

# Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Peran Diskominfo Provinsi Jawa Tengah Pada 2018-2023

Suharyo Joko Purnomo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Korespondensi: \* [suharyojp@yahoo.com](mailto:suharyojp@yahoo.com)

---

 <https://doi.org/10.47266/bwp.v6i1.189> | halaman: 98 - 112

---

Dikirim: 25-10-2022 | Diterima: 25-03-2023 | Dipublikasikan: 31-03-2023

---

## Abstrak

Dampak kemajuan teknologi digital membuat Pemerintah harus bertransformasi dari yang bersifat *Government Centric* menjadi *Society Centric*. Layanan publik harus jadi cepat, tepat, mudah dan murah. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Diskominfo sepanjang 2018-2023 giat meningkatkan pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasilnya, capaian Indeks SPBE telah melampaui target akhir RPJMD, dari 2018 sebesar 3,24 menjadi 3,68 pada 2023. Capaian Indeks SPBE yang telah melampaui target pembangunan akan berpengaruh positif pada peningkatan pelayanan publik Diskominfo. Tingkat kematangan pelayanan publik Diskominfo menunjukkan kenaikan level dari rentang 3-4 menjadi 3-5. Meskipun demikian, masih ditemukan kekurangan terkait implementasi pelayanan publiknya. Untuk mendalami permasalahan tersebut dilakukan penelitian dengan mempelajari laporan-laporan dan survei dengan metode wawancara terbuka. Hasil penelitian menunjukkan permasalahan tersebut adalah optimalisasi, kemanfaatan dan kesesuaian kebutuhan pelayanan.

**Kata kunci:** pelayanan publik; SPBE; Diskominfo; Jawa Tengah.

---

## I. Pendahuluan

Perilaku sosial masyarakat saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi (TI). Revolusi Industri 4.0, tidak hanya mendisrupsi bidang teknologi saja, namun sudah merambah pada berbagai bidang kehidupan seperti bidang sosial, ekonomi, hukum dan pemerintahan (Prasetyo dan Trisyanti, 2019). Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan berbagai ragam perkembangan teknologi untuk mempermudah segala kegiatan masyarakat. Kehadiran berbagai perusahaan yang menyediakan layanan barang dan jasa berbasis *online* telah menyebar luas di Indonesia. Salah satu contoh adalah kehadiran Gojek yang bermula sebagai penyedia layanan jasa transformasi *online* telah menggeser tukang ojek yang menyediakan layanan jasa konvensional. Teknologi *e-commerce* sebagaimana Gojek, dikembangkan untuk memudahkan transaksi bisnis dengan memanfaatkan teknologi internet dan *website*. Berbagai kemudahan melakukan transaksi yang ditawarkan dengan *e-commerce* telah mempengaruhi masyarakat menuntut kemudahan-kemudahan pelayanan lainnya termasuk sektor pemerintahan dalam pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu upaya mewujudkan misi pembangunan nasional pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 yaitu mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur. Dalam mewujudkan peningkatan daya saing, pemerintah telah menetapkan 20 jenis pelayanan publik diantaranya adalah pelayanan administratif yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan; pelayanan barang untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat; pelayanan jasa untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa; dan pelayanan regulatif untuk memberikan kepastian hukum serta kebijakan (Purwanto *et al.* 2016).

UU Nomor 25 Tahun 2009 membagi ruang lingkup pelayanan publik dalam 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Ruang lingkup pelayanan tersebut meliputi sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, dan komunikasi dan informasi.

Terkait pelayanan publik sektor komunikasi dan informasi secara *online*/elektronik, pemerintah pusat telah meminta pemerintah daerah mengembangkan SPBE. Dalam SPBE, pelayanan publik terdiri atas layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah baik di pusat maupun daerah. Layanan tersebut mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Adapun layanan publik berbasis elektronik merupakan layanan yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di pusat maupun daerah. Layanan tersebut meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Perpres No. 95 Tahun 2018)

Dalam realitanya implementasi SPBE sebagai pendukung pelayanan publik *online* masih menghadapi permasalahan-permasalahan terkait integrasi sistem. Penelitian-penelitian seperti yang dilakukan oleh I Wayan Muka (2020) menunjukkan bahwa kelemahan SPBE di Provinsi

Bali karena belum terintegrasinya aplikasi atau sistem dan masih lemahnya sumber daya manusia dan infrastruktur TI di masing-masing organisasi pemerintah daerah (OPD). Khaidarmansyah dan Ridwan Saifuddin (2022) mendapatkan fakta bahwa agenda implementasi SPBE di Provinsi Lampung masih relatif parsial (sektoral), cenderung ego kelembagaan dan kerja-sektoral / silo belum terintegrasi. Namira Abda Taqiya (2020) menemukan bahwa Pemerintah Daerah Jawa Timur telah mempersiapkan penerapan SPBE dengan baik, namun masih terkendala keselarasan dan integrasi antar proses SPBE. Di level pemerintah kabupaten/kota seperti hasil kajian SPBE untuk Kota Bitung ditemukan bahwa struktur organisasi belum mendukung tata kelola teknologi informasi yang baik sehingga menyebabkan rendahnya kualitas domain tata kelola teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Di Kota Surakarta, layanan publik dan layanan administrasi berbasis elektronik sudah berjalan meskipun demikian, sistem aplikasinya belum terintegrasi; di Kabupaten Bangka dan juga di Kabupaten Sumbawa Besar, pada aspek layanan administrasi belum terintegrasi antar layanan sejenis/terkait, sehingga menghambat penerapan SPBE khususnya aspek layanan administrasi.

Hasil studi lain atas literatur-literatur jurnal SPBE oleh Agung R Pamungkas dkk, (2020) menunjukkan bahwa komponen keberhasilan penerapan SPBE antara lain adalah organisasi, SDM, teknologi, layanan, serta proses.

