

Menata Digitalisasi Layanan Publik di Jawa Tengah: Bukan Sekedar Aplikasi

Ringkasan Eksekutif (*Executive Summary*)

Digitalisasi layanan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah secara internal maupun eksternal masih dihadapkan pada permasalahan kesenjangan, literasi dan integrasi digital. Kesenjangan digital berupa keterbatasan mengakses dan memanfaatkan layanan digital pada kelompok tertentu. Literasi digital berupa ketiadaan pengetahuan, pemahaman, dan prosedur yang harus dilakukan, serta kurangnya informasi mengenai prosedur dan mekanisme layanan digital. Integrasi digital berkaitan dengan beragamnya aplikasi yang parsial, sebagian tidak berfungsi dan tidak terpadu, serta aspek teknis berupa infrastruktur. Berdasarkan masalah tersebut, *policy brief* ini merekomendasikan 1) kesenjangan digital diatasi dengan penerapan *dual-system* pelayanan secara *online* dan *onsite* pada lembaga layanan publik, serta pemenuhan kapasitas SDM setiap OPD dengan spesifikasi teknisi jaringan, *programmer*, dan sistem informasi; 2) literasi digital diatasi dengan penyediaan *product knowledge* berupa iklan layanan publik dan informasi proses, mekanisme, maupun prosedur layanan, serta *smart customer service* menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) untuk mempermudah akses informasi dan pelayanan publik; 3) integrasi digital diatasi dengan memastikan berlakunya Pergub 40 tahun 2022 pasal 23 ayat 6, mengefektifkan Tim Koordinasi SPBE dan *Government Chief Information Officer* (GCIO), serta mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) untuk berbagi pakai data antar aplikasi pemerintah.

Pendahuluan

Perlahan namun pasti adopsi, induksi dan implementasi tata kelola pemerintahan mulai berbasis digitalisasi sebagai bentuk dukungan dan responsivitas tuntutan masyarakat sekaligus kemajuan zaman (Styhre, 2007). Pemerintah mulai merumuskan serta mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai sistem yang mengatur pengelolaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau merupakan bentuk organik dari *Electronic government* (*E-Gov*) di Indonesia.

E-Gov atau digitalisasi adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih mudah, dan lebih efisien yang merupakan salah satu arus utama pada abad 21. Perkembangan menuju *E-Gov* sejalan dengan fenomena disrupsi dimana inovasi

menggantikan sistem lama dengan cara baru, teknologi lama yang serba fisik dengan teknologi digital yang menghasilkan sesuatu yang benar-benar baru dan lebih efisien, serta lebih bermanfaat (Kasali, 2014). Birokrasi harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang mengikui perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi.

Sebagaimana dikemukakan Snellen (2005), bahwa setiap kegiatan administrasi publik memiliki aspek informasional dan komunikatif, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting, serta mendorong terbentuknya konsep *E-Gov* atau SPBE.

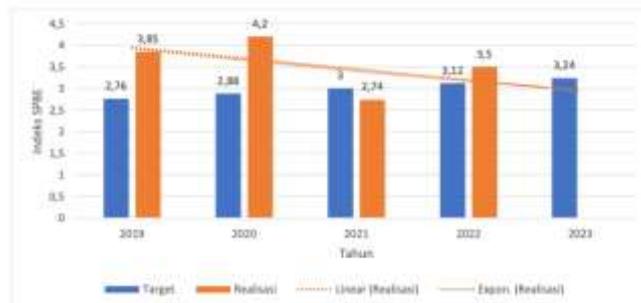
Secara efektif SPBE mulai diimplementasikan pemerintah dan pemerintah daerah sejak 2018 sebagai amanat Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE). Kebijakan ini mendorong adanya sinergi dan integrasi tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan berfokus kepada 4 (empat) area, yakni tata kelola, layanan, teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia. Secara spesifik, kebijakan ini mendorong proses perencanaan dan penganggaran berfokus kepada aspek pembangunan dan pengembangan tata kelola berbasis teknologi informasi.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN RB) setiap tahun melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan SPBE sesuai dengan Keputusan Kemen PAN RB No. 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Kemen PAN RB No. 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Hasil evaluasi terhadap pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada 2019 sampai dengan 2023 menunjukkan, realisasi SPBE mayoritas

di atas rata-rata target, kecuali 2021 yang berada di bawah target sebagaimana tergambar sebagai berikut:

