

Kertas Posisi Yayasan Gedhe Nusantara tentang Layanan Domain desa.id



Disusun oleh :
Tim ICT Gedhe Foundation

GEDHE foundation

Griya Satria Indah Sumampir - Jl. Opal No. 9 Purwokerto 53125
Telp. 0281 - 625 10257 | kami@gedhe.or.id | <http://gedhe.or.id>

Kertas Posisi Yayasan Gedhe Nusantara tentang Layanan Domain desa.id

A. Pendahuluan

Secara historis, domain desa.id melekat dengan gerakan desa, khususnya Gerakan Desa Membangun (GDM). Desa.id merupakan domain pertama yang lahir melalui usulan publik. Usulan tersebut dibahas dalam milis, Diskusi Umum Terbuka (DUT), dan Rapat Forum Nama Domain Internet Indonesia.

Usulan GDM dilatarbelakangi oleh keluhan-kesah pemerintah desa yang sulit mengakses domain go.id. Pasalnya, Peraturan Menteri No. 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 membatasi pengguna go.id hanya sampai pada satuan pemerintah setingkat kabupaten. Lalu, GDM mengusulkan domain desa.id. Hasilnya, pemerintah desa menggunakan domain desa.id sebagai identitas resmi *website* desa pada 1 Mei 2013.

Desa menyambut domain desa.id secara antusias. Mereka memandang desa.id sebagai identitas bagi desa di dunia *online*. Domain ini menegaskan entitas desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan di wilayahnya, yang selanjutnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

GDM membentuk lembaga berbadan hukum berbentuk yayasan, yaitu Yayasan Gedhe Nusantara (selanjutnya disebut Yayasan Gedhe) untuk mendukung layanan *helpdesk* desa. GDM mengamanatkan Yayasan Gedhe untuk melayani dan mendampingi desa dalam memanfaatkan domain desa.id., termasuk pendaftaran, pembuatan website, pelatihan, dan pengembangan teknologi. Selama dua tahun, Yayasan Gedhe telah melayani 1.567 pendaftaran desa.id untuk desa-desa yang tersebar dari Aceh hingga Papua.

Pada medio 2015, terbit Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 tahun 2015 yang mengatur domain desa.id menjadi salah satu domain instansi penyelenggara negara. Dampak dari kebijakan tersebut, proses pendaftaran desa.id beralih dari registrar ke pemerintah. Desa menyambut baik Permenkominfo tersebut sebagai bentuk pengakuan pemerintah (baca: negara) pada desa.id sebagai domain resmi pemerintah desa.

Sebagai tindak lanjut Permenkominfo Nomor 5 tahun 2015, per 1 Juli 2015, pendaftaran desa.id hanya dapat dilakukan melalui satu pintu di alamat <http://domain.go.id>. Perubahan skema pendaftaran ini menimbulkan kebingungan bagi desa-desa, baik desa yang akan mendaftarkan desa.id baru ataupun desa-desa yang akan memperpanjang domainnya. Hal itu dibuktikan dengan tidak ada satu pun desa yang berhasil mendaftar maupun memperpanjang domain desa.id selama bulan Juli 2015.

Sebagian besar desa mengaku kesulitan mengakses alur layanan pendaftaran desa.id atau perpanjangan desa.id yang diselenggarakan oleh Kemkominfo. Karena itu, Yayasan Gedhe menyambut baik ajakan PANDI untuk membahas kondisi ini sebagai bentuk antisipasi agar tidak berubah menjadi masalah baru di kemudian hari.

Kertas posisi ini bertujuan untuk memberikan gambaran permasalahan-permasalahan yang muncul setelah terbitnya Permenkominfo Nomor 5 tahun 2015. Yayasan Gedhe akan berbagi pengalaman tentang layanan mendampingi desa selama dua tahun terakhir melalui <http://desa.web.id>. Selain itu, kertas posisi ini dapat memberikan ilustrasi tentang standar pelayanan untuk bisa diakses secara luwes oleh desa-desa.

