan meningkatkan kepercayaan publik;
- Memudahkan masyarakat dalam mengirimkan pengaduan terkait notaris; - Memudahkan penyampaian laporan notaris ke Kanwil

Output yang dihasilkan dari adanya aplikasi Siparis, diantaranya :

- Aplikasi Siparis digunakan sejak tahun 2021 hingga sekarang dengan jumlah notaris terdaftar sebanyak 375 orang.
- Sampai saat ini ada sekitar 2.430 pengaduan yang masuk dan telah selesai dan 4.476 laporan sedang diproses.
- Jumlah Laporan Bulanan Notaris yang sudah terupload melalui Siparis 6.906 laporan sampai bulan Februari 2025..

Melihat semakin banyaknya *traffic data* yang dilakukan *users*, maka saat ini SIPARIS membutuhkan *storage virtual private server* yang lebih baik, sehingga perlu dilakukan kordinasi dengan vendor pembuat aplikasi SIPARIS guna dilakukan *storage upgrading* agar SIPARIS dapat diakses *users* secara cepat.

2. PERESEAN (Pengunggahan Raperda Seputar NTB)

Peresean (Pengunggahan Raperda Seputar NTB) merupakan aplikasi yang dibuat dalam rangka membantu Perancang Peraturan Perundang-undangan dalam mendokumentasikan mulai dari draft permohonan harmonisasi raperda dari Pemda di area Provinsi Nusa Tenggara Barat hingga dokumen dari hasil harmonisasi yang telah dilakukan oleh Perancang Peraturan Perundang-undangan Kanwil Kemenkum NTB. Dengan demikian data draft raperda dan hasil penyusunan raperda yang terharmonisasi dapat terdokumentasi dengan baik dan terorganisir untuk tiap-tiap kabupaten/kota.

Selain itu melalui Peresean ini, operator dari setiap biro hukum daerah / kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki akses login serta dapat mengajukan draft raperda yang akan diharmonisasi.

Dari evaluasi yang dilakukan pada aplikasi Peresean, diperlukan adanya penambahan beberapa fitur sebagai berikut:

- **Fitur direct chat Whatsapp**

Fitur ini digunakan untuk memudahkan koordinasi pihak-pihak terkait dalam proses pengharmonisasian rancangan peraturan daerah. Adapun rules dari direct chat ini dapat dilakukan oleh user sebagai berikut:

- Direct chat dari akun Pemerintah Daerah ke Whatsapp Kepala Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan Dan Pembinaan Hukum Kanwil Kemenkum NTB;
- Direct chat dari akun Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan Dan Pembinaan Hukum Kanwil Kemenkum NTB ke Whatsapp Pemerintah Daerah;
- Direct chat dari akun Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan Dan Pembinaan Hukum ke Whatsapp Perancang Peraturan Perundang-undangan Kantor Wilayah Kemenkum NTB;
- Direct chat dari akun Perancang Peraturan Perundang-undangan ke Whatsapp Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan Dan Pembinaan Hukum Kanwil Kemenkum NTB.

- **Penambahan role user**

Penambahan role user dengan nama role “perancang” sehingga masing-masing Perancang Peraturan Perundang-undangan Kantor Wilayah Kemenkum NTB memiliki username sendiri guna melihat daftar draft raperda/raperkada yang didelegasikan oleh Kepala Divisi Peraturan Perundang-undangan Dan Pembinaan Hukum Kanwil Kemenkum NTB.

- Grafik Data Raperda/Raperkada

Penambahan grafik data raperda/raperkada berupa doughnut grafik dan bar grafik untuk memudahkan dalam monitoring jumlah raperda/raperkada yang terdapat pada aplikasi Peresean.

