

BAB II

1.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah

2.1.1 Profil

Provinsi Jawa Tengah sebagai provinsi dibentuk sejak zaman Hindia Belanda. Hingga tahun 1905, Jawa Tengah terdiri atas 5 wilayah (*gewesten*), yakni Semarang, Pati, Kedu, Banyumas, dan Pekalongan. Surakarta masih merupakan daerah swapraja kerajaan (*vorstenland*) yang berdiri sendiri dan terdiri dari dua wilayah, Kasunanan Surakarta dan Mangkunegaran, sebagaimana Yogyakarta.

Menyusul kemerdekaan Indonesia, pada tahun 1945 Pemerintah membentuk daerah swapraja Kasunanan dan Mangkunegaran; dan dijadikan karesidenan. Pada tahun 1950 melalui undang-undang ditetapkan pembentukan kabupaten dan kota madya di Jawa Tengah yang meliputi 29 kabupaten dan 6 kota madya. Penetapan undang-undang tersebut hingga kini diperingati sebagai Hari Jadi Provinsi Jawa Tengah, yakni tanggal 15 Agustus 1950.

Provinsi Jawa Tengah terbentuk berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah. Sebelumnya Provinsi Jawa Tengah terdiri atas Pemerintahan Daerah Karesidenan Semarang, Pati, Pekalongan, Banyumas, Kedu dan Surakarta. Semenjak Undang-undang tersebut berlaku maka karesidenan tersebut dihapuskan. Provinsi Jawa Tengah hingga saat ini berkedudukan di Kota Semarang.

2.1.2 Aspek Geografi

Provinsi Jawa Tengah memiliki luas wilayah 32.800,68 km² atau sebesar 25,34% dari luas pulau Jawa atau 1,17 persen dari luas wilayah Indonesia. Secara administrasi terdiri dari 35 kabupaten/kota yang meliputi 29 kabupaten dan 6 kota, serta terdiri dari 576 kecamatan, 7.809 desa, dan 753 kelurahan, serta meliputi Pulau Nusakambangan di sebelah selatan (dekat dengan perbatasan Jawa Barat), serta Kepulauan Karimunjawa di Laut Jawa. Wilayah Provinsi Jawa Tengah berbatasan dengan Provinsi Jawa Timur pada bagian timur, Provinsi DIY pada bagian selatan, Provinsi Jawa Barat pada bagian barat, Laut Jawa pada bagian utara, dan Samudera Hindia pada bagian Selatan.

Secara geografis terletak di tengah Pulau Jawa yang secara geografis berada di 5°40' – 8°30' Lintang Selatan dan 108°30' – 111°30' Bujur Timur, sehingga secara ekonomi posisi sangat strategis karena berada di diantara dua titik pertumbuhan Pulau Jawa (Jakarta – Surabaya). Panjang garis pantai Jawa Tengah terbentang sejauh 791,76 km yang terdiri dari pantai utara sepanjang 502,69 km dan pantai selatan sepanjang 289,07 km.

2.1.3 Aspek Demografi

Jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020 sebanyak 36.516.035 jiwa, naik sebesar 4,1 juta jiwa dibandingkan sensus penduduk 2010 atau rata-rata sebanyak 400 ribu jiwa setiap tahun. Laju pertumbuhan penduduk Jawa Tengah per tahun selama 2010-2020 rata-rata sebesar 1,17 persen meningkat 0,8 persen poin dibandingkan periode 2000-2010 sebesar 0,37 persen. Adapun jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022 berdasarkan hasil proyeksi penduduk interim tahun 2020–2023 sebanyak 37.032.410 jiwa.

Komposisi penduduk Jawa Tengah tahun 2022 berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 50,21 persen laki-laki dan 49,79 persen perempuan, dengan rasio jenis kelamin sebesar 101,1. Berdasarkan kelompok umur didominasi oleh penduduk kelompok umur produktif dengan angka ketergantungan sebesar 43,72 yang artinya setiap 100 penduduk usia produktif menanggung 43 orang penduduk usia non produktif.

