

Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Information Technology and Communications Human Resources Competence
Analysis of Surabaya City Communication and Informatics Office in Electronic-Based
Government Systems

¹Tito Rachmanto & ^{✉2}Bambang Kusbandrijo

¹Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya, Indonesia

²Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

SPBE,
Kompetensi,
ASN,
SDM,
TIK.

Article History:

Received : 30 Mei 2023

Accepted : 8 Juni 2023

Publish : 27 Juni 2023

ABSTRAK:

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisa terhadap kompetensi SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi (SDM TIK) dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui desain pengembangan kompetensi SDM TIK Pemerintah Kota Surabaya di era SPBE. Narasumber penelitian ini adalah pimpinan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPKSDM) dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif menggunakan pendekatan analisis kompetensi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SDM yang memiliki kompetensi TIK merupakan salah satu pondasi yang harus terbangun di era SPBE. Selain itu pengembangan SDM TIK perlu dijadwalkan secara rutin dalam kerangka acuan kerja dan dianggarkan dalam suatu dokumen perencanaan anggaran pada dinkominfo dan BPKSDM. Pengembangan SDM TIK juga perlu dimonitoring dan dievaluasi dampak dari kegiatan pengembangan SDM TIK tersebut. Saat ini salah satu langkah yang sedang dilakukan adalah melakukan review atau sosialisasi ulang terhadap aplikasi yang digunakan dalam keseharian bekerja oleh ASN yaitu eSurat, dari model review atau sosialisasi ini akan membantu para pengguna baru yang hanya mendapatkan trnsfer pengetahuan secara parsial dari pendahulunya.

ABSTRACT:

The main purpose of this research is to analyzing the Competence of Human Resources of information and communication technology (SDM TIK) in electronic based government system (SPBE). Beside that, it is also aims to knowing the developmental design SDM TIK of Surabaya City Government in SPBE era. The resource person in this research is the leader of the Personnel and Human Resource Development Agency (BPKSDM) and the Surabaya City Communication and Informatics Office (Dinkominfo). The method that used in this data was done by interview, observation and documentation. The analysis method in this data was done descriptively-qualitatively using a competency analysis approach. The result from this research are showing that the Human Resource (SDM) that has Communication and Information Technology (TIK) competency was one of the foundation that must be built in this SPBE era. beside, the development of Human Resource of Communication and Information Technology needs to be scheduled routinely on the framework of reference and also budgeted in one planning document on dinkominfo and BPKSDM. the development in Human Resource of Communication and Information Technology it is also need to be monitored and evaluated from that Human Resource of the Communication and Information Technology (SDM TIK) development. at this time one of the step that is on process is doing a review or resocialization through the application that used in everyday works by ASN called e-Surat, from the review models or this socialization it will help the new users that only got knowledge transfer partially from the predecessor.

How to Cite:

Rachmanto, T., Kusbandrijo, B. (2022). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 17(1), 91-98. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i1.549>.

[✉]Corresponding author :

Address : Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya 60118

Email : b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id

Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan is licensed under a
Creative Commons Attribution 4.0 International License



Hal. 91-98

PENDAHULUAN

Guna meningkatkan pelayanan pemerintahan, di era teknologi ini sudah tidak asing lagi dengan istilah *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik disingkat SPBE. Segala macam jenis pelayanan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas merupakan deskripsi sederhana dari SPBE. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 telah dinyatakan bahwa seluruh badan pemerintahan seperti Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, dan Lembaga Pemerintahan lain dengan pemimpin masing-masing diamanatkan untuk menyusun langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di wilayah pemerintahannya dan bertanggung jawab penuh atas kegiatan tersebut.

Implementasi SPBE di Indonesia diperdalam dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) setiap tahunnya telah melakukan evaluasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap 517 kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, terdiri atas 92 kementerian/lembaga dan 425 provinsi, kabupaten, dan kota.