Gambar 1
Target dan Capaian SPBE Provinsi Jawa Tengah



Sumber: RKPDP Provinsi Jawa Tengah 2024

Dari 4 domain SPBE yang menjadi dasar evaluasi, capaian SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebesar 3,34 masuk kategori Baik. Nilai tersebut berada di atas nilai rata-rata standar provinsi yang berkisar pada 1,36 – 3,46 dengan jabaran sebagai berikut :

Tabel 1
Capaian Domain SPBE Provinsi Jawa Tengah

Nama Indeks	Nilai 2022	Kategori
SPBE	3,34	Baik
Domain Kebijakan SPBE	3,30	Baik
1) <i>Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE</i>	3,30	Baik
Domain Tata Kelola SPBE	2,60	Baik
2) <i>Perencanaan Strategis SPBE</i>	2,50	Cukup
3) <i>Teknologi Informasi dan Komunikasi</i>	2,50	Cukup
4) <i>Penyelenggara SPBE</i>	3,00	Baik
Domain Manajemen SPBE	2,82	Baik
5) <i>Penerapan Manajemen SPBE</i>	2,75	Baik
6) <i>Audit TIK</i>	3,00	Baik
Domain Layanan SPBE	3,94	Sangat Baik
7) <i>Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik</i>	3,90	Sangat Baik
8) <i>Layanan Publik Berbasis Elektronik</i>	4,00	Sangat Baik

Sumber: KemenPAN RB

Capaian tersebut menjadi hal yang menggembirakan sebagai bentuk kinerja SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Salah satu yang berkontribusi adalah telah tersedianya dukungan kebijakan berupa Peraturan Gubernur No. 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Di dalam Pasal 4 ditegaskan bahwa tujuan SPBE meliputi 3 hal utama, yaitu: a) mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel; b) sinkronisasi dan sinergitas dalam perencanaan, pengembangan dan implementasi SPBE; dan c) mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, partisipatif dan berkualitas. Selain itu, secara lebih

teknis terdapat Keputusan Gubernur No. 120/74 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi SPBE yang mengatur deskripsi tugas dan tanggung jawab penyelenggaraan SPBE utamanya berkaitan dengan perumusan, sinkronisasi, dan koordinasi kebijakan SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Namun demikian, SPBE sebagai sebuah produk kebijakan secara substantif perlu ada perbaikan dan pembenahan. Hasil evaluasi Kementerian PAN RB menunjukkan 8 dari 47 indikator belum mencapai target nilai tingkat kematangan sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut:



Tabel 2
Indikator SPBE Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 yang Belum Mencapai Target

Indikator yang belum mencapai target	2021	2022
Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Pusat Data	3	2
Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Audit TIK	2	2
Tingkat Kematangan Inovasi Proses Bisnis SPBE	3	1
Tingkat Kematangan Pembangunan Aplikasi SPBE	1	1
Tingkat Kematangan Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia	1	2
Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Perubahan	1	2
Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Layanan SPBE	2	2
Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka	3	2

Sumber: Dinas Kominfo

Deskripsi Masalah

Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Jawa Tengah telah melakukan serangkaian *Focus Group Discussion (FGD)* bersama pemangku kepentingan (*stakeholder*) SPBE pada September 2023. Para pemangku kepentingan terdiri dari unsur Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, pemerintah kabupaten/kota, kelompok masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Mitra Pembangunan, pelaku usaha, serta perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil FGD dengan *stakeholder*, terdapat 3 (tiga) kategori masalah yang dapat diidentifikasi. Permasalahan tersebut berkaitan dengan kesenjangan, literasi, dan integrasi digital.

Pada kesenjangan digital masih banyak ditemui kegagapan masyarakat dalam mengakses maupun memanfaatkan layanan publik yang berbasis teknologi informasi. Hal ini terjadi karena tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan dan sarana yang memadai.