Wahyudi K (2010) menyebutkan keberhasilan SPBE tidak semata dikarenakan faktor ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi kondisi di masyarakat seperti kondisi geografis, perkembangan ekonomi dan budaya. DeTIKNas (2014) mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam implementasi SPBE karena 1. Aplikasi elektronik yang dipakai oleh tiap-tiap perangkat daerah tersebar dan beragam; 2. Belum adanya sistem/aplikasi yang terintegrasi antar perangkat daerah; 3. Belum adanya data dasar yang menjadi rujukan bagi sistem/aplikasi; 4. Kapasitas bandwidth belum memadai dan masih terjadi perbedaan yang cukup besar (gap) di antara perangkat daerah; 5. Belum adanya pusat data; 6. Informasi dan penerapan keamanan informasi kurang mengedepankan kajian risiko, karena lebih mengedepankan implementasi teknologi. 7. Sebagian hak cipta dipegang oleh pihak swasta, sehingga ketergantungan terhadap pemegang hak cipta sangat tinggi. Andi (2020) menyatakan bahwa implementasi SPBE di daerah bisa gagal bila kolaborasi antar OPD tidak berjalan; kurang kuatnya kemauan, komitmen dan teladan pimpinan; tidak ada peta rencana dan arsitektur SPBE; terjadinya ego sektoral; tidak paham dan tidak merasa butuh data; data tidak dimanfaatkan; SDM TIK tidak handal dan; warga tidak memiliki literasi digital.

Mengantisipasi masalah-masalah SPBE di atas, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Diskominfo sepanjang 2018-2023 telah berupaya melaksanakan program kerja SPBE dengan memperhatikan berbagai masukan dan pengalaman pembangunan seperti dengan menaikkan anggarannya secara signifikan, bahkan 4 kali dari 2018 sebesar 32 M menjadi 120 M pada 2022. Selain itu, melakukan integrasi sistem-sistem yang penting dalam pembangunan seperti integrasi sistem aplikasi perencanaan-keuangan-monev-penatausahaan dan aplikasi lainnya melalui *Government Resources Management System/GRMS*; dan investasi infrastruktur TIK secara masif. Kegiatannya pun selain untuk sinkronisasi antar OPD juga berorientasi ke masyarakat seperti pembangunan website layanan pengaduan dan, pembuatan konten, siaran TV/Radio hingga layanan data/keterbukaan informasi. Kondisi tersebut dimungkinkan karena komitmen *leadership*/ Gubernur kuat dalam menjadikan TIK sebagai instrumen pembangunan. SPBE sudah menjadi bagian dari upaya mewujudkan Indeks Reformasi Birokrasi / IRB dalam Misi ke II RPJMD Tahun 2018-2023 yaitu mempercepat reformasi birokrasi serta memperluas sasaran ke Pemerintah Kabupaten/Kota. Hasilnya, prestasi pencapaian Indeks SPBE telah melampaui target pembangunan yaitu Indeks SPBE telah mencapai 3,68 dengan indikasi "sangat baik" sejak

Tahun 2018 melampaui target akhir RPJMD Tahun 2023 sebesar 3,24. Indeks SPBE pada tahun berikutnya adalah 3,85 pada Tahun 2019; 4,20 pada Tahun 2020 hingga akhirnya pada Tahun 2021 turun menjadi 2,74 karena perubahan metode penilaian dari semula berdasarkan PermenPAN RB No. 5 Tahun 2018 ke penilaian berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020. Hasil perhitungan mandiri untuk prediksi Tahun 2022 menunjukkan Indeks SPBE kembali naik menjadi 3,50. Hal ini menggambarkan bahwa implementasi SPBE di Provinsi Jawa Tengah adalah sudah dalam level “sangat baik”.

Dari prestasi diatas, penulis menduga nilai “sangat baik” pada SPBE akan membuat Pelayanan publik dalam lingkup SPBE juga ikut sangat baik. Realitanya masih terdengar/dirasakan terjadi kekurangan/masalah dalam implementasi SPBE seperti sistem aplikasi yang belum/telah terintegrasi belum optimal, rendahnya pemanfaatan atau bahkan kurang memudahinya hasil investasi infrastruktur TIK untuk pemenuhan kebutuhan layanan antar OPD dan di masyarakat, kewalahan dalam pengamanan informasi, serta rendahnya pemanfaatan data yang tersedia. Berkaitan dengan dugaan tersebut, penulis ingin memastikan kondisi tersebut dan upaya pemecahannya dengan meneliti tentang “*Peran Diskominfo dalam Mewujudkan Pelayanan Publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023*”. Hasil penelitian diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian yaitu bagaimana gambaran kondisi pelayanan publik yang ditangani Diskominfo dalam SPBE dan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini hendak memahami gambaran kondisi pelayanan publik yang ditangani Diskominfo dalam SPBE dan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Hasilnya diharapkan dapat memberikan masukan dalam menyusun rencana pembangunan yang memperhatikan upaya optimalisasi pemakaian, peningkatan dorongan pemanfaatan dan, pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Berkaitan dengan itu dilakukan tahapan penentuan metode penelitian, teknik pengumpulan, pengolahan dan analisis datanya, sebagai berikut:

### 2.1. Jenis Penelitian Dan Pendekatan.

Penelitian bersifat deskriptif ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan adalah identifikasi, analisis dan telaah atas Data Primer (wawancara mendalam kepada para pimpinan/eselon 3; dan wawancara terbuka kepada tokoh kunci/para pelaksana kegiatan Diskominfo). Telaah data sekunder juga dilakukan untuk menunjang/memahami permasalahan pelayanan publik dimaksud (analisis Dokumen Perencanaan, jurnal-jurnal terkait, referensi teori dan regulasi). Penelitian ini bersifat terapan, dimana hasil penelitian berorientasi pada *problem solving*, artinya saran perbaikan hasil penelitian agar dapat digunakan langsung sebagai dasar perbaikan dokumen perencanaan pengembangan pelayanan publik dalam *SPBE* selanjutnya.

### 2.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Sebagaimana ulasan tentang Jenis penelitian dan pendekatan diatas, data primer dan sekunder akan dikumpulkan dan disistematikan sesuai kebutuhan penelitian. Selanjutnya data diolah dan disajikan dalam bentuk ulasan, tabel dan diagram sesuai dengan kebutuhan analisis.