B. Rumusan Masalah

Pada 1-29 Juli 2015, Yayasan Gedhe belum mencatat belum ada desa yang berhasil mendaftarkan desa.id melalui layanan <http://domain.go.id>. Kegagalan desa dalam pendaftaran maupun perpanjangan domain desa.id patut diduga sebagai akibat dari perubahan proses pendaftaran, terutama tatacara/prosedur pendaftaran yang diselenggarakan oleh Kemkominfo. Karena itu, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah desa-desa sudah mengetahui perubahan layanan pendaftaran desa.id dari registrar umum ke pihak Kemkominfo?
2. Bagaimana pandangan desa tentang prosedur dan alur pendaftaran desa.id yang diselenggarakan Kemkominfo, baik pendaftaran domain baru maupun memperpanjang desa.id?

C. Analisis

Untuk menggambarkan dua permasalahan di atas, Yayasan Gedhe menyelenggarakan survei cepat terhadap pihak-pihak yang menjadi berhubungan dengan layanan pendaftaran maupun perpanjangan domain desa.id yang diselenggarakan oleh pemerintah. Populasi responden berjumlah 50 orang, terdiri dari pemerintah desa (50%), fasilitator desa (20%), pegiat Ornop (20%), dan relawan teknologi (10%). Responden tersebar di sepuluh daerah, yaitu Pidie Jaya, Pekanbaru, Bandar Lampung, Ciamis, Majalengka, Tasikmalaya, Cilacap, Banyumas, Madiun, dan Maros.

Asal Responden	Pemerintah Desa	Fasilitator Desa	Pegiat Ornop	Relawan Teknologi	Jumlah
Pidie (Aceh)	3	1	1	1	6
Pekan Baru (Riau)	1	1			2
Bandar Lampung (Lampung)	2	1	1		4
Ciamis (Jawa Barat)	4	1	2	1	9
Majalengka (Jawa Barat)	2	1	1	1	4
Tasikmalaya (Jawa Barat)	3	1		1	4
Cilacap (Jawa Tengah)	3	1	1	1	7
Banyumas (Jawa Tengah)	5	1	3		9
Madiun (Jawa Timur)	1	1			2
Maros (Sulawesi Selatan)	1	1	1		3
Total Responden					50

Pemilihan lokasi responden berdasarkan sebaran pihak-pihak yang akan mendaftarkan desa.id dan desa-desa yang sudah menggunakan domain desa.id sehingga akan memperpanjang penggunaan domain desa.id. Semua responden mendapatkan jenis pertanyaan yang bersifat terbuka melalui metode wawancara. Metode wawancara dipilih supaya responden dapat menjelaskan permasalahan secara lengkap dan mendalam atas pertanyaan yang diajukan. Wawancara dilakukan melalui telepon dan chatting melalui media sosial, seperti What Apps, Facebook Messenger, maupun HangOut.

(1) Sebagian Besar Desa Belum Mengetahui Perubahan Layanan Pendaftaran



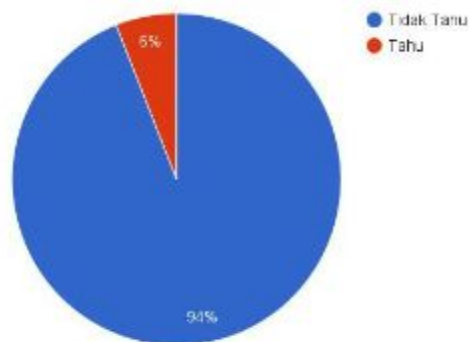
Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden, untuk pertanyaan pertama, sebagian besar responden mengaku belum mengetahui perubahan layanan pendaftaran desa.id dari registrar umum ke pihak Kemkominfo (66%). Sebagian kecil lainnya mengaku sudah mengetahui tetapi belum mengetahui secara rinci layanan pendaftaran yang diselenggarakan oleh Kemkominfo (34%). Responden yang mengetahui kebijakan tersebut mengaku mendapat informasi melalui perbincangan di sosial media, mengikuti diskusi yang membahas topik terkait, serta publikasi media massa. Hanya sedikit diantara mereka yang telah membaca Permenkominfo No 5 tahun 2015 secara lengkap.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa peralihan registrar desa.id dari swasta ke pemerintah belum banyak yang mengetahui. Kelangkaan informasi ini menyebabkan desa tidak bisa mendaftarkan desa.id di registrar swasta, sementara itu registrar swasta juga hanya memberikan informasi singkat bahwa pendaftaran desa..id sekarang ada di domain.go.id. Untuk itu, Kemkominfo seharusnya melakukan kegiatan sosialisasi adanya kebijakan tersebut, termasuk prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran dan perpanjangan domain desa.id melalui <http://domain.go.id>

(2) Prosedur dan Alur Pendaftaran Desa.id Terlalu Rumit

Lalu bagaimana pandangan responden tentang prosedur dan alur pendaftaran desa.id yang diselenggarakan Kemkominfo, baik pendaftaran domain baru maupun memperpanjang desa.id.