Generasi tua dengan rentang usia lebih dari 40 tahun adalah kelompok yang lebih rentan dibandingkan dengan generasi muda yang lebih akrab dengan digitalisasi. Secara internal, di birokrasi juga terjadi hal yang sama, yakni generasi birokrasi usia 40 tahun ke atas mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan digitalisasi. Hal ini diperkuat oleh Tapsel (2017) bahwa masalah kesenjangan digital berhubungan dengan akses yang belum merata, teknologi dan infrastruktur serta hal-hal yang membentuk peluang bagi masyarakat untuk mengadopsi tata kelola digital.

Literasi digital menurut UNESCO (2011) lebih banyak berkaitan dengan kemampuan untuk membaca, menulis, memahami, dan mengoperasikan sebuah sistem digital. Hal ini tidak saja bagi masyarakat secara luas, namun juga internal birokrasi pemerintah. Literasi digital memungkinkan individu maupun lembaga, termasuk

pemerintah memiliki kemampuan belajar dan meningkatkan kompetensi sehingga dengan mudah dapat beradaptasi.

Masalah yang muncul terkait literasi digital adalah adanya kesulitan dalam mengakses layanan berbasis elektronik karena ketiadaan pengetahuan, pemahaman, dan prosedur layanan. Disisi lain, masih banyak layanan berbasis elektronik yang tidak memberikan informasi mengenai prosedur dan mekanismenya serta tidak menyediakan *exit voice* berupa layanan pengaduan atau bantuan untuk mengaksesnya.

Integrasi digital merupakan upaya untuk menyatukan beragam sistem dan platform digital agar menjadi lebih mudah diakses, lebih murah biaya dan perawatan serta lebih menciptakan nilai efisiensi dan efektivitas (Grigalashvili, 2023). Integrasi digital ini menjadi sebuah keniscayaan untuk mengatasi keberagaman dan egoisme dalam tata kelola berbasis elektronik/digital.

Permasalahan integrasi digital di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkaitan dengan aspek internal seperti masih beragamnya aplikasi dan sebagian tidak berfungsi (dari 807 aplikasi, sebanyak 249 atau setara 30 % tidak aktif dan tidak berfungsi), salah satunya disebabkan oleh aplikasi sebagai *output* dari proyek perubahan (*proper*) pelatihan kepemimpinan, layanan elektronik antar instansi yang belum terintegrasi, serta aspek teknis terkait infrastruktur.

Selanjutnya terkait dengan integrasi digital, sebagaimana disebutkan dalam Pergub Jateng Nomor 40 tahun 2022 pasal 23 bahwa pembangunan dan pengembangan aplikasi didasarkan pada Arsitektur SPBE. Perangkat daerah yang akan membangun dan mengembangkan aplikasi khusus harus mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kominfo. Data 2023 menunjukkan terdapat 41 rekomendasi aplikasi yang dikeluarkan kepada 35



Perangkat Daerah oleh Dinas Kominfo. Seluruh proses pemberian rekomendasi dilakukan pada tahap akhir yaitu ketika aplikasi selesai dibangun/dikembangkan bukan pada saat awal pengusulan. Hal ini menunjukkan bahwa sinkronisasi dan integrasi belum optimal.

Permasalahan lain adalah pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) oleh perangkat daerah untuk menghasilkan pelayanan digital yang terintegrasi belum optimal. SPLP merupakan sistem yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung interoperabilitas data antar layanan pemerintah berskala nasional.

Masalah-masalah tersebut berdampak terhadap kinerja SPBE sehingga pengelolaannya perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan. Hal itu bernilai strategis dalam upaya peningkatan

pelayanan publik serta pemenuhan standar SPBE sebagaimana digariskan oleh Kementerian PAN RB.

Dengan demikian membangun dan menata digitalisasi adalah proses dinamis serta menjadi kewajiban pemerintah karena pada hakekatnya pemerintah adalah lembaga publik yang bertanggung jawab atas kehidupan sosial dimana aktivitas-aktivitas pemerintah dibiayai oleh belanja publik (Heywood, 2013). Di luar *regulatory framework* yang telah ada, perlu upaya-upaya baru berupa terobosan atau inovasi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang muncul serta mewujudkan tata kelola digitalisasi yang komprehensif. Pemerintah daerah harus dapat mewujudkan kebijakan, aturan, dan struktur untuk merealisasikan upaya-upaya terciptanya sebuah tata kelola yang lebih baik (Stone, 2002).