### 2.3. Analisis Data dan Hasil Penelitian.

Analisis dan penyajiannya atas hasil penelitian dirangkaikan dalam bentuk laporan hasil

penelitian berupa jurnal. Substansi jurnal dibatasi pada ulasan kondisi pelayanan publik yang ditangani Diskominfo. Berdasarkan gambaran pelayanan publik akan digali apa yang menjadi kekurangan dari implementasi dan saran perbaikannya melalui perencanaan yang berorientasi pada pemecahan masalah di pelayanan publik itu sendiri.

### III. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Peran Diskominfo dalam Layanan Publik menurut SPBE

Berdasarkan Hasil Evaluasi Mandiri SPBE Tahun 2022 dengan metode Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020, Diskominfo mengisi 22 dari 47 indikator atau 46,81 % indikator. Prosentase tersebut paling besar dari semua/ 11 OPD yang terlibat dalam memberikan dukungan penilaian Indeks SPBE. Hal ini menunjukkan, peran diskominfo dominan dalam mewarnai capaian Indeks SPBE. Selanjutnya, predikat nilai Indeks SPBE sebagaimana Perpres No. 95 Tahun 2018 dibagi atas 5 skala yaitu <1,8 berarti predikatnya kurang; 1,8-<2,6 berarti predikatnya Cukup; 2,6-<3,5 berarti predikatnya Baik; 3,5-4,2 berarti predikatnya Sangat Baik dan; 4,2-50 berarti predikatnya memuaskan. Hasil evaluasi mandiri terkait pelayanan publik SPBE menunjukkan bahwa layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik telah mencapai Indeks 4,80 dan Layanan Publik Berbasis Elektronik telah mencapai 4,33. Artinya, pelayanan publik SPBE di Jawa Tengah sudah dalam predikat penilaian Sangat Baik menuju Memuaskan (>5).

**Tabel 1.** Hasil Evaluasi Mandiri SPBE pada Aspek Layanan Administratif dan Layanan Publik Tahun 2022

No	Indikator	OPD Pengampu	2021	2022
1	Layanan Pusat Data/Data Center	Diskominfo	3	4
2	Layanan Jaringan Intra	Diskominfo	4	5
3	Layanan Perencanaan	Bappeda, Diskominfo	4	5
4	Layanan Penganggaran	BPKAD, Diskominfo	4	5
5	Layanan Keuangan	BPKAD, Diskominfo	4	5
6	Layanan PBJ	Biro APBJ	4	5
7	Layanan Kepegawaian	BKD	3	5
8	Layanan Kearsipan Dinamis	Dinas Arpus	3	5
9	Layanan Pengelolaan Barang Milik Daerah	BPKAD, Diskominfo	2	4
10	Layanan Pengawasan Internal Pemerintah	Inspektorat	5	5
11	Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	Biro Organisasi, Diskominfo	4	4

No	Indikator	OPD Pengampu	2021	2022
12	Layanan Kinerja Pegawai (BKD)	BKD	3	5
13	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	Diskominfo	3	3
14	Layanan Data Terbuka	Diskominfo	3	4
15	Kematangan JDIH	Biro Hukum	2	4
16	Layanan Publik Sektor 1	RSUD Moewardi	4	5
17	Layanan Publik Sektor 2	RSUD Margono	4	5
18	Layanan Publik Sektor 3	RSUD Tugurejo	4	5

**Sumber:** Hasil Perhitungan Mandiri Tim SPBE Jawa Tengah, 2022.

Kriteria tingkat kematangan pada kapabilitas layanan menurut Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 mendefinisikan bahwa: Tingkat 1. Berarti informasi, artinya layanan SPBE diberikan dalam bentuk informasi satu arah ; 2. Berarti interaksi, artinya layanan SPBE diberikan dalam bentuk interaksi dua arah; 3. Berarti transaksi, artinya layanan SPBE diberikan melalui satu kesatuan transaksi operasi dengan menggunakan beberapa sumber daya SPBE; 4. Berarti kolaborasi, artinya layanan SPBE diberikan melalui integrasi/kolaborasi dengan layanan SPBE lain; dan 5. Berarti optimum, artinya layanan SPBE telah dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas menyesuaikan perubahan kebutuhan di lingkungan internal dan eksternal. Selanjutnya berdasarkan **Tabel 1.** diatas, Diskominfo memberikan Layanan Administrasi dan Layanan Publik Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam layanan administratif diberikan layanan Pusat Data/Data Center dan layanan Jaringan Intra dan terkait layanan publik diberikan layanan pengaduan pelayanan publik dan layanan data terbuka. Hasil perhitungan mandiri untuk Tahun 2022, layanan publik di Diskominfo menurut SPBE pada Tahun 2022 menunjukkan, secara umum telah meningkat kisaran scorenya dari Tahun 2021 yaitu dari kisaran score 3-4 menjadi score 3-5 yang menunjukkan bahwa secara umum layanan publik terkait Data Center, Jaringan Intra, Pengaduan Pelayanan Publik, dan Data Terbuka semakin matang.

### 3.2. Layanan Pusat Data (Data Centre)

Data center atau lebih dikenal dengan pusat data merupakan ruangan yang dirancang khusus untuk tempat penyimpanan data, informasi bisnis, hingga server komputer dari perusahaan yang biasanya terhubung dengan jaringan internet. Data center sering disebut sebagai benda tunggal, namun kenyataannya data center terdiri dari banyak elemen teknis seperti switch, router, saklar, server, perangkat keamanan, sistem penyimpanan, pengendali pengiriman aplikasi, dan lain sebagainya. Data center dimanfaatkan untuk menjamin data-data OPD aman dari bencana alam, virus maupun malware; efisien karena OPD sudah tidak perlu mengeluarkan anggaran pembiayaan data dan; memiliki kapasitas simpan file yang besar.

