

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak berlakunya Otonomi Daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Menurut Kuncoro dan Mudrajad dalam bukunya Otonomi Daerah (2004) yaitu hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan pelayanan publik adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan publik. Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik adalah kualitas dan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintah serta memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam pelayanan publik, maka dibuatlah landasan hukum yang tertuang dalam Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut, tertulis bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah karena dengan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Salah satu pelayanan yang dapat menunjang peningkatan pelayanan publik yang baik (*Good Governance*) adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pada saat ini pemerintah Indonesia mencanangkan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem pemerintahan berbasis elektronik diselenggarakan dengan prinsip efektifitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. Dimana prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya.

Sebagai tindak lanjut atas perkembangan Teknologi Informasi tersebut, Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Hal tersebut diyakini dapat mempermudah dalam penyelenggaraan pemerintahan karena memiliki konsep kebijakan internal terkait Rencana

Induk SPBE, Perencanaan dan Penganggaran TIK dan Pengoperasian Pusat Data yang dimasukkan dalam program Satu Data Indonesia.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian berdasarkan Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memiliki pembagian urusan, yaitu :

- a. Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
- b. Pengelolaan e-government di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Demikian halnya Kabupaten Mamuju Tengah, pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian telah melakukan perencanaan dan perancangan yang tertuang dalam RPJMD kabupaten mamuju tengah 2013-2025 adalah “Kabupaten Mamuju Tengah Maju dan Sejahtera dalam Bingkai Lalla’ Tassisara” yang mengacu pada RPJMN Indonesia 2020-2024 adalah “Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong” dan RPJMD Provinsi Sulawesi Barat 2017-2022 adalah “Sulawesi Barat Maju dan Malaqbi” sebagai dasar pembangunan SPBE dalam menunjang fungsi dan kinerja pemerintahan dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik sejak tahun 2018, sehingga dapat terwujudnya tata kelola dan manajemen SPBE yang efektif dan efisien, terwujudnya layanan SPBE yang terpadu dan berorientasi kepada pengguna, terselenggaranya infrastruktur SPBE yang terintegrasi dan meningkatnya kapasitas sumber daya manusia SPBE.

Tabel 1

Indeks SPBE Kabupaten Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2023

Nomor	Provinsi/Kabupaten	Nilai Indeks SPBE	Predikat
1.	Provinsi Sulawesi Barat	2,89	Baik
2.	Kota Mamuju	3,23	Baik
3.	Kabupaten Mamuju Utara	2,86	Baik
4.	Kabupaten Mamasa	2,77	Cukup
5.	Kabupaten Polewali Mandar	2,70	Cukup
6.	Kabupaten Majene	2,67	Cukup
7.	Kabupaten Mamuju Tengah	1,83	Cukup

Sumber : RPJPD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025-2045

Data Indeks SPBE saat ini di Kabupaten Mamuju Tengah pada tahun 2023 sebesar 1,83 dengan kategori Cukup, jika di bandingkan dengan Indeks SPBE Provinsi Sulawesi Barat senilai 2,89 dengan kategori Baik, sedangkan Indeks Nilai SPBE di Kabupaten Mamuju senilai 3,23 dengan kategori Baik, dari enam Kabupaten di Provinsi Sulawesi Barat Kabupaten Mamuju Tengah mendapatkan Nilai Indeks SPBE terendah, maka dari itu perolehan nilai ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan SPBE di Kabupateng Mamuju Tengah masih perlu di tingkatkan jika di bandingkan dengan SPBE Kabupaten dan provinsi yang telah disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, terdapat 8 aspek penilaian SPBE, yaitu :

1. Kebijakan Internal
2. Tata Kelola SPBE
3. Infrastruktur TIK
4. Aplikasi SPBE
5. Data dan Informasi SPBE
6. Keamanan Siber SPBE

7. Manajemen SPBE
8. Layanan SPBE

Dari kedelapan aspek penilaian SPBE di atas, terdapat satu aspek yang menunjukkan kemajuan, yaitu Aspek Tata Kelola dengan Nilai 3,00 kategori sangat baik.

Selanjutnya sebagaimana amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian bertanggungjawab dalam penyelenggaraan Infrastruktur SPBE dan Koordinasi pembangunan serta pengembangan Aplikasi SPBE agar dapat berjalan dengan maksimal.