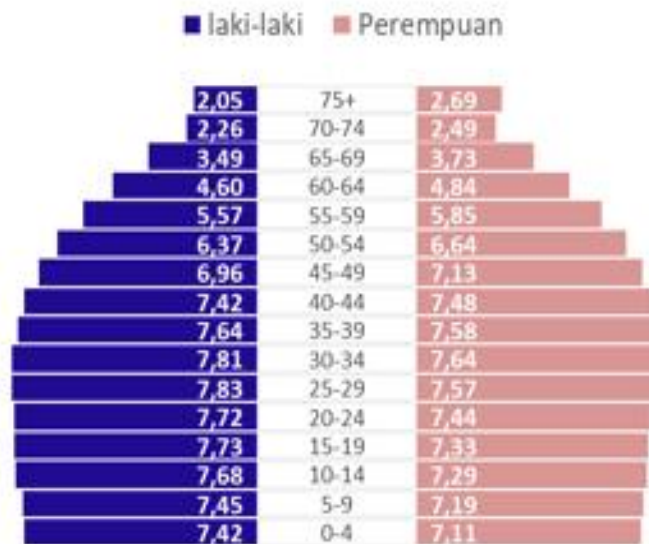
Tabel 2.1
Jumlah, Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Prov. Jateng
Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan per tahun (%)	Rasio Jenis Kelamin
2018	34.358.487	0,77	98,49
2019	34.552.331	0,76	98,49
2020	36.516.035	1,17	101,15
2021	36.742.501	0,83	101,11
2022	37.032.410	0,81	101,07

Sumber : Jawa Tengah Dalam Angka, 2021-2023

Gambar 2.1

Piramida Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin
Prov. Jateng Tahun 2022 (Persen)



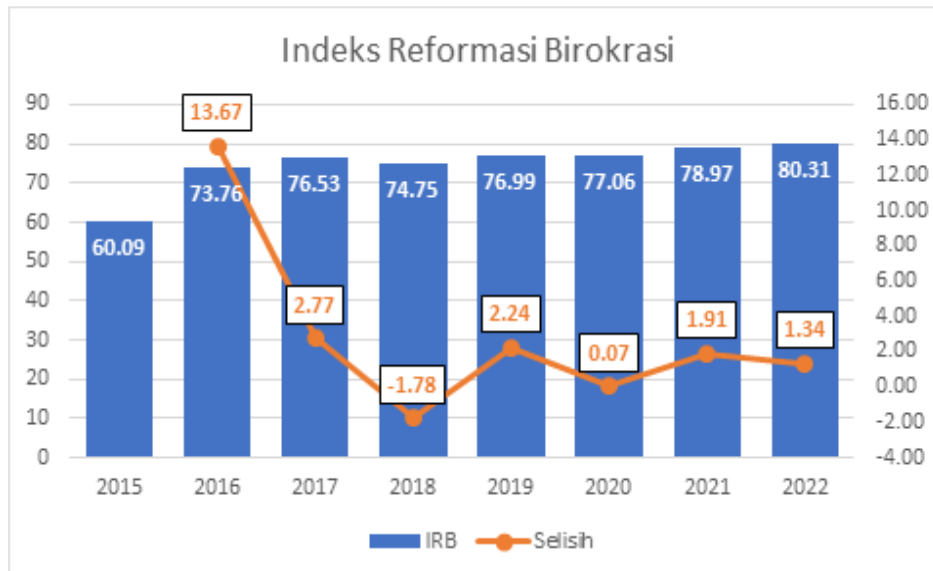
Sumber : BPS Prov. Jateng, 2023.