Layanan Data center di Jawa Tengah, berdasarkan hasil evaluasi SPBE menunjukkan kenaikan dari Tahun 2021 sebesar 3 menjadi 4. Tingkat kematangan 4, artinya layanan sudah terintegrasi dengan SPBE lain. Capaian tersebut tidak lepas dari perbaikan-perbaikan sarpras data center yang ada seperti pengadaan server/storage dan perbaikan jaringan. Meskipun

demikian, kondisi data center belum sesuai harapan: masih berada dalam tingkatan keamanan 1/Tier 1. *Basic Site Infrastructure*, dimana baru dilayani satu jalur distribusi *non-redundant*. Artinya, belum memiliki kemampuan *back up* data dan energi/listrik; lokasi data center *eksisting* disebutkan juga belum aman (rawan banjir, pernah kebakaran dan terganggu/terdapat kegiatan lain dalam satu gedung) dan; kapasitas terbatas, baru sebagian OPD dan Kabupaten/Kota yang memanfaatkan.



**Gambar 1.** Gambar Rencana Bangunan Data Center Provinsi Jawa Tengah

**Sumber:** Diskominfo, 2022

Dalam upaya mengatasi permasalahan diatas, telah dilakukan pembangunan data center pengganti di lokasi yang baru yang dirasa lebih aman. Pada pembangunan tahap I sebagaimana terlihat pada **Gambar 1**, telah dibangun gedung dan disediakan sarpras data center yang diharapkan dapat operasional pada akhir Tahun 2022. Bangunan dan sarpras sudah didesain untuk memasuki Tier 3. *Concurrently Maintainable Site Infrastructure* yaitu suatu kondisi dimana selain sudah ada *back up* data, data center memiliki lebih dari satu sumber listrik dan jaringan sehingga tidak ada shutdown sehingga saat terjadi maintenance atau penggantian komponen tidak perlu dilakukan shutdown. Mengingat masih dalam tahap desain ke Tier 3 maka sebenarnya, kemampuan data center terbangun belum begitu berbeda dengan data center eksisting bahkan, data center eksisting diinformasikan masih berfungsi sebagai “Core” layanan data center. Jadi, kondisi data center baru meningkat dari sisi kapasitas tetapi belum terjadi peningkatan keamanan data tersimpan. Masih dibutuhkan energi yang besar/anggaran untuk menuju Tier 3., yaitu masih perlu dibangun fasilitas data center Tier 3 agar layanan lebih baik kapasitas dan meningkat kemampuan keamanan datanya. Diluar pembangunan gedung dan sarpras fasilitasnya, layanan data center sebaiknya juga memperhatikan kriteria-kriteria berkaitan dengan implementasi data center seperti, siapa saja yang membutuhkan layanan sebagai penentu kapasitas layanan, menyiapkan SDM yang memadai dan, regulasi untuk kelancaran operasional. Kriteria-kriteria ini belum diperhatikan dalam pembangunan data center yang dikhawatirkan akan menghambat implementasinya.

### 3.3. Layanan Jaringan Intra

Dalam upaya memenuhi kebutuhan komunikasi dan informasi antar OPD, Diskominfo juga melakukan pembangunan infrastruktur TIK lainnya selain data center seperti pembangunan jaringan *Fiber Optic* (FO), penyediaan server dan storage, penyediaan *bandwidth*, pengadaan

peralatan studio visual - ruang Multi Media Center (MMC), pengadaan peralatan *video conference*, pengadaan alat monitoring TV, pengadaan alat monitoring siaran radio, *upgrade* dan *maintenance software* alat monitoring siaran TV, *upgrade* dan *maintenance software* alat monitoring siaran radio, langganan *software* aplikasi siaran radio dan verifikasi aplikasi bagi OPD-OPD. Infrastruktur TIK tersebut mempengaruhi keberhasilan layanan jaringan intranet di Provinsi. Mengingat sebagian besar sarpras TIK sudah ada dalam pembahasan layanan publik lainnya maka, uraian layanan jaringan intra hanya membahas terkait pembangunan jaringan FO, penyediaan *server* dan *storage*, *bandwidth* dan verifikasi aplikasi karena infrastruktur.

Jaringan FO berfungsi sebagai media transmisi untuk sinyal cahaya dari satu lokasi ke lokasi lain. Penggunaan kabel FO sebagai media transmisi dari node ke internet. Salah satu manfaat kabel ini adalah kecepatan akses dalam transmisi data. Pada 2017-2023 telah dan akan dibangun jaringan FO sebanyak 5 paket. Paket I/Tahun 2017 untuk memenuhi kebutuhan layanan utama yaitu di inner pemerintahan (Setda, Setwan dan BPKAD), layanan kesehatan/6 RS dan komunikasi dengan Pusat (Badan Penghubung); Paket II/Tahun 2018 Badan/Dinas dan Sekolah Negeri sekitar Kantor Gubernur; dan Paket III-V/Tahun 2018-2023 adalah Badan/Dinas dan instansi Pemerintah lainnya. Jaringan FO sepanjang 2017-2023 diharapkan akan menghubungkan 86 OPD, Balai, Komisi dan Sekolah di bawah instansi pemerintah. Penilaian mandiri SPBE Tahun 2022. Penyediaan FO di Provinsi Jawa Tengah digunakan untuk kebutuhan layanan jaringan internet dan integrasi antar OPD. Pemenuhan jaringan FO tersebut telah memperlancar OPD-OPD dalam berinteraksi seperti dalam layanan perencanaan, penganggaran, keuangan, kepegawaian, kearsipan dan, pemeliharaan aset daerah. Ketersediaan jaringan FO juga sudah mampu mendukung keterhubungan/*link* antar layanan dengan masyarakat seperti layanan publik RS.

Tingkat kematangan jaringan intra Tahun 2022 telah mencapai 5 artinya, layanan sudah optimal. Sudah adaptif terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal. Meskipun demikian, masih dijumpai adanya *delay* pelayanan yang diduga karena gangguan jaringan. Hal ini dimungkinkan karena jaringan FO banyak yang tidak tertanam dalam tanah atau terpadu dalam satu pipa dengan jaringan layanan lainnya sehingga rawan terhadap gangguan alam dan gangguan makhluk hidup (manusia dan hewan).

