



PEMANDANGAN UMUM
FRAKSI PARTAI KEADILAN SEJAHTERA
DPRD PROVINSI JAWA TENGAH
TERHADAP
RAPERDA TENTANG PELAYANAN PUBLIK
PROVINSI JAWA TENGAH

DISAMPAIKAN DALAM RAPAT PARIPURNA
DPRD PROVINSI JAWA TENGAH
KAMIS, 30 APRIL 2026

Dibacakan Oleh:
HAFIDZ ALHAQ FATIH, S.T, M.Sc.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yang Kami Hormati, Gubernur Jawa Tengah

Yang Kami Hormati, Ketua dan Para Wakil Ketua DPRD Provinsi Jawa Tengah

Yang Kami Hormati Seluruh Anggota DPRD Provinsi Jawa Tengah

Yang Kami Hormati Para Anggota Forum Koordinasi Pimpinan Daerah Provinsi Jawa Tengah;

Jajaran Eksekutif, Wartawan, Mahasiswa, segenap tamu undangan serta hadirin yang berbahagia

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya kepada kita, sehingga sampai saat ini kita masih dapat hadir dalam Rapat Paripurna DPRD Provinsi Jawa Tengah hari ini. Shalawat dan salam tak lupa kita sampaikan pada Rasulullah Muhammad Shollallahu 'Alaihi Wasallam, insan yang telah mengajarkan kepada kita tentang hakikat keadilan yang harus ditegakkan demi membangun masyarakat yang sejahtera.

A. PENDAHULUAN

Fraksi PKS menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah atas inisiatif penyusunan Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) tentang Pelayanan Publik ini. Langkah ini merupakan respon progresif terhadap urgensi pembaruan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 yang sudah tidak lagi relevan dengan dinamika hukum dan perkembangan teknologi informasi. Fraksi PKS memandang bahwa pembaruan terhadap Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 merupakan langkah krusial dan mendesak, mengingat regulasi lama tersebut belum mengakomodasi muatan pelayanan berbasis digital secara komprehensif.

Kami menilai bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar tren, melainkan keniscayaan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan

yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara filosofis, Raperda ini merupakan manifestasi amanat UUD 1945 untuk memajukan kesejahteraan umum melalui pemenuhan hak dasar warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang berkualitas. Secara sosiologis, transformasi menuju tata kelola digital menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat Jawa Tengah yang kian kompleks, yang membutuhkan pola layanan lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan yang berkembang di era teknologi informasi saat ini.

B. CATATAN KRITIS RAPERDA PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan telaah mendalam, Fraksi kami mencatat beberapa poin krusial:

1. Kami menekankan pentingnya keselarasan Raperda ini dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan secara spesifik dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jangan sampai regulasi ini menciptakan ego sektoral antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pengelolaan data. Prinsip *Single Sign-On* dan interoperabilitas data harus menjadi pondasi utama agar masyarakat tidak perlu mengunggah dokumen yang sama berulang kali di aplikasi yang berbeda.
2. Digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar memindahkan proses manual ke aplikasi (digitalisasi), melainkan harus merupakan transformasi menyeluruh (*digital transformation*) yang menyentuh proses bisnis birokrasi agar lebih ringkas. Raperda ini harus menjadi instrumen untuk memutus rantai birokrasi yang masih sering dikeluhkan masyarakat karena lambat dan tidak transparan.
3. Secara teoritis, pelayanan digital harus menggeser paradigma dari "pemerintah sebagai pemberi layanan" menjadi "rakyat sebagai subjek yang dilayani". Kami mempertanyakan sejauh mana

Raperda ini menjamin interoperabilitas (kemampuan berbagi) data antar-instansi. Jangan sampai digitalisasi justru menciptakan "pulau-pulau aplikasi" yang justru membingungkan masyarakat.