Agar pelayanan SPBE dapat berjalan maksimal Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sebagai Leading Sector dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) harus mampu bekerja dengan instansi lain. Dengan terintegrasinya layanan yang ada di pemerintah daerah dapat meningkatnya indeks SPBE dan akan memberikan manfaat bagi pemerintah daerah, di antaranya :

- a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas percepatan proses bisnis, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas data karena data yang dikumpul dan diolah secara elektronik umumnya lebih akurat dan konsisten, sehingga dapat membantu pemerintah daerah dalam mengambil keputusan yang tepat;
- b. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas pelayanan sehingga akses informasi dapat lebih mudah;

- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dalam bentuk kualitas, jangkauan layanan dan waktu pelayanan;
- d. Mendukung pencapaian tujuan strategis pemerintah daerah seperti meningkatkan indeks pembangunan manusia (IPM) dan menurunkan angka kemiskinan;
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik karena SPBE merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sebagai tindak lanjut atas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, sebagai Leading Sector Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian telah melakukan perencanaan dan perancangan sebagai dasar pembangunan sistem informasi terintegrasi berbasis elektronik dalam menunjang fungsi dan kinerja pemerintahan dengan sistem berbasis elektronik sejak tahun 2018 . Sebagai bukti telah tersedianya situs Portal Pemkab Mamuju Tengah yang dapat di akses tiap OPD yang ada di Kabupaten Mamuju Tengah.

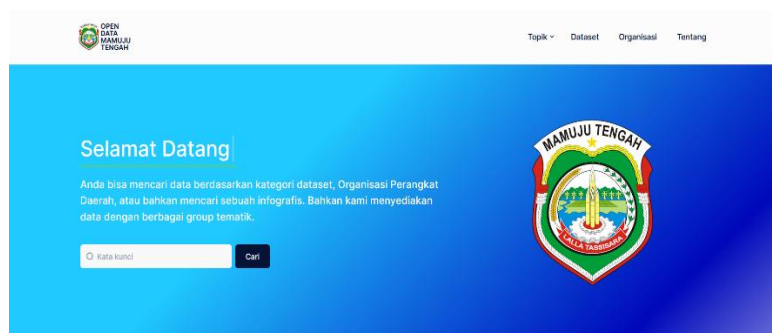
Gambar 1 Portal Satu Data Mamuju Tengah



Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2023

Portal Satu Data Mamuju Tengah ini berdasarkan gambar 1 di atas dipergunakan untuk semua OPD agar semua datanya dapat terintegrasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah.

Gambar 2 Portal layanan kepada masyarakat



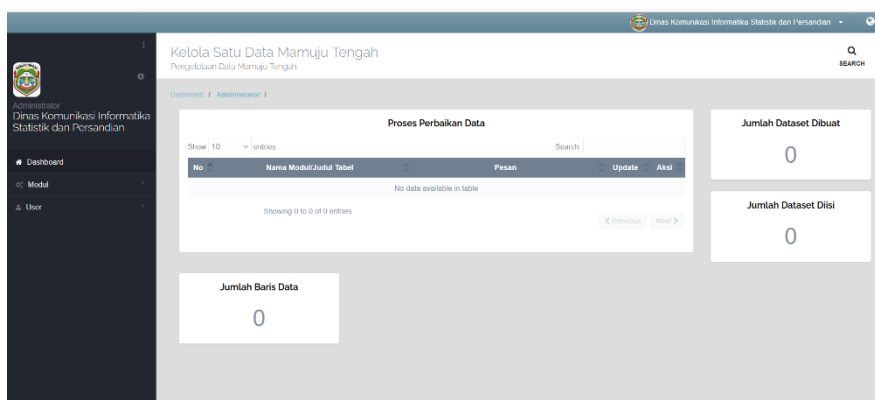
Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Mamuju Tengah Tahun 2023

Portal Layanan kepada Masyarakat pada Gambar 2 ini di pergunakan untuk kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan indeks dari pelayanan SPBE di Kabupaten Mamuju Tengah. Portal lainnya yang telah di sediakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian untuk menunjang indeks SPBE di Kabupaten Mamuju Tengah , yaitu :

- a. Layanan Laporan SP4N adalah Portal Layanan yang mengelola laporan dari OPD dan Masyarakat;
- b. Layanan Internet adalah Portal Layanan pemberian internet kepada OPD yang membutuhkan;
- c. Permohonan Sub Domain adalah Portal Layanan pemberian sub domain kepada OPD yang membutuhkan;
- d. Fasilitas Domain Desa.id adalah Portal Layanan pemberian sub domain desa.id kepad desa yang membutuhkan.