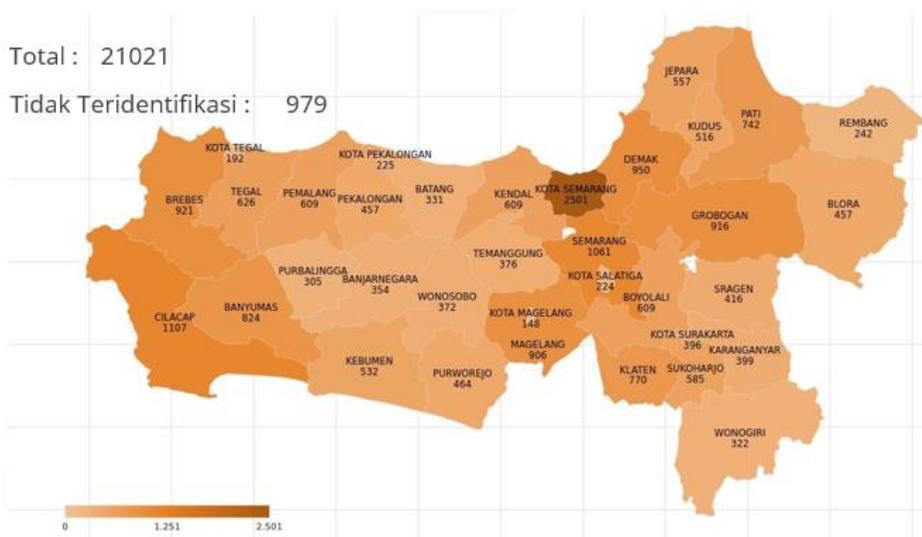
Khusus untuk pemenuhan akses internet, Diskominfo juga melakukan sewa internet/ penyediaan bandwidth untuk OPD-OPD. Secara berturut-turut seluruh OPD difasilitasi pengadaan internetnya yaitu Tahun 2018 sebanyak 1.000 Mbps, Tahun 2019 sebanyak 1.400 Mbps, Tahun 2020 sebanyak 1.600 Mbps; Tahun 2021 sebanyak 1.800 Mbps; Tahun 2022 sebanyak 2.000 Mbps dan, Tahun 2023 sebanyak 2.200 Mbps. Dalam peraturan Perda no. 11 Tahun 2019 juga disepakati bahwa pemenuhan internet dipenuhi oleh Diskominfo, realisasinya OPD-OPD masih melakukan belanja internet/sewa internet mandiri karena beberapa alasan seperti dukungan internet dari Diskominfo belum mencukupi atau alasan backup data. Sebenarnya bukan hanya sewa internet yang diambil alih pengelolaannya oleh Diskominfo, pengadaan server juga seharusnya dikoordinasikan dengan Diskominfo. Pengkoordinasian tersebut penting mengingat, agar server dapat di data, terstandarisasi, menjadi satu wadah dan, disinergikan terlebih, saat ini Diskominfo sedang menyelesaikan pembangunan Data Center pada Tahun 2022 dimana, data center sudah dirancang dan memiliki kapasitas yang besar dalam mengelola file data dan aplikasi OPD-OPD. Server dan storage sebaiknya menyatu dalam data center. Dalam upaya men-standar-kan, mensinergikan dan efisiensi anggaran diskominfo perlu mengidentifikasi kebutuhan/distribusi jaringan FO dan bandwidth bagi masing-masing OPD.

Diskominfo sebenarnya melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 45 Tahun 2013

juga merupakan instansi pembina dalam fasilitasi pengelolaan aplikasi, salah satunya memberikan rekomendasi Pembangunan Sistem/Aplikasi. Hasil pemantauan dinamika aplikasi OPD-OPD menunjukkan bahwa, aplikasi di Provinsi Jawa Tengah semakin meningkat di berbagai OPD seperti tingkat keaktifannya, perkembangannya, dan ragam layanannya. Meskipun demikian, dari total 667 aplikasi yang terdaftar yang ada di OPD-OPD, 129 aplikasi (19,34 %) posisinya tidak aktif. Ketidakaktifan aplikasi dalam perhitungan terakhir meningkat 30 aplikasi dan 15 aplikasi yang sebelumnya tidak aktif menjadi aktif. Kondisi ini menggambarkan bahwa aplikasi *online* sudah biasa digunakan OPD tetapi belum semuanya dapat diakses oleh publik. Adapun perkembangannya dari 667 aplikasi sebanyak 258 aplikasi (38,68%) berstatus transaksional, 229 aplikasi (34,33 %) masih bersifat informatif dan sisanya tidak ada keterangan. Secara umum aplikasi yang ada digunakan untuk memperlancar tugas kedinasan. Hanya sebanyak 261 bisa diakses masyarakat. Gambaran diatas menunjukkan bahwa belum semua aplikasi berjalan aktif, belum bersifat transaksional dan belum sinergis dan terintegrasi satu dengan lainnya. Kebanyakan baru untuk layanan kedinasan saja, masih dibutuhkan perbaikan-perbaikan.

### 3.4. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

Layanan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah difasilitasi Diskominfo melalui layanan Lapor Gub..!. Layanan tersebut menggunakan media online seperti *website*, *whatsapp*, *android*, *instagram*, *SMS*, *facebook*, *twitter*, layanan *hotline*, aduan langsung, *youtube* dan aplikasi LaporGub sendiri. Total pengaduan pada Tahun 2021 adalah 21.021 aduan. Sebaran aduan sebagaimana **Gambar 2.** terlihat untuk 35 Kabupaten/Kota. Adapun jenis aduan diantaranya menyangkut permohonan perbaikan jalan, permohonan Bansos Covid, permohonan informasi vaksinasi Covid, aduan bantuan tidak tepat sasaran dan, permohonan penanggulangan banjir. Aduan kepada pemerintah daerah dijawab langsung oleh OPD Provinsi, Sektor Vertikal di Provinsi dan, Kabupaten/Kota. Aduan kepada 47 OPD sebanyak 5.180 aduan yang semua ditindaklanjuti; aduan kepada 25 instansi lain sebanyak 1.483 aduan yang semua dapat ditindaklanjuti; dan kepada 35 Kabupaten/Kota sebanyak 11.495 aduan yang hampir semua dapat ditindaklanjuti.