Rekomendasi Kebijakan

Rekomendasi kebijakan yang disampaikan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam konteks peningkatan layanan digital adalah sebagai berikut :

1. Upaya untuk mengatasi masalah kesenjangan digital:
 - a. Lembaga layanan publik di Provinsi Jawa Tengah menyediakan pelayanan publik *dual-system* secara *online* dan *onsite*. Pelayanan *onsite* diperuntukan bagi masyarakat yang tidak mampu atau terkendala infrastruktur dan teknologi untuk mengakses layanan digital.
 - b. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memenuhi kapasitas SDM Teknologi Informasi pada setiap OPD dengan spesifikasi teknis jaringan, *programmer*, dan sistem informasi.
2. Upaya untuk mengatasi masalah literasi digital:
 - a. Lembaga layanan publik menyediakan *product knowledge* layanan publik digital berupa iklan layanan masyarakat atau informasi tentang proses, mekanisme, maupun prosedur layanan.
 - b. Lembaga layanan publik mengembangkan *smart customer service* menggunakan *Artificial Intelligence (AI)* untuk mempermudah akses informasi dan pelayanan publik.
3. Upaya untuk mengatasi masalah integrasi digital:
 - a. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengefektifkan Tim Koordinasi SPBE dan *Government Chief Information Officer (GCIO)* melalui rapat koordinasi tri wulanan guna merumuskan, melakukan sinkronisasi, dan koordinasi pelaksanaan SPBE secara komprehensif.
 - b. Tim Koordinasi SPBE dan GCIO memastikan berlakunya Pergub 40 tahun 2022 pasal 23 ayat 6 bahwa dalam pengembangan aplikasi khusus, perangkat daerah wajib sudah mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kominfo pada saat pengajuan anggaran melalui mekanisme *desk* renja perangkat daerah yang dilakukan oleh tim TAPD; dan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) menyusun kebijakan teknis agar proyek perubahan pelatihan kepemimpinan diarahkan untuk tidak membuat aplikasi baru tetapi mengintegrasikan aplikasi yang sudah ada.
 - c. Dinas Kominfo mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) untuk berbagi pakai data antar aplikasi pemerintah, salah satunya melakukan inisiasi penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai akses untuk mendapatkan berbagai layanan digital di Provinsi Jawa Tengah.

Referensi

- Grigalashvili, Vepkhia, 2023, *Digital Government and Digital Governance: Grand Concept*. International Journal of Scientific and Management Research Vol. 6 No. 2
- Heywood, Andrew, 2013, *Politics*, London : Macmillan Palgrave



Kasali, Rhenald, 2014, *Disruption: Menghadapi Lawan-lawan Tak Kelihatan dalam Peradaban Uber*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Snellen, Ignace, 2005. *E-Government a Challenge for Public Management. The Oxford Handbook of Public Management*. London: Oxford University Press.

Styhre, Alexander, 2007, *The Innovative Bureaucracy: Bureaucracy in age of fluidity*, Oxon: Routledge.

Stone, Deborah, 2022, *Policy Paradox: The Art of Political Decision Making*, New York : W.W. Norton Company.

Tapsel, Ross, 2017, Bridging the Digital Divide in Indonesia. [www.eastasiaforum.org /2017/08/15](http://www.eastasiaforum.org/2017/08/15)

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE

Peraturan Gubernur No. 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Keputusan Gubernur No. 120/74 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi SPBE

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Badan Riset dan Inovasi Daerah

Penanggung Jawab: Mohamad Arief Irwanto

Redaktur : Edi Wahyono

Penulis : Arif Sofianto

Lita Febrian

Okki Chandra Ambarwati

Febriant Leocesio

Editor : Alfian Prigi Utomo

Dzunuwanus Ghulam Manar

Anggi Sahrur Romdon

Moch Lukluil Maknun

 Telepon
(024) 3540025

 Email
brida@jatengprov.go.id

 Laman
www.brida.jatengprov.go.id

 Alamat
Jalan Imam Bonjol 190 Semarang