Apa yang Harus Dikerjakan Setelah Membuka domain.go.id



Setelah desa pendaftar membuka <http://domain.go.id>, mereka kesulitan mendapatkan informasi yang jelas tentang langkah atau tahapan yang terlebih dahulu dilakukan. Kemkominfo belum menyediakan alur pendaftaran yang memvisual tahapan pendaftaran desa.id. Misalnya, tahapan pelayanan mulai dari info siklus hidup domain, pembuatan akun pengguna, pendaftaran domain dan transfer domain. Selama ini informasinya justru membingungkan, dengan urutan pendaftaran domain, transfer domain, pendaftaran akun dan siklus hidup domain.



Kotak-kotak Informasi di domain.go.id saat ini.

Bagai di atas belum memberikan visualisasi tahapan dan alur prosedur pelayanan pendaftaran maupun perpanjangan domain. Prinsip dasar ilmu komunikasi menjelaskan bahwa untuk pelayanan yang menggunakan media (interaksi tidak langsung) maka visualisasi pesan sangat penting. Kita bisa membandingkan bagan di atas dengan visualisasikan tahapan pendaftaran desa.id yang diselenggarakan Yayasan Gedhe melalui <http://desa.web.id> :



Penggunaan bagan alir sangat membantu pengguna layanan untuk mengetahui tahapan-tahapan yang harus mereka lalui dalam sebuah layanan online. Pengguna bisa mengetahui secara visual

langkah yang akan ditempuh, termasuk persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Bahkan, Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur ketersediaan bagan alir menjadi syarat wajib bagi penyelenggaraan layanan publik yang prima.

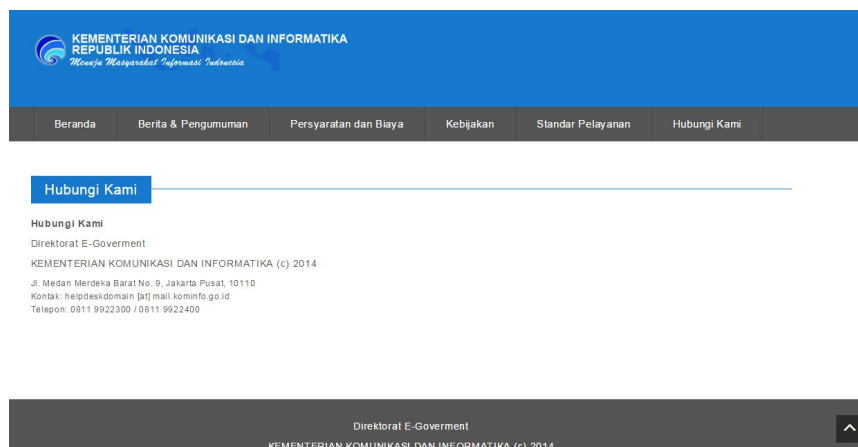
(3) Cukup Banyak Tahapan dan Formulir

Kemudian desa pendaftar menemukan informasi bahwa untuk mendaftar akun domain.go.id haruslah mempunyai dan menggunakan e-mail PNS atau mendaftar terlebih dahulu di pnsmail.go.id. Karena tidak ada penjelasan lebih lanjut, berita ini kemudian menyebar bahwa untuk mendaftar desa.id haruslah PNS, sementara tidak semua desa memiliki perangkat desa PNS. Bahkan, konsekuensi dari penerapan UU Desa, maka PNS yang desa akan ditarik ke Pemerintah Kabupaten.

Laman web pnsmail.go.id pun tidak ditemukan formulir pendaftaran, hal ini tambah membingungkan. Desa-desa belum bisa melakukan pendaftaran akun pengguna apalagi pendaftaran domain dan transfer domain tanpa memiliki email pnsmail.go.id.