Hasil evaluasi SPBE yang dilakukan pada tahun 2022, Pemerintah Kota Surabaya memiliki hasil evaluasi SPBE 3,69 yang berarti sangat baik. Terdapat 47 indikator dalam evaluasi SPBE dan memiliki nilai tingkat kematangan untuk setiap indikator adalah 5. Pada indikator 25 Tingkat Kematangan Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Pemkot Surabaya mendapatkan nilai kematangan 2. Tikat (level) kematangan 2 memiliki arti bahwa pendefinisian dan pendokumentasian dasar-dasar manajemen

telah diterapkan dalam proses tata kelola dan berdasarkan standar dari masing-masing instansi. Kebijakan internal telah divalidasi, namun pengaturannya masih bersifat parsial atau sektoral. Menurunnya indeks kematangan penerapan kompetensi SDM, dibuktikan juga dalam penganan layanan *Service Desk Officer* (SDO) yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Masih banyak insiden yang tercatat pada layanan SDO akibat kesalahan penggunaan aplikasi, baik dari pengguna aplikasi maupun dari pembuat aplikasi.

Tercatat sejak bulan Januari 2022 sampai dengan Maret 2023 tercatat ada 3397 insiden, adapun insiden yang terjadi karena kesalahan pengguna atau *human error* terjadi sebanyak 748 insiden atau 22 % dan insiden yang terjadi karena kesalahan sistem sebanyak 1525 insiden atau 45 %. Dari uraian diatas peneliti ingin mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya Dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian-penelitian terkait Analisis Kompetensi SDM yang telah dilakukan menyebutkan bahwa, Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi (SDM TIK) di era transformasi digital masih sedikit dan salah satunya menyimpulkan bahwa di era transformasi digital, para Aparatur Sipil Negara membutuhkan 5 (lima) jenis keterampilan utama untuk dapat memenuhi kebutuhan transformasi teknologi yang terus berjalan maju, yaitu: kepemimpinan digital, kemampuan *networking* dan kolaborasi, *critical thinking*, *creative problem solving*, dan manajemen diri. Jangkauan lingkup administrasi publik sangat kompleks dan bergantung pada berkembangnya kebutuhan masyarakat.

Pasolong (2008) dalam bukunya yang berjudul *Teori Administrasi Publik*, menyatakan bahwa ruang lingkup publik dibagi menjadi delapan bagian, yang pertama adalah kebijakan publik yang merupakan hasil analisis terhadap alternatif tertentu yang menghasilkan rangkaian tindakan yang dilaksanakan berdasarkan orientasi kepentingan publik. Bagian kedua adalah birokrasi publik yaitu lembaga pemerintahan yang mengelola administrasi pemerintahan. Bagian ketiga adalah manajemen publik yang ditugaskan pada seorang manajer publik untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Bagian keempat adalah kepemimpinan yang erat kaitannya dengan pemimpin yang memiliki ciri, tugas, fungsi yang sesuai dengan gaya kepemimpinan. Bagian kelima adalah pelayan publik yang kriteria keterampilannya sesuai dengan fungsi masing-masing dan memuaskan penerima layanan. Bagian keenam adalah Administrasi Kepegawaian Negara yang erat kaitannya dengan manajemen kepegawaian, mulai dari pengadaan rekrutmen pegawai, menentukan syarat keterampilan pegawai hingga keterjaminan administrasi pegawai. Bagian ketujuh adalah manajemen kinerja yang merupakan unsur penting manajemen berbasis kinerja karena pentingnya akuntabilitas kinerja. Dan yang terakhir bagian kedelapan adalah Etika Administrasi Publik yang menyangkut kode etik kerja, moral dan mutu administrator publik.