2.1.4 Tata Kelola Pemerintahan (Akses Pelayanan Publik)

Kualitas tata kelola pemerintahan dapat diukur melalui Indeks Reformasi Birokrasi (IRB). Reformasi Birokrasi adalah program pemerintah dalam membangun aparatur negara sebagai respon atas tuntutan reformasi pasca krisis tahun 1998 yang dilandasi keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan demokrasi dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat yang didasarkan pada nilai-nilai dasar sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945. Penerapan reformasi birokrasi dimaksudkan sebagai upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good government*) sebagai prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Reformasi birokrasi pada pemerintah daerah menggambarkan perkembangan pelaksanaan reformasi birokrasi terhadap *roadmap* nasional. Kinerja reformasi birokrasi di Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2015 hingga tahun 2022 secara umum meningkat dari tahun 2015 sebesar 60,09 (B) menjadi sebesar 80,31 (A) pada tahun 2022 atau tumbuh sebesar 33,64 persen.

Gambar 2.2
Indeks Reformasi Birokrasi Prov. Jateng Tahun 2015-2022

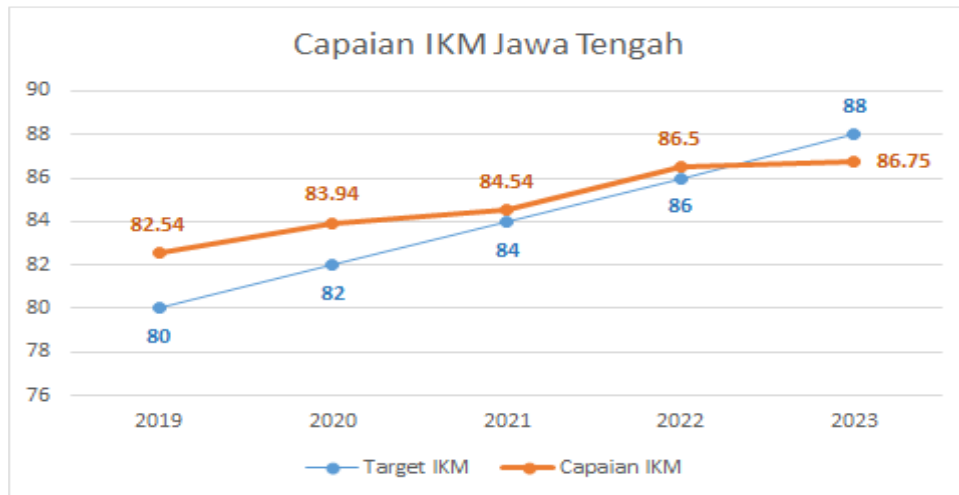


Sumber : KemenPanRB, 2023.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Pencapaian Indeks SPBE Jawa Tengah pada tahun 2022 sebesar 3,34 dan 2023 sebesar 4,26. Peningkatan SPBE juga tidak lepas dari dukungan semua perangkat daerah (PD), seperti peningkatan kualitas pengelolaan aduan masyarakat yang harus segera ditindaklanjuti melalui aplikasi Lapor Gub.

Amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, berkualitas, terjangkau, dan teratur sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik dapat dilihat kualitasnya melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Jawa Tengah. Penilaian IKM dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik (UPP). Secara umum, IKM Jawa Tengah terus mengalami peningkatan dan secara capaian selalu melebihi target tahunan. Pada tahun 2023 nilai IKM naik sebesar 0,25 dari tahun 2022 sebesar 86,5 menjadi 86,75.

Gambar 2.3
Indeks Kepuasan Masyarakat Prov. Jateng Tahun 2019-2023



Sumber : Rancangan RPJPD Tahun 2025-2045 Prov. Jateng.

2.2 Gambaran Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

2.2.1 Profil Dinas

Sejarah Singkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah mengalami beberapa perubahan dalam susunan organisasi dan lokasi kantornya. Sebelum tahun 1982 hanya ada satu instansi pemerintah ditingkat Provinsi yang mengurus system pendidikan di Jawa Tengah, yaitu Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Jawa Tengah yang berkantor di Jl. Ki Mangunsarkoro, Semarang Selatan. Kemudian terdapat satu instansi lagi yang juga mengurus pendidikan di Jawa Tengah yaitu Kantor Wilayah Pendidikan dan Kebudayaan (Kanwil P dan K) Jawa Tengah yang berkantor di Jl. Pemuda 134 Semarang, Pada tahun 2001 terdapat kebijakan pemerintah yang menggabungkan kedua instansi ini menjadi satu instansi dengan nama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Instansi ini berkantor di Jl. Pemuda 134 Semarang.