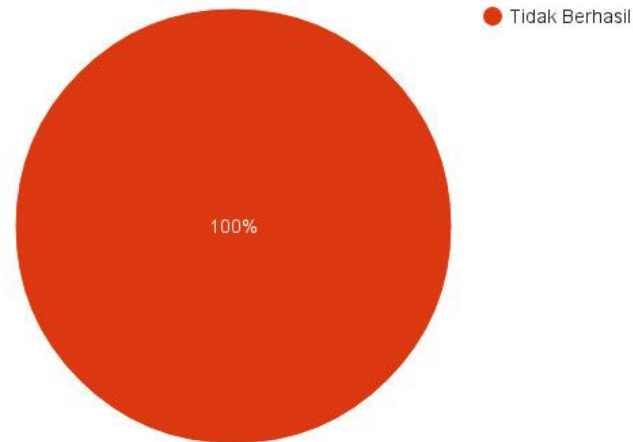
(4) Kinerja Layanan Cukup Lambat dan Kurang Bervariasi

Kejelasan informasi dan kecepatan dalam melayani pertanyaan merupakan salah satu poin penting dalam pelayanan publik. Pilihan media kontak yang sedikit dan perlu menunggu waktu lama untuk mendapatkan jawaban, tentulah bukan sesuatu yang diharapkan oleh desa yang tengah antusias untuk memiliki website.



Kondisi ini membuat interaksi antara desa pendaftar domain desa.id dengan meja bantuan (helpdesk) registrar domain.go.id menjadi sangat minim, bahkan gagal komunikasi.

Interaksi Responden dengan domain.go.id



(5) Biaya Perpanjangan dan Perpindahan Domain

Sejak tahun 2013, GDM berkerjasama dengan PANDI dan salah satu registrar memberikan keringanan biaya pendaftaran domain desa.id, gratis 1 tahun pertama. Untuk tahun 2015 cukup banyak domain desa.id yang masuk masa perpanjangan bahkan sudah lewat masa perpanjangan dan masuk *redemption periode - pending delete* domain. Kebijakan PM Kominfo 05/2015 dikeluarkan Februari 2015 dan secara teknis mulai dilakukan 1 Juli 2015, dengan tambahan ketentuan bahwa semua domain desa.id yang terdaftar di registrar swasta harus dipindah ke registrar instansi penyelenggara negara (domain.go.id).

Sementara itu, kebijakan perpindahan registrar akan menimbulkan akibat kewajiban transfer domain antar registrar yang dalam waktu normal, harus dilakukan minimal 3 (tiga) bulan sebelum tanggal jatuh tempo domain. Hal ini tidak dapat diantisipasi oleh para pemilik domain domain desa.id yang *expired* bulan April-Juli 2015.

Para pemilik domain desa.id yang *expired* sejak April-Mei 2015 tentu akan memasuki masa *pending delete* pada bulan Juli 2015, sehingga mereka harus membayar biaya pinalti untuk *me-restore* domain di registrar lama sebesar 400% harga normal.

Permasalahan tersebut jika dibiarkan berlarut, dikhawatirkan menimbulkan resistensi desa kepada domain desa.id. Ditandai dengan beberapa fasilitator desa yang akhirnya lebih memilih menggunakan domain selain desa.id sebagai domain desa-desa yang didampinginya. Akan menjadi sia-sia adanya Permenkominfo ini dan sia-sia pula apa yang sudah diperjuangkan oleh desa selama ini untuk mendapatkan identitasnya di internet.

E. Rekomendasi

Mencegah hal tersebut, melalui Kertas Posisi ini, Yayasan Gedhe Nusantara mencoba untuk berbagi pengalaman selama dua tahun lebih dalam melayani domain desa.id. Yayasan Gedhe berharap dapat menjadi pertimbangan dalam pelayanan desa.id yang lebih baik.