Sedangkan sumber dari delapan ruang lingkup yang diungkapkan Pasolong (2008) dalam bukunya merupakan pengembangan dari kutipan pendapat Henry yang menyebutkan ruang lingkup administrasi publik terdiri dari tiga, yaitu Organisasi publik, Manajemen publik dan Implementasi. Dimensi-dimensi strategis yang dimiliki administrasi publik adalah (1) Dimensi Kebijakan, (2) Dimensi Organisasi, (3) Dimensi Manajemen, (4)

Dimensi Moral dan Etika, (5) Dimensi Lingkungan dan (6) Dimensi Akuntabilitas Kinerja.

Salah satu Dimensi dari administrasi publik yaitu Dimensi Manajemen menjadi satu pembahasan pada penelitian ini yaitu pada Manajemen SDM khususnya SDM TIK. Definisi dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah segala bentuk usaha yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuannya yang berfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang dimulai dari perekrutan, mengembangkan keterampilan, memotivasi dan mengevaluasi (Sule, 2005). Pada era globalisasi semakin banyak fungsi-fungsi pekerjaan manusia yang tergantikan dengan teknologi, begitu juga pada bidang administrasi publik. Meski demikian, bidang administrasi publik masih sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengoperasikan teknologi-teknologi terbaru yang akan memperlancar dan mempercepat proses kerja administrasi. Memahami berbagai masalah yang dihadapi sekaligus mampu memenuhi kebutuhan pasar administrasi publik yaitu seluruh masyarakat, merupakan kualitas yang diharapkan ada pada seorang pengadministrasi publik yang berperan untuk memberikan layanan yang bersifat mendasar seperti pengambilan keputusan, regulasi dan pembuatan kebijakan. Dalam hal ini kompetensi manusia akan menjadi fokus perhatian karena yang dapat melaksanakan kegiatan organisasi, menggerakkan sumber daya manusia dan mengendalikan teknologi dalam organisasi adalah manusia itu sendiri (Alwi, 2014).

Tatanan kehidupan masyarakat yang pasti akan terus berubah, masalah yang berkembang dengan sangat kompleks dan dinamis serta masa depan yang tidak pasti sangat membutuhkan kompetensi dalam organisasi baik publik maupun privat. Berikut merupakan definisi kompetensi dari beberapa ahli:

UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Pasal 1 (10)), menegaskan bahwa kecakapan kerja setiap orang yang memenuhi aspek keterampilan dan sikap kerja dan sesuai dengan standar kriteria itulah yang disebut dengan kompetensi.

Menurut Spencer dan Spencer yang dikutip dalam Hutapea dan Thoha (2008), menyatakan bahwa karakteristik dari individu yang memiliki hubungan sebab akibat dengan prestasi kerja yang menakjubkan atau dengan efektivitas kerja.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dicetuskan para ahli tentang kompetensi adalah dalam mencapai tujuan organisasi, karakteristik dan tingkat level yang berbeda-beda pada setiap kemampuan seseorang dalam bidang tertentu akan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

Kompetensi menunjukkan profesionalisme yang dibentuk dari keterampilan ataupun pengetahuan yang seseorang miliki di bidang tertentu sebagai hal yang terpenting dan keunggulan bidang tersebut. Kompetensi sebagai kecakapan seseorang untuk menyalurkan dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan di situasi baru dan meningkatkan kebermanfaatan yang disepakati akan menghasilkan sesuatu pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja.

Menurut Hutapea dan Thoha (2008) untuk pembentukan kompetensi terdapat tiga komponen utama yang pertama adalah Pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan peran dan tanggungjawab sesuai dengan bidangnya. Kemudian yang kedua adalah keterampilan (*skill*) untuk melaksanakan peran dan tanggung jawab perusahaan kepada dengan maksimal dan yang ketiga adalah sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam melaksanakan peran dan tanggungjawab sesuai dengan ketetapan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih banyak penjelasan, pendeskripsian, analisis masalah menggunakan pendekatan induktif, berfokus pada proses dan makna dengan didasari sudut pandang subjek. Metode penelitian kualitatif biasanya banyak bermanfaat di bidang antropologi budaya sehingga juga dikenal dengan metode etnografi. Oleh karena itu, kedatangan peneliti di lapangan atau objek yang digunakan sebagai bahan penelitian hingga keluar lapangan penelitian tidak akan mengubah keadaan objek penelitian (Sugianto, 2015).