Pada Peresean hingga saat ini sudah terdapat 212 hasil harmonisasi pada tahun 2024 dan 248 hasil harmonisasi pada tahun 2023 sehingga jika dikalkulasikan secara keseluruhan berjumlah 460 dokumen hasil harmonisasi. Jumlah ini tentunya belum termasuk data dukung dari setiap permohonan produk hukum yang diajukan oleh pemda di lingkup Provinsi Nusa Tenggara Barat. Maka dari itu diperlukan perbaikan antara lain:

- Koordinasi dengan PUSDATIN terkait penambahan alokasi *storage* guna menyimpan *files* tersebut di Virtual Private Server Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat.
- Pemutakhiran teknologi framework yang digunakan untuk membangun aplikasi PERESEAN.

3. e-Desaku

e-Desaku adalah inovasi berbasis teknologi informasi yang merupakan sarana untuk pengajuan dokumen atau kelengkapan, verifikasi data, penilaian, dokumentasi dan arsip elektronik Desa Sadar Hukum (DSH) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah proses pemberkasan, verifikasi, penilaian dan arsip digital terkait pembentukan DSH di Lingkungan Kanwil Kemenkum NTB dalam rangka mewujudkan e-government. E- Desaku dapat diakses melalui tautan <https://oke-ntb.kemenkumham.go.id/edesaku/>

Fitur yang terdapat dalam aplikasi ini adalah :

- a. Beranda, berisi informasi umum tentang ketentuan pengunggahan berkas dokumen dan kelengkapan;
- b. Menu Arsip, terdiri dari monitor rekapitulasi data desa yang masih kosong, belum terverifikasi, sudah terverifikasi, status pemberkasan desa;
- c. Menu Admin, terdiri dari ganti kata sandi, lihat akun terdaftar;
- d. Nama Desa, terdiri dari berkas desa/kelurahan, kuisioner, ganti sandi, keluar;

e. Berkas Desa, terdiri dari SK Bupati, SK Kepala Desa/Lurah, dokumentasi, laporan, absensi, kuisioner, lampiran lainnya.

e-Desaku hingga saat ini masih bisa diakses melalui tautan <https://oke-ntb.kemenkumham.go.id/edesaku> namun terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan kedepannya, antara lain:

- perlunya optimalisasi terkait penggunaannya guna memberikan pemahaman terhadap operator dari setiap desa yang memiliki hak akses mengakses aplikasi tersebut.
- belum adanya domain yang bernaung dibawah main domain Kementerian Hukum, dikarenakan proses pengajuan domain masih diproses oleh PUSDATIN
- mengingat e-Desaku merupakan aplikasi pihak ke-3, maka pemutakhiran teknologi terkait *framework version* perlu dilakukan guna meningkatkan perfoma dari aplikasi e-Desaku.

C. Hasil yang Dicapai

Evaluasi penerapan teknologi informasi yang dilakukan secara terus menerus dilakukan dalam upaya meningkatkan performa layanan berbasis elektronik serta menambahkan fitur-fitur baru. Pengembangan dan optimalisasi pada inovasi-inovasi berbasis aplikasi sangat bermanfaat dalam peningkatan pemberian pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat serta peningkatan sistem informasi pelayanan publik yang membawa dampak pada peningkatan akses publik dalam rangka memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi layanan.

D. Simpulan dan Saran

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat telah melakukan evaluasi secara terus-menerus dalam penerapan teknologi informasi pada pemberian layanan. Dalam rangka peningkatan pemberian pelayanan publik Kanwil Kemenkum NTB telah melakukan monitoring keamanan TI dan *storage upgrading* pada aplikasi Siparis dan Peresean, serta melakukan optimalisasi terkait penggunaan aplikasi e-Desaku dan pemutakhiran teknologi yang digunakan untuk mem-*build* aplikasi tersebut guna peningkatan performa dari e-Desaku. Kedepannya diharapkan dapat dilaksanakan evaluasi penerapan teknologi informasi secara rutin.

E. Penutup

Demikian laporan Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi pada Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Hukum Nusa Tenggara Barat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Dibuat di Mataram
pada tanggal 11 Maret 2025
Kepala Kantor Wilayah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

I Gusti Putu Milawati