**Gambar 2.** Peta Persebaran Wilayah Aduan Tahun 2021

Sumber: Diskominfo, 2022

Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik telah mencapai level 3. Artinya, layanan pengaduan publik melalui LapoGub! Dalam bentuk pertukaran informasi dan layanan. Masyarakat dapat melihat aduan pada laman LapoGub! dan dapat juga mengunggah bukti aduannya ke dalam sistem seperti yang dapat dilihat pada bukti dukung LapoGub! Setiap aduan yang masuk ke dalam LapoGub!, otomatis akan di disposisikan kepada instansi terkait. Kemudian setiap progres aduan akan terlihat oleh admin LapoGub!, apakah aduan tersebut sudah diverifikasi, proses maupun selesai seperti yang disertakan pada data dukung Indikator Progres Aduan LapoGub! dan Indikator.Progres Aduan LapoGub!. Admin juga dapat mendownload aduan untuk bahan laporan kepada atasan dengan bukti dukung: - Indikator Download Laporan LapoGub! - Indikator Tampilan Review Laporan – Indikator REKAP LapoGub!. Kemudian sistem LapoGub! sudah melakukan Konsolidasi data dengan SP4N LAPOR! Kemenpan-RB, Sehingga aduan LapoGub! dapat juga dilihat di aplikasi SP4N LAPOR! milik Kemenpan-RB dengan proses. Aduan memang tidak semua dijawab, terdapat 431 aduan ditolak dan 714 aplikasi diluar wewenang Pemerintah Daerah. Dari laporan implementasi LapoGub!, baru terinformasikan secara global bahwa aduan sudah terjawab tetapi tingkat solutifnya belum terinformasikan dalam rekapitulasi aduan LapoGub!.

### 3.5. Layanan Data Terbuka

Layanan data terbuka terutama difasilitasi melalui aplikasi portal data. Dalam aplikasi portal data, masyarakat umum dapat mengakses data dan informasi OPD-OPD dan mendapatkan informasi publik yang diperlukan. Portal data diharapkan menjadi sarana OPD dalam mempublikasikan data dan informasi yang perlu diketahui publik atas sektor pembangunan yang ditangani. Jadi, aplikasi portal data adalah mendukung Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi / PPID Utama dalam mewujudkan keterbukaan informasi sektor-sektor publik. Aplikasi portal data diharapkan akan menjadi sarana untuk mewujudkan Satu Data Indonesia di Provinsi Jawa Tengah, karena data dari berbagai OPD yang masuk harus melalui tahap pemeriksaan prinsip SDI sebelum dipublikasikan dalam portal data. Layanan data terbuka hasil evaluasi SPBE Tahun 2022 menunjukkan berada dalam level kematangan 4/kolaboratif, artinya layanan sudah terintegrasi dengan SPBE lain. Kondisi ini dibuktikan, bahwa OPD-OPD sudah saling mendukung dalam portal data.



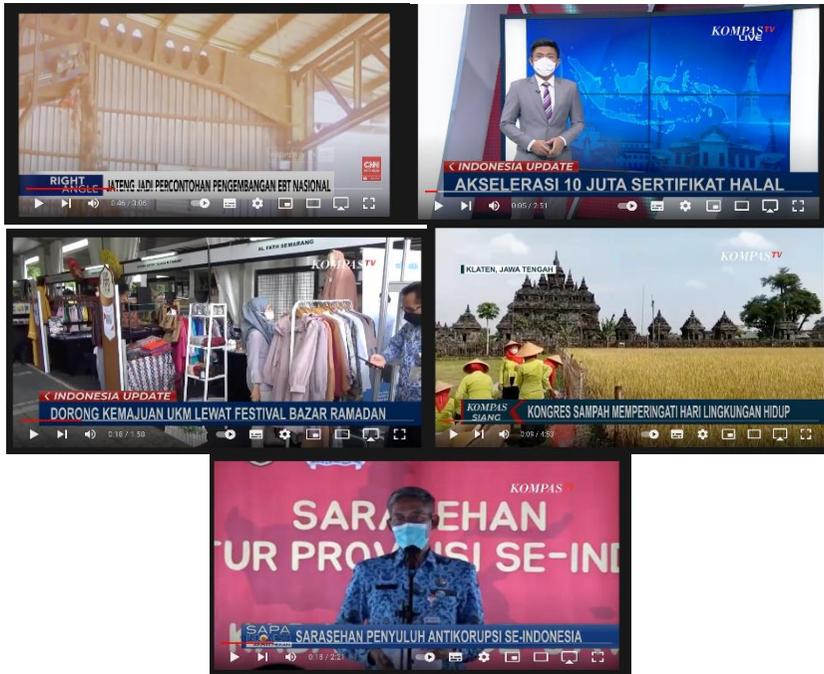
Gambar 3. Grafik Kunjungan Portal Data Tahun 2018-2023

Sumber: Diskominfo, 2022

Trend data yang masuk dalam portal data sepanjang 2018-2023 menunjukkan kenaikan yaitu Tahun 2018 sebanyak 13.000 data; Tahun 2019 sebanyak 19.756 data; Tahun 2020 sebanyak 25.439 data; Tahun 2021 sebanyak 30.349 data; Tahun 2022 sebanyak 33.664 data (s.d TW 2) dan; Tahun 2023 sebanyak 36.500 data (prediksi). Meskipun demikian, **Gambar 3.** menunjukkan bahwa trend jumlah kunjungan portal dari Tahun 2018-2022 menunjukkan tendensi penurunan. Penurunan terekam dari bulan ke bulan dan dari Tahun ke tahun. Penurunan minat kunjungan diduga faktor internal berupa aplikasi portal data memiliki kelemahan-kelemahan seperti tampilan aplikasi kurang menarik, data kurang menarik, data tidak ter update rutin/kosong dan kurang jelas kemanfaatannya. Adapun faktor eksternal adalah tersedianya penyedia data saingan yang lebih dapat dipercaya/sesuai kebutuhan (Misalkan BPS, data hasil penelitian akademis dan data OPD). Penurunan trend kunjungan tersebut harus dievaluasi untuk perbaikan. Hasil pencermatan terhadap aplikasi juga, belum diketahui siapa saja yang memanfaatkan portal data tersebut. Pemahaman pengunjung diperlukan untuk mengetahui apakah data dimanfaatkan atau sekedar dilihat sekilas.