Pada tahun 2016 terdapat perubahan lagi susunan organisasi dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Mengingat Kebudayaan merupakan bagian dari instrumen pendidikan dan sebaliknya pendidikan juga merupakan instrument untuk pelestarian kebudayaan, maka pendidikan diintegrasikan dengan kebudayaan. Hal ini untuk memudahkan

koordinasi, meningkatkan keterpaduan capaian sasaran dan tujuan pembangunan pendidikan dan kebudayaan, meningkatkan efisiensi anggaran, serta menampung aspirasi daerah yang pernah disampaikan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Setelah terbitnya peraturan tersebut pada tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Prov. Jateng No. 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Prov. Jateng menyatakan bahwa Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah berubah menjadi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah yang berkantor di Jl. Pemuda No. 134 Kota Semarang, Prov. Jateng hingga saat ini. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah memiliki 13 Cabang Dinas Pendidikan Wilayah yang tersebar di beberapa wilayah kab/kota di Jawa Tengah dan memiliki 3 UPT (Unit Pelaksana Teknis) Taman Budaya Jawa Tengah di Kota Surakarta dan Museum Ronggowarsito dan BPTIKP (Balai Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pendidikan Dan Kebudayaan) di Kota Semarang.

2.2.2 Visi dan Misi

Visi

“MENUJU JAWA TENGAH SEJAHTERA DAN BERDIKARI”
TETEP MBOTEN KORUPSI, MBOTEN NGAPUSI

Misi

- Misi 1 : Membangun masyarakat Jawa Tengah yang religius, toleran dan guyup untuk menjaga Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Misi 2 : Mempercepat reformasi birokrasi serta memperluas sasaran ke Pemerintah Kabupaten/Kota
- Misi 3 : Memperkuat kapasitas ekonomi rakyat dan memperluas lapangan kerja untuk mengurangi kemiskinan dan pengangguran
- Misi 4 : Menjadikan masyarakat Jawa Tengah, lebih sehat, lebih pintar, lebih berbudaya, dan mencintai lingkungan

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah merupakan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan ditindaklanjuti dengan penetapan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 48 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Cabang Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah serta Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

Tugas pokok Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah adalah membantu Gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Pendidikan dan Kebudayaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang pembinaan sekolah menengah atas, pembinaan sekolah menengah kejuruan, pembinaan pendidikan khusus, pembinaan kebudayaan, ketenagaan pendidikan dan kebudayaan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan sekolah menengah atas, pembinaan sekolah menengah kejuruan, pembinaan pendidikan khusus, pembinaan kebudayaan, ketenagaan pendidikan dan kebudayaan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan sekolah menengah atas, pembinaan sekolah menengah kejuruan, pembinaan pendidikan khusus, pembinaan kebudayaan, ketenagaan pendidikan dan kebudayaan;
4. Pelaksanaan dan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan dinas; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4 Program Unggulan

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan Program Unggulan Gubernur. Adapun Program Unggulan Gubernur di bidang pendidikan yaitu “Sekolah Tanpa Sekat”. Implementasi dari Sekolah Tanpa Sekat adalah sebagai berikut :

1. SMK *Boarding*

Didirikan dengan tujuan meningkatkan Angka Partisi Kasar (APK) dan untuk menurunkan angka kemiskinan melalui jalur pendidikan. SMKN Jateng menggunakan pola *boarding* dan siswa harus dari keluarga tidak mampu dari seluruh wilayah Jawa Tengah. Seluruh biaya pendidikan dibebankan dari APBD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, antara lain meliputi asrama, biaya makan, pakaian seragam, alat tulis dan kelengkapannya dan beberapa biaya lain, dengan kata lain siswa sama sekali tidak dipungut biaya selama masa pendidikan. Kurikulum yang digunakan menggunakan Kurikulum Reguler dan Kurikulum Berbasis Karakter.