4. Praktik empiris di Jawa Tengah menunjukkan bahwa hambatan utama pelayanan bukan hanya pada ketersediaan sistem, tetapi pada kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan keterbatasan infrastruktur internet di daerah pelosok. Fraksi PKS menuntut kepastian bahwa pelayanan administratif, kesehatan, dan perizinan tetap dapat diakses secara inklusif bagi warga yang tidak memiliki gawai atau literasi digital rendah.
5. Fraksi PKS menegaskan bahwa Raperda ini harus **Pro-Rakyat**. Untuk itu Digitalisasi perizinan harus bisa memangkas rantai birokrasi dan biaya, bukan menambah beban teknis bagi pelaku usaha kecil. Demikian juga dengan pelayanan digital di sektor kesehatan (RSUD) dan pendidikan harus menjamin perlindungan data pribadi dan kemudahan akses tanpa prosedur yang berbelit-belit. Kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan harus menjadi prioritas utama. Apakah hal ini sudah termaktub dalam Raperda ini ?
6. Fraksi PKS mempertanyakan sejauh mana Raperda ini mengatur tentang *Service Level Agreement* (SLA) atau kepastian waktu layanan. Digitalisasi tanpa kepastian waktu penyelesaian hanya akan memindahkan "antrean fisik" menjadi "antrean digital" yang sama membosankannya bagi rakyat.
7. Kita harus sadar bahwa masih ada kesenjangan digital (*digital divide*) di Jawa Tengah. Raperda ini wajib menjamin bahwa masyarakat di pelosok desa, warga lanjut usia, dan penyandang disabilitas tetap mendapatkan hak pelayanan yang sama. Pelayanan manual/tatap muka tetap harus tersedia sebagai jaring pengaman (*safety net*) bagi mereka yang belum melek teknologi.

8. Perlindungan data pribadi penduduk Jawa Tengah adalah harga mati. Kami mendesak agar aspek keamanan siber menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis digital ini agar data rakyat tidak disalahgunakan.

C. REKOMENDASI

Sebelum Raperda ini disahkan, Fraksi PKS merekomendasikan beberapa perbaikan teknis:

1. **Penguatan Aspek Keamanan Data:** Perlu ditambahkan pasal khusus yang mengatur standar keamanan siber dan perlindungan data pribadi penduduk Jawa Tengah sesuai dengan standar UU Perlindungan Data Pribadi (PDP).
2. **Klausul Pelayanan "Hybrid":** Pemerintah Provinsi wajib mencantumkan klausul yang menjamin tetap tersedianya pelayanan tatap muka atau bantuan fisik (pendampingan) bagi warga yang memiliki keterbatasan akses digital, sehingga asas keadilan terpenuhi.
3. **Kompetensi SDM Aparatur:** Keberhasilan Raperda ini sangat bergantung pada integritas dan kompetensi SDM. Kami mengusulkan adanya standar kompetensi digital bagi petugas pelayanan di garda terdepan untuk memastikan sistem dapat dioperasikan secara optimal.
4. **Mekanisme Pengaduan yang Responsif:** Sebagaimana tercermin dalam Naskah Akademik mengenai penanganan aduan, kami meminta agar sistem pengaduan digital dalam Raperda ini memiliki mekanisme tindak lanjut yang memiliki sanksi administratif jelas bagi penyelenggara layanan yang abai terhadap keluhan rakyat.

D. PENUTUP

Demikian Pandangan Umum Fraksi PKS kami sampaikan. Kami berharap catatan-catatan konstruktif ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan diskusi krusial dalam pembahasan berikutnya. Dengan semangat pengabdian bagi Jawa Tengah, mari kita hadirkan pelayanan publik yang prima, modern, dan tetap humanis. Atas perhatian Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Jawa Tengah, serta hadirin kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

**FRAKSI PARTAI Keadilan Sejahtera
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH**

**H. MUHAMMAD AFIF, Lc
KETUA**

**H. SURURUL FUAD, Lc, M.E.I
SEKRETARIS**