Dalam mewujudkan layanan data terbuka, selama 5 tahun Diskominfo memberikan layanan publik berupa rekomendasi analisis berita, rekomendasi analisis pendapat umum, produksi dan penayangan konten informasi. Dari hasil rekomendasi analisis berita, menjadi dasar pembuatan materi informasi dan berita yang disampaikan melalui berbagai media cetak, online, audio, visual, hingga media sosial. Tema materi berita dan informasi biasanya berupa sosialisasi program pembangunan, progress proyek pembangunan, hingga informasi yang penting diketahui masyarakat. Selain itu, Diskominfo juga melakukan,fasilitasi publikasi kegiatan atau program pembangunan yang dilaksanakan oleh OPD Pemprov Jateng. Dengan total konten rata-rata sekitar 30-40 konten setahun. Namun demikian, jumlah ini memungkinkan untuk terus bertambah seiring meningkatnya permintaan sosialisasi dan publikasi OPD. Hal ini penting mengingat segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah perlu untuk dikomunikasikan agar masyarakat tahu bahwa Pemprov bekerja untuk kesejahteraan rakyat. Pada akhirnya, masyarakat yang paham dan mengerti, membawa dampak positif bagi image dan reputasi Pemprov Jateng. Maka, koordinasi dan komunikasi intensif mutlak diperlukan untuk mewujudkan strategi program komunikasi yang tepat dalam menunjang data terbuka.





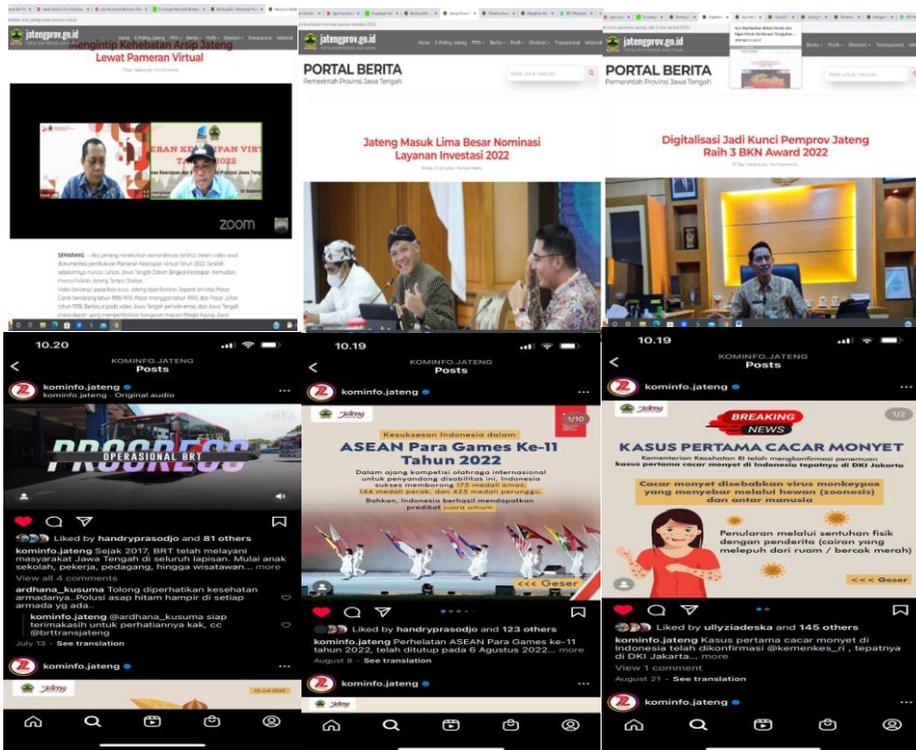
**Gambar 4.** Penyajian Konten Layanan Informasi Kepada Publik lewat Media Visual

Sumber: Diskominfo, 2022

Layanan komunikasi dan informasi publik dibuat menarik baik dalam penyajian dan substansi. Informasi yang penting, menarik, dan berskala nasional dan daerah ini biasanya disampaikan dalam bentuk visual bisa melalui media televisi dan youtube, serta media sosial. Hasil pembangunan dan event sektoral OPD-OPD sebagaimana **Gambar 4.** yang perlu diketahui dalam level nasional dan daerah difasilitasi pemberitaan/publikasinya oleh Diskominfo. Misalkan sampai semester I pada Tahun 2022 telah dilakukan fasilitasi pemberitaan / publikasi kepada OPD-OPD melalui televisi seperti peringatan kongres sampah, festival olahraga tradisional, dan akselerasi 10 juta sertifikat halal. Topik informasi yang menarik lainnya melalui medsos dengan judul seperti Dukung Ketahanan Pangan Nasional, Jateng Optimalkan 120 Hektare Lahan untuk Sorgum (Dishanpan); Grand Automotive Show (Bapenda); Festival Olahraga Rekreasi daerah (FORDA) (Disporapar); Trans Jateng Ramah Difabel, pelatihan penanganan untuk penumpang difabel bagi karyawan BRT Trans Jateng (dishub); dan Penipuan lewat promosi lowongan kerja (Disnakertrans).