Gambar 2.4
Siswa SMK N Jawa Tengah



Sumber : Disdikbud Prov. Jateng, 2023.

2. SMK *Semi Boarding*

SMK Semiboarding merupakan pengembangan dari SMK Boarding. SMK *Semi boarding* mulai dikelola pada tahun 2022. Salah satu upaya meningkatkan Angka Partisi Kasar (APK) dan untuk menurunkan angka kemiskinan melalui jalur pendidikan. Lokasi SMK Semi Boarding berada di 15 Kabupaten miskin di Jawa Tengah yaitu Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Demak, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Klaten, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Cilacap, Kabupaten Brebes, Kabupaten Sragen, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Banyumas. Sampai dengan tahun 2023 SMK Semi Boarding sudah menampung 2 kelas yaitu kelas 10 dan 11.

Gambar 2.5
Sekolah Semi Boarding SMK N 1 Purworejo



Sumber : Disdikbud Prov. Jateng, 2023.

3. Pembangunan Unit Sekolah Baru (USB) di daerah *Blank Spot*

Hal ini merupakan upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam memperluas akses pendidikan, dalam pembangunan satuan pendidikan Unit Sekolah Baru mengambil konsep dimana lebih futuristik dan modern. Pada tahun 2023 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan membangun 3 Unit Sekolah Baru dalam rangka perluasan akses pendidikan sekolah tersebut antara lain :

- a. SMA Negeri Tawangmangu, tahun 2023 merupakan tahap ke 3 pembangunan USB dan merupakan tahap terakhir dari pembangunan SMAN Tawangmangu;
- b. SMK Negeri Lumbir, tahun 2023 merupakan tahap 2 pembangunan dan rencana masih akan berlanjut sampai tahap ke 3 di tahun 2024; dan
- c. SMK Negeri Pagentan, tahun 2023 merupakan tahap terakhir pemabngunan SMK N Pagentan, SMK Pagentan sudah menerima PPDB Tahun 2023/2024.

Inovasi yang dilakukan Disdikbud selain Program Sekolah Tanpa Sekat yaitu Gerakan “Ayo Rukun”. Program kegiatan ini dilakukan dalam rangka mewujudkan sekolah aman nyaman dan menyenangkan, program ini juga merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan (Permendikbudristek PPKSP) sebagai Merdeka Belajar Episode ke-25.

2.3 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

2.3.1 Profil

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Jawa Tengah melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah. Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang komunikasi, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan daerah. Pembentukan Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, antara lain mencakup komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang

Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah terdiri dari Kepala Diskominfo yang memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut, dan membawahi Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Statistik, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bidang *E-Government*, Bidang Persandian dan Keamanan Informasi serta Kelompok Jabatan Fungsional.

2.3.2 Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Misi

- Misi 1 : Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas.
- Misi 2 : Membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi.
- Misi 3 : Meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia.

2.3.3 Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Diskominfo Prov. Jateng melaksanakan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Statistik Sektor, Pengelolaan *E-Government*,

Domain Instansi Penyelenggara Negara, Persandian, Penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah;

2. Pelaksanaan kebijakan Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Statistik Sektoral, Pengelolaan *E-Government*, Domain Instansi Penyelenggara Negara, Persandian, Penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah;
3. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Statistik Sektoral, Pengelolaan *E-Government*, Domain Instansi Penyelenggara Negara, Persandian, Penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah;
4. Pelaksanaan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur, sesuai tugas dan fungsinya.

2.3.4 Isu-Isu Penting Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Diskominfo Prov. Jateng

- a. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Percepatan Transformasi Digital Pemerintahan.