Poin-poin yang telah dilakukan Yayasan Gedhe untuk pendaftaran domain desa.id adalah :

- **Hadirnya Internet dan Poin Terpenting dari Layanan adalah untuk Mempermudah.**
Berawal dari pemikiran tersebut, Gerakan Desa Membangun dan Yayasan Gedhe terbentuk. Misi utamanya adalah mempermudah kebutuhan desa. Jika sebuah prosedur pelayanan terbukti menyulitkan, maka prosedur pelayanan tersebutlah yang harus diubah sehingga benar-benar terbukti mampu melayani desa dengan mudah, murah, cepat, dan efisien.

Berpijak dari pemahaman tersebut, maka Yayasan Gedhe merekomendasikan :

1. Sosialisasi berkelanjutan

Gerakan Desa Membangun hingga kini terus menyosialisasikan pentingnya penggunaan website desa. Termasuk cara pendaftaran dan penggunaannya. Langkah ini perlu terus dilakukan untuk tidak memutus mata rantai informasi.

2. Informasi alur pendaftaran yang jelas

Melalui bagan ataupun infografik yang sederhana namun jelas, pendaftar yang belum berpengalaman diharapkan segera tahu apa saja yang diperlukan untuk mendaftar. Memuat di dalamnya, penjelasan siapa saja yang berhak mendaftar desa.id

3. Sebuah formulir sudah terlalu banyak bagi desa

Formulir adalah alat bantu, tetapi terlalu banyak formulir yang harus diisi bisa menjadi beban tersendiri. Melalui web pendaftaran di <http://desa.web.id> , Yayasan Gedhe hanya menyediakan satu formulir pendaftaran yang perlu diisi oleh desa.

Persyaratan untuk mewajibkan menggunakan pnsmail.go.id juga dirasakan tidak relevan. Di samping menambah langkah pendaftaran yang membingungkan bagi desa, kewajiban ini ditafsirkan bahwa yang bisa mendaftarkan desa.id adalah PNS. Sementara dengan berlakunya UU Desa, sudah tidak ada lagi PNS di desa.

Jika persyaratan pnsmail ini dipaksakan tetap ada, implikasinya adalah Kominfo berkewajiban untuk melakukan pendampingan untuk sosialisasi ke seluruh desa di Indonesia.

4. Menyediakan ragam kontak informasi yang jelas dan responsif

Desa mengenal internet dari beragam pintu masuk. Bisa pertama kali kenal langsung dari website (*browsing*), surel, maupun sosial media. Mempertimbangkan hal ini, maka perlunya menampilkan informasi kontak person dari beragam media (nomor telepon, surel, sosial media) yang jelas dan responsif.

5. Domain desa.id gratis di tahun pertama dan toleransi perpanjangan domain

Sebagai bentuk kemudahan bagi desa, GDM bersama PANDI dan registrar menjalin kerjasama untuk menggratiskan selama satu tahun bagi pendaftar desa.id yang baru. Kerjasama ini menjadikan desa terpacu untuk menggunakan domain desa.id dan ketika sudah merasakan manfaatnya, desa akan berinisiatif untuk memperpanjangnya .

Terkait dengan perpanjangan domain, banyak desa yang juga merasa kesulitan untuk memperpanjang domainnya sejak pindah registrar ke Kominfo. Karena persyaratan, memindahkan domain yang akan diperpanjang minimal tiga bulan sebelumnya. Tentu saja hal ini belum diketahui oleh desa tiga bulan yang lalu. Kebijakan Pemerintah dan Pengelola Domain diperlukan untuk mengatasi hal ini.

F. Penutup

Kebijakan perpindahan layanan pendaftaran dan memperpanjang domain desa.id harus didukung oleh kegiatan sosialisasi yang cukup. Kegiatan sosialisasi meliputi penjelasan kebijakan, mekanisme pendaftaran/perpanjangan domain, prosedur penyelenggaraan pelayanan, dan penyediaan meja bantuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Usaha pemerintah untuk melayani kebutuhan pendaftaran domain desa.id harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima. Keanekaragaman desa musti dijawab dengan keluwesan jenis pelayanan sehingga desa mampu mengakses pelayanan itu.

Pengalaman Yayasan Gedhe dalam menyelenggarakan layanan pendaftaran domain desa.id selama dua tahun bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk merancang tata layanan yang lebih baik. Jika diperlukan, Yayasan Gedhe siap untuk menjalin kerjasama dengan pemerintah, khususnya Kemkominfo.