Dari empat layanan yang disediakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di harapkan dapat mengintegrasikan semua layanan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah, karena dengan terintegrasinya semua layanan elektronik yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah dapat meningkatkan Indeks SPBE daerah. Hanya saja keadaan lapangan saat ini yang menjadi permasalahan adalah Layanan yang telah di sediakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian belum di manfaatkan secara maksimal oleh OPD lainnya, hal ini dapat dilihat pada gambar 3 Portal Layanan Satu Data Mamuju Tengah.

Gambar 3 Portal Layanan Satu Data Mamuju Tengah



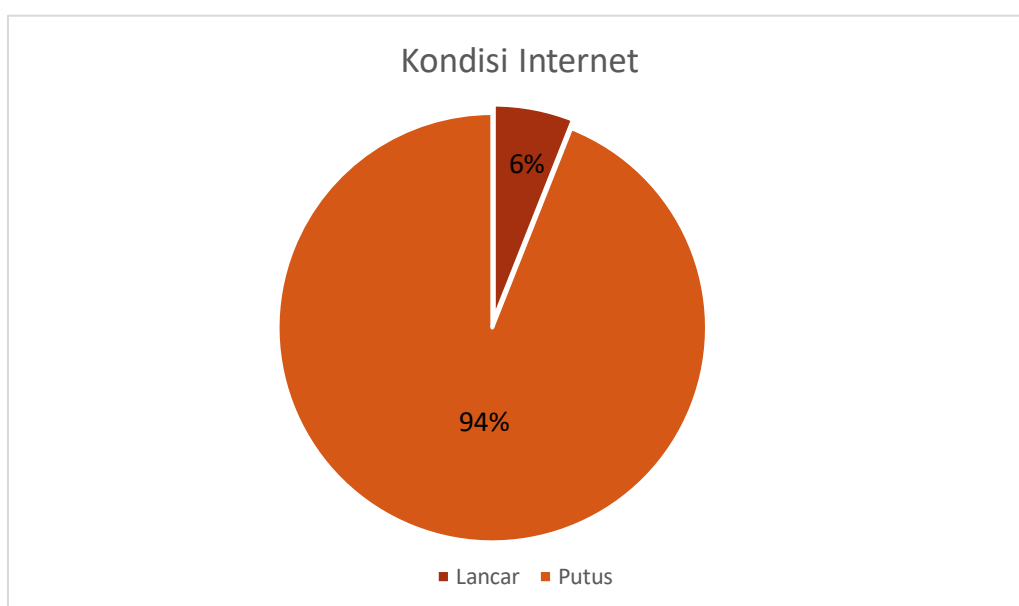
Dapat dilihat pada Gambar 3 bahwa data layanan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah belum ada yang terintegrasi sama sekali dengan portal layanan satu data Mamuju Tengah, hal ini yang menjadi kendala dalam meningkatkan indeks SPBE daerah. Jika dilihat dari jumlah layanan elektronik yang ada di Kabupaten Mamuju Tengah berdasarkan data Arsitektur SPBE Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah tahun 2023 sejumlah

104 Layanan dan Aplikasi. 7 layanan dan aplikasi yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dan 97 layanan dan aplikasi yang ada di OPD lainnya yang belum terintegrasi, data layanan dan aplikasi dapat di lihat pada lampiran.

Arsitektur dan Peta rencana SPBE Kabupaten Mamuju Tengah tahun 2022-2026 sebagai peta rencana pelaksanaan SPBE dapat menjadi acuan dalam meningkatkan indeks SPBE di Kabupaten Mamuju Tengah.

