



# 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, atau keterbatasan sistem dan infrastruktur. Literasi digital berupa ketiadaan pengetahuan dan pemahaman, serta kurangnya informasi mengenai prosedur dan mekanisme layanan digital. Integrasi digital berkaitan dengan komitmen dan kontrol kebijakan yang masih kurang, beragamnya aplikasi yang parsial, serta proses bisnis yang belum sinkron. Berdasarkan masalah tersebut, *policy brief* ini merekomendasikan 1) kesenjangan digital diatasi dengan penerapan *dual-system* pelayanan secara *online* dan *onsite* pada lembaga layanan publik, pemenuhan SDM kompeten di setiap OPD; 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 dilakukan dengan memastikan berlakunya Pergub 40 tahun 2022 pasal 23 ayat 6, mengefektifkan Tim Koordinasi SPBE dan *Government Chief Information Officer* (GCIO), digitalisasi semua proses bisnis pemerintahan, serta mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) dan *big data* 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 pemerintahan 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 disruptif 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 mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi.

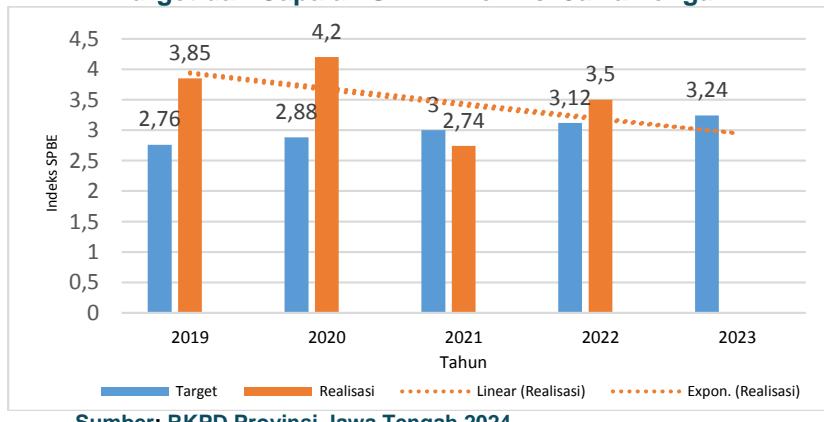
Sebagaimana dikemukakan Snellen (2005), bahwa setiap kegiatan administrasi publik memiliki

aspek informasional dan komunikatif. 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 sesuai 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.

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 karena perbedaan metode pengukuran sebagaimana tergambar sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Target dan Capaian SPBE Provinsi Jawa Tengah**



Sumber: RKPD Provinsi Jawa Tengah 2024

Dari 4 domain SPBE yang menjadi dasar evaluasi, capaian SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebesar 3,34 masuk kategori Baik. Sebagian besar komponen nilai berada pada level baik dan sangat baik dengan jabaran sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Capaian Domain SPBE Provinsi Jawa Tengah**

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

Sumber: Kemen PAN RB, 2023

Untuk mendukung capaian SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah mengeluarkan Peraturan Gubernur No. 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengamanatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel; sinkronisasi dan sinergitas perencanaan, pengembangan dan implementasi SPBE; serta pelayanan publik yang inovatif, partisipatif dan berkualitas. Sebagai tindak lanjut implementasi telah ditetapkan 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 secara substantif masih diperlukan perbaikan dan pembenahan SPBE. Hasil evaluasi Kementerian PAN RB menunjukkan 8 dari 47 indikator belum mencapai target nilai tingkat kematangan sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 2 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 Provinsi Jawa Tengah, 2023

## Deskripsi Masalah

Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Provinsi Jawa Tengah telah melakukan serangkaian *Focus Group Discussion (FGD)* pada September 2023 bersama pemangku kepentingan SPBE. Berdasarkan hasil FGD, terdapat 3 (tiga) kategori masalah yang dapat diidentifikasi yaitu kesenjangan, literasi, dan integrasi digital.

Pada kesenjangan digital masih banyak ditemui kegagahan 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 baik masyarakat maupun birokrasi dengan rentang usia lebih dari 40 tahun adalah kelompok yang lebih rentan mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan digitalisasi dibandingkan dengan generasi muda yang lebih akrab dengan digitalisasi. Hambatan lain sebagaimana disebutkan oleh Tapsel (2017) bahwa 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, tidak saja bagi masyarakat secara luas, namun juga internal birokrasi pemerintah. Indeks literasi digital Jawa Tengah pada 2021 sebesar 3,46, di bawah nasional (3,49) dan berada di posisi 11 terbawah.

Masalah yang muncul terkait literasi digital adalah adanya kesulitan dalam mengakses layanan berbasis elektronik karena ketiadaan pengetahuan dan pemahaman terkait prosedur dan mekanisme layanan. Di sisi 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 serta sebagian tidak berfungsi (dari 807 aplikasi, 249 atau 30% tidak aktif), dan layanan elektronik antar instansi yang parsial. Penyebabnya antara lain aplikasi di perangkat daerah kurang terkontrol, banyaknya aplikasi dari proyek perubahan (proper) pelatihan kepemimpinan, serta aspek teknis terkait pengembangan aplikasi.

Hal tersebut belum sesuai dengan Peraturan Jateng Nomor 40 tahun 2022 pasal 23 yang menegaskan bahwa pembangunan dan pengembangan aplikasi didasarkan pada Arsitektur SPBE. Perangkat daerah yang akan membangun dan mengembangkan aplikasi khusus harus mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kominfo. Namun data 2023 menunjukkan terdapat 41 rekomendasi aplikasi yang dikeluarkan kepada 35 Perangkat Daerah oleh Dinas Kominfo yang seluruh proses pemberian rekomendasinya dilakukan pada tahap akhir yaitu ketika aplikasi selesai dibangun/dikembangkan bukan pada saat awal pengusulan.

Permasalahan lain adalah pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) yang mendukung interoperabilitas data antar layanan pemerintah berskala nasional untuk menghasilkan pelayanan digital yang terintegrasi belum optimal. Layanan Digital belum memanfaatkan big data sehingga masyarakat masih menginput data berulang untuk berbagai aplikasi layanan publik, bahkan banyak layanan yang memerlukan *fotocopy* KTP meskipun sudah terbit KTP elektronik.

Oleh karena itu diperlukan perbaikan dan peningkatan kinerja SPBE dalam mendukung pelayanan publik berkualitas sebagaimana digariskan oleh Kementerian PAN RB. Dengan demikian membangun dan menata digitalisasi adalah proses dinamis serta menjadi kewajiban pemerintah karena pada hakikatnya 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 teknisi 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 wulan guna merumuskan, melakukan sinkronisasi, dan koordinasi pelaksanaan SPBE secara komprehensif.
  - b. Tim Koordinasi SPBE dan GCIO memastikan berlakunya Peraturan Gubernur 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.
  - d. Dinas Kominfo menginisiasi pemanfaatan *big data* berbagai sektor yang memungkinkan berbagi pakai antar aplikasi pelayanan publik.
  - e. Semua perangkat daerah wajib mengimplementasikan pola kerja berbasis elektronik.

## Referensi

- Grigalashvili, Vepkhvia, 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



Telepon

(024) 3540025



Email

[brida@jatengprov.go.id](mailto:brida@jatengprov.go.id)



Laman

[www.brida.jatengprov.go.id](http://www.brida.jatengprov.go.id)



Alamat

Jalan Imam Bonjol 190 Semarang