Melalui pengelolaan SPBE dapat mendukung transformasi digital terutama di sektor pemerintahan. Implementasi transformasi digital pada Diskominfo terdapat pada 4 bidang fasilitasi, yaitu: infrastruktur digital, pemerintahan digital, ekonomi digital, dan masyarakat digital. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. Adapun beberapa bentuk kegiatan pengembangan SPBE di Jawa Tengah yaitu melalui :

1. Pengembangan sistem informasi mulai dari perencanaan sampai dengan pelaporan;
2. Sistem tata naskah dinas elektronik (*e-office*);
3. Sistem pelayanan kepegawaian terpadu;
4. Sistem pelayanan masyarakat terintegrasi;

5. Sistem pelayanan pengaduan, dan didukung penguatan keamanan sistem informasi;
 6. Kebijakan yang mewajibkan setiap perangkat daerah untuk mengembangkan 1 (satu) inovasi pelayanan publik dalam 1 (satu) tahun.
- b. Keterbukaan Informasi Publik Dalam Mewujudkan Suatu Tata Kelola Pemerintahan yang Akuntabel.

Pelaksanaan keterbukaan informasi pada Badan Publik saat ini menjadi suatu kewajiban mutlak yang harus dilaksanakan. Adanya keterbukaan, diharapkan proses kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Publik dapat dilakukan secara transparan. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah selaku PPID Utama selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan PPID Pembantu di lingkup Provinsi Jawa Tengah agar senantiasa mempublikasikan informasi yang dimiliki di setiap badan publik kepada masyarakat melalui berbagai media yang dimiliki Badan Publik. Disamping mempublikasikan informasi kepada masyarakat, Badan Publik juga dituntut untuk memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi dengan menyiapkan Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID).

- c. Pelaksanaan Literasi Informasi Guna Mencegah Terjadinya Penyebarluasan Informasi yang Tidak Benar.

Maraknya isu radikalisme dan isu-isu yang tidak benar (*hoax*) di masyarakat merupakan ancaman bagi seluruh bangsa Indonesia. Isu radikalisme dan berita *hoax* seringkali membuat kegaduhan di masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak aman dan nyaman. Ideologi Pancasila sebagai pilar bangsa Indonesia yang menjadi petunjuk, pandangan hidup masyarakat dalam berbangsa dan bernegara. Pancasila mempunyai nilai-nilai luhur yang komprehensif. Diperlukan literasi informasi tentang penanaman dan pemahaman nilai-nilai Pancasila kepada masyarakat untuk meminimalisir radikalisme dan berita *hoax* dalam masyarakat.

- d. Pengelolaan Data Terpadu dan Terintegrasi Sebagai Embrio *Big Data* Pemerintahan.

Dibutuhkan suatu pengelolaan data yang terpadu, akurat dan *up-to-date* melalui Satu Data Jawa Tengah. Penyelenggaraan Satu Data Jawa Tengah perlu

ditingkatkan agar pada akhirnya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal dengan memulai inisiasi pengelolaan *Big Data* dimana data yang dibutuhkan sangat besar, bervariasi dan selalu *realtime*. Pemprov Jawa Tengah merencanakan penggunaan *Big Data* untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat sehingga pelayanan publik kepada masyarakat lebih maksimal ke depannya.

- e. Pembangunan dan Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Yang Bertujuan Membangkitkan Potensi Masyarakat di Jawa Tengah.

Supporting Teknologi Informasi diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi yang telah terbangun sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kapasitas masyarakat di Jawa Tengah khususnya dalam menggali potensi-potensi ekonomi demi kesejahteraan.

- f. Penerapan Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik semakin menguatkan bahwa urusan persandian yang berada di bawah pembinaan Badan Siber dan Sandi Negara memiliki tanggung jawab untuk mengamankan penyelenggaraan SPBE. Demikian juga pembentukan ekosistem Jawa Tengah *Smart Province* dimana pemanfaatan teknologi menjadi sangat penting harus didukung dengan sistem keamanan informasi yang baik. Pengamanan informasi harus mampu mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang sangat pesat sehingga mendukung peluang inovasi TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan.

- g. Peningkatan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Digital.