Penulis melihat bahwa, konten layanan komunikasi yang disampaikan lewat televisi dan radio memiliki kelemahan sekaligus kelebihan. Kelemahannya, yaitu hanya disaksikan sebentar, kalo harus diulang-ulang penyajiannya dan pada waktu prime time membutuhkan anggaran besar dan belum tentu dirasakan dampaknya. Kelebihannya, bisa dilihat lebih banyak masyarakat. Oleh sebab itu perlu menyusun prioritas mana yang harus ditampilkan di televisi dan mana yang harus di media lain. Bagaimanapun, televisi masih memiliki pemirsa setia, maka publikasi melalui media televisi perlu selektif terkait jam tayang, program yang disukai masyarakat, yang akan mempengaruhi bentuk publikasi apakah berbentuk advertorial, berita, talkshow, wawancara, insert, hingga feature. Hal yang sama berlaku pada media radio, yang juga memiliki pendengar setia. Perlu diketahui program yang diminati masyarakat, jam tayang yang akan menentukan bentuk komunikasi yang tepat untuk menyampaikan soal Jawa Tengah sehingga efektif dan efisien. Berbeda dengan media sosial yang bisa disaksikan kapan saja dan berulang-ulang. Dengan

demikian diperlukan audit komunikasi untuk mengevaluasi efektivitas program publikasi media. Intinya, perlu diperhatikan pangsa pasar pemirsanya dan cakupan kemanfaatan informasinya. Berbeda dengan lewat media sosial lainnya yang bisa disaksikan kapan saja. Perlu dievaluasi pemilihan dan penggunaan / peruntukan media komunikasinya.



Gambar 5. Tampilan Aplikasi Portal Data Jawa Tengah

Sumber: Diskominfo, 2022

Selain disampaikan fasilitasi publikasi hasil pembangunan satu arah dalam bentuk tayangan berita, Diskominfo memfasilitasi dukungan website untuk komunikasi dua arah seperti melalui portal berita pada website [jatengprov.go.id](http://jatengprov.go.id). Selain itu Diskominfo juga mengaktifkan website [kominfo.jateng](http://kominfo.jateng) untuk komunikasi yang memungkinkan masyarakat berkomunikasi dengan Diskominfo terkait suatu topik pembangunan sebagaimana terlihat pada **Gambar 5**. Terhadap layanan komunikasi dua arah tersebut terdapat hambatan dalam merespon pihak-pihak yang berkomunikasi, tentu membutuhkan spesialisasi siapa pihak yang menangani, kualitas pemahaman substansi topik yang dibahas dan, jaringan komunikasi antar pihak yang memadai.

#### IV. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas, disimpulkan bahwa capaian Indeks SPBE sangat baik–menuju memuaskan (Indeks SPBE sebesar 3,50) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Pelayanan publik terhadap interaksi antar OPD dan masyarakat dirasakan sudah membaik. OPD-OPD diperlancar dalam menjalankan tugas dan fungsinya seperti dalam pengelolaan data, ketersediaan intranet dan, publikasi data. Masyarakat bisa mendapatkan layanan pengaduan dan mengakses data dengan mudah. Meskipun demikian, masih ditemukan permasalahan-permasalahan terkait optimalisasi, pemanfaatan dan kesesuaian

kebutuhan pelayanan publik. Kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana gambaran kondisi pelayanan publik yang ditangani Diskominfo dalam SPBE.

Rekomendasinya, dalam penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan selanjutnya agar pengembangan SPBE khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik memperhatikan optimalisasi pemakaian, peningkatan dorongan pemanfaatan dan, pemenuhan sesuai kebutuhannya. Rekomendasi ini untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang perbaikan apa saja yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

## Daftar Pustaka

- Anita Wahyuni, dkk. (2022). Adaptasi Inovasi Go-Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal MODERAT, Volume 8, Nomor 2*.
- Hani Atun Mumtaha, dkk. (2019). Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce). *Jurnal Pilar Teknologi, Volume 4 Nomor 2 September 2019*.
- Aswin, dkk. (2022). Dinamika Pelaksanaan *Electronic Governance* Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume 13, Nomor 1, Januari 2022*.
- Pamungkas AR., dkk. (2020). Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi Pada Kesiapan Penerapan *E-Government*: Studi Literatur. *Jurnal Informatika dan Komputer, Akreditasi Kemenristekdikti, No.36/E/KPT/2019*.
- Abd. Aziz Bouty dkk. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 23 No. 1, Juni 2019: 16-24*;
- Annisaa dkk., (2020). E – Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik Vol 1, No 1, Hlm 176-189*;
- Deby Apriliani, dkk. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Volume 1, Nomor 4, April 2021 p-ISSN 2774-7018 ; e-ISSN 2774-700X*;
- Hemy Dwi Pratiwi, dkk. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 4, No. 11, November 2020, hlm. 4116-4124, e-ISSN: 2548-964X*
- Inas Tasya Firdaus, dkk. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan Vol. 4 No. 2 Bulan September Tahun 2021 P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836*;
- I Wayan Muka, dkk. (2020). Pengembangan Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Provinsi Bali. *Jurnal Bali Membangun Bali Volume 1 Nomor 3, Desember 2020 e-ISSN 2722-2462 p-ISSN 2722-2454*;
- Khaidarmansyah dkk. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen Vol. 16 No. 1 April 2022 (ISSN Cetak 1978-6573) (ISSN Online 2477-300X)*;
- Namira Abda Taqiya, dkk. (2020). Analisis Tingkat Kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan

- Informatika Jawa Timur. *ISSN 2686-6099 – SCAN VOL. XV Nomor 1 – Februari 2020*;
- Yuniantoro, A (2022). *SPBE Pasti Gagal: Mengubah Pemerintahan Indonesia Menjadi Digital*. Litera Mediatama, Kota Malang.
- Katharina R., dkk. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Wahyudi Kumorotomo, 2008. Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet. Materi Diklat MEP, UGM;
- Sabino Mariano, 071214353011 (2018) Penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Thesis thesis, Universitas Airlangga*;
- Edwi Arief Sosiawan, 2008. *Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008) UPN "Veteran"* Yogyakarta, 24 Mei 2008; ISSN: 1979-2328;