Penguatan infrastruktur TIK melalui pembangunan jaringan BTS Infrastruktur Internet juga menjadi dasar yang terpenting dalam penerapan SPBE di pemerintah daerah Kabupaten Mamuju Tengah, karena tanpa ketersediaan Internet yang cukup akan menghambat proses penerapan SPBE dengan Instansi Pusat, Povinsi dan Kabupaten. Hasil Survei Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian atas dukungan Internet yang ada di Kabupaten Mamuju Tengah digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2 Kondisi Internet



Sumber : Arsitektur SPBE Dinas Kominfo Kab. Mamuju Tengah Tahun 2022

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi internet menunjukkan bahwa sebanyak 6% OPD mengalami koneksi internet yang stabil, dan sebanyak 94% melaporkan bahwa bandwidth atau kapasitas maksimum data yang dapat ditransfer melalui koneksi jaringan yang mereka miliki kurang mencukupi. Saat ini hampir seluruh OPD di lingkup pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah hanya mengandalkan koneksi internet Indihome dari Telkom.

Pembangunan TIK di Kabupaten Mamuju Tengah saat ini terdapat 46 titik jaringan yang tersebar, yang menggunakan Telkomsel, Indihome dari PT. Telekomunikasi Indonesia dan Indosat, sekarang ini masih didominasi oleh Provider Telkomsel dengan jumlah 32 titik. Dengan demikian, sebagian besar masyarakat Kabupaten Mamuju Tengah secara umum menggunakan jenis jaringan provider Telkomsel tersebut dalam sarana komunikasi sehari-hari, seperti pengguna Indihome, Kartu AS, Simpati dan Halo, data selengkapnya terdapat dilampiran.

Dalam pengelolaan SPBE agar dapat berjalan secara maksimal maka diperlukan keamanan data karena keamanan data dalam SPBE menjadi sangat penting dikarenakan apabila terjadi kebocoran data maka akan berakibat fatal, seperti :

1. Kerugian finansial;
2. Pencurian identitas masyarakat;
3. Rusaknya kepercayaan publik;
4. Gagal mencapai tujuan SPBE yaitu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas;

5. Pemerintah daerah akan kehilangan data pentingnya.

Hal yang menjadi kendala dalam pengamanan data yang ada di Mamuju Tengah adalah masih minimnya alat penunjang keamanan seperti Internasional *Organization For Standardization (ISO)* yaitu kerangka kerja dan pedoman untuk mengelola risiko keamanan informasi dalam suatu organisasi , *Security Operations Center (SOC)* dan TIK, kendala lainnya adalah masih terikatnya kontrak dengan pihak pengembang di luar dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sehingga akan berpengaruh apabila terjadi kendala dalam keamanan dan hak, serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk peningkatan keamanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Selain permasalahan pada infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagaimana telah dijelaskan di atas, permasalahan lain yang di hadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah dalam menjalankan kebijakan SPBE tersebut adalah faktor sumber daya manusia. Masih terbatasnya sumber daya manusia pengelola TIK yang berbasis digital baik pada aspek kuantitas maupun dari aspek kualitas jika dilihat dari latar belakang pendidikannya yang pada dasarnya bukan lulusan dari jurusan Informasi dan Teknologi maupun ilmu komputer.

Sebagaimana lampiran Surat Keputusan (SK) Bupati Tahun 2024 tentang Pembentukan TIM Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dLingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah, kendala lain yang disampaikan oleh Kepala Bidang Informatika yang membidangi

SPBE adalah kurangnya komitmen dan pemahaman dari beberapa OPD terkait pemenuhan setiap indikator SPBE.

Oleh karena itu dengan adanya permasalahan yang telah di jelaskan di atas tentu sangat berpengaruh pada indeks penilaian SPBE di Kabupaten Mamuju Tengah, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai upaya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam meningkatkan Indeks SPBE dengan memenuhi ke delapan indeks penilaian yang telah di ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020, sebagai upaya penerapan pelayanan berbasis elektronik secara maksimal. Maka dari itu peneliti mengambil judul Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah ?

C. Tujuan

Untuk mengetahui dan menganalisis Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Komunikasi, informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah.

D. Manfaat

Hasil penelitian Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah, memberikan sejumlah manfaat antara lain ;

1. Secara Akademik dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan informasi serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan studi pemerintahan, khususnya mengenai pelayanan publik di sektor Informasi dan komunikasi;
2. Secara Praktik hasil penelitian menjadi suatu gambaran sejauh mana kapasitas dan kualitas pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tengah.