Perlu diakui bahwa di Indonesia, talenta *digital* yang menguasai pengelolaan teknologi informasi masih sangat minim. Kementerian Kominfo berupaya untuk mentransformasi kapasitas sumber daya manusia yang ada dengan mengadakan berbagai macam pelatihan untuk meningkatkan kapasitas talenta *digital*. Sejalan dengan hal tersebut peningkatan kapasitas SDM digital mejadi prioritas dalam pembangunan Jawa Tengah baik dari segi pengelola teknologi informasi, komunikasi, data dan keamanan informasi.

2.4 Lapor Gub

Lapor Gub dipayungi hukum sebagai media aduan masyarakat tertuang pada Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah. Peraturan tersebut sebagai dasar untuk menerapkan dan mengaplikasikan aduan/kanal Lapor Gub sehingga dapat menyelesaikan berbagai aduan yang timbul pada masyarakat. Bagi masyarakat yang akan memberikan aduan melalui *website/aplikasi* Lapor Gub perlu untuk membuat akun terlebih dahulu dan caranya terbilang sangat mudah.

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan. Ruang lingkup dalam pengelolaan pengaduan yang berasal dari masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi elektronik (Lapor Gub) yang disediakan secara resmi oleh Pemprov. Jateng diatur pada Pasal 4 yang terdiri dari *online (website, aplikasi, media sosial)* dan *non-internet (SMS, WA, Call Center)*.

Apabila aduan tidak sesuai dengan klasifikasi aduan yang disampaikan, maka oleh Admin Instansi/Dinas yang bertanggungjawab akan memfilter aduan yang bukan wewenang Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, menolak aduan dan verifikasi (respon langsung dari Admin Gubernur). Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota maupun instansi vertikal Pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Materi pengaduan masyarakat dibedakan menurut klasifikasi infrastruktur dan non-infrastruktur. Infrastruktur meliputi : jalan dan jembatan, bangunan dan gedung, sarana dan prasarana pengairan. Non-infrastruktur meliputi : pendidikan, kesehatan, kependudukan, kepegawaian, energi, pertanian, pembangunan daerah, keuangan dan aset, bencana, ekonomi dan industri, sosial masyarakat, lingkungan, pariwisata dan budaya, forkopimda, Kab/Kota, Saberpungli dan Lapor SP4N.

Langkah awal untuk membuat akun baru pada kanal aduan Lapor Gub dengan memasukan nomor *handphone*, nama lengkap, *email* dan *password*. Nantinya pelapor akan mendapatkan kode OTP (*One Time Password*) melalui nomor

handphone yang dicantumkan atau akan dikirim melalui *e-mail*. Aduan harus disampaikan secara jelas dan lengkap (gambar aduan/bukti melalui foto, permasalahan/keluhan, lokasi, dan nomor handphone yang dapat dihubungi). Proses setelah pelapor membuat aduan dan secara otomatis akan dikirimkan/masuk by sistem ke aplikasi Laporgub untuk dikemudian aduan tersebut diterima dan dikelola oleh *admin* Laporgub maksimal 1x24 jam hari kerja.

Tahapan selanjutnya oleh *admin* Gubernur akan ditindaklanjuti dengan meneruskan/mendisposisi ke Instansi/Dinas yang bertanggungjawab. Apabila aduan tersebut diterima dan direspon oleh Admin Instansi/Dinas terkait maka mereka memiliki waktu maksimal 1x24 jam hari kerja untuk menjawab dan memproses aduan tersebut. Aduan tersebut kemudian untuk dilakukan verifikasi yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh Instansi/Dinas terkait, kemudian aduan selesai dilakukan oleh Dinas/Instansi terkait. Waktu untuk menyelesaikan aduan dari aduan tersebut dibuat dan masuk ke sistem Laporgub yaitu maksimal 3-7 hari kerja dengan catatan penyelesaian aduan dapat diperpanjang kembali maksimal 7 hari kerja tergantung dari tingginya tingkat kesulitan tindaklanjuti aduan. Untuk lebih memahami alur SOP Pengaduan pada Laporgub dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 2.6
SOP Pengaduan Laporgub