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat menjabarkan metode dan menguraikan secara eksploratif langkah-langkah yang akan dilakukan. Penjabaran dan penjelasan fenomena yang diteliti merupakan hal utama dan menjadi pokok dalam penelitian ini, sehingga metode kualitatif akan sangat cocok untuk diterapkan. Tidak seperti penelitian kuantitatif yang mengutamakan proses statistik atau perhitungan rumus, penelitian kualitatif mengutamakan penjelasan gejala secara kontekstual dari peneliti yang merupakan bagian alami dalam penelitian tersebut.

Penelitian kualitatif sendiri memiliki berbagai macam pendekatan berdasarkan studi kasus yang diteliti, salah satu pendekatannya adalah kualitatif deskriptif eksploratif. Penelitian deskriptif eksploratif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan suatu fenomena yang terjadi di unit kerja. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012) bahwa jangkauan penelitian Deskriptif Eksploratif adalah studi tentang fenomena

ataupun mengkaji hubungan antar berbagai variabel dalam fenomena yang diteliti. Untuk mendapatkan hasil terbaik dan studi yang mendalam dari lingkungan sosial yang diteliti menggunakan pendekatan Deskriptif Eksploratif, maka peneliti juga menggunakan penelitian lapangan di unit sosial yang menjadi objek penelitian.

Penelitian Deskriptif Eksploratif juga termasuk ke dalam penelitian yang menganalisis hanya sampai taraf deskriptif yaitu menyajikan data sistemik dan bertujuan untuk menemukan pengelompokan gejala, fakta dan kondisi dalam objek atau kelompok objek yang diteliti. Penelitian ini dibatasi hanya dengan penggambaran secara nyata dari sebuah variabel, gejala atau keadaan (Fachrul, 2007). Lebih lanjut tentang pengertian dari eksploratif dalam penelitian Deskriptif Eksploratif, dapat dijabarkan sebagai penelitian penjelajahan (*explorative research*) yang mungkin akan menemukan permasalahan baru dari objek yang diteliti dan akan mengisi kekosongan pengetahuan yang belum ataupun yang sudah dikenal banyak orang. *Explorative Research* juga dapat digunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang suatu gejala dan merumuskan hipotesis baru ataupun mengembangkan hipotesis yang sudah ada.

Peneliti menggambarkan kondisi kompetensi SDM TIK yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya melalui observasi dan wawancara untuk penggalan data secara mendalam dengan tujuan mendapatkan model pengembangan SDM TIK.

Objek dan Informan

Objek dan informan penelitian adalah Pejabat Struktural dan Fungsional yang membidangi pengembangan SDM TIK dalam lingkup SPBE, sebagai berikut :

- a. Kepala Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov) pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

- b. Sub Koordinator Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik pada Dinas Komunikasi dan Informatika
- c. Sub Koordinator Pengembangan Kompetensi Teknis pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian Deskriptif Eksploratif ini menggunakan Teknik Triangulasi. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Sugiyono (2020), Teknik Triangulasi merupakan proses pengumpulan data yang mengkomninasikan beragam teknik pengumpulan data dan sumber data yang ditentukan. Untuk menyamakan tahapan dan tipe data yang dibutuhkan, maka proses pengumpulan data dibagi menjadi Data Primer dan Sekunder.

Data Primer memiliki tahap pengumpulan data berupa observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interviews*). Pada tahap observasi peneliti terjun langsung ke lapangan yang berlokasi di Lingkungan Pemkot Surabaya Jl. Jimerto No.25-27, Surabaya. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat sesuai kondisi realitas yang diamati peneliti. Kemudian wawancara mendalam yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi secara lengkap, mendalam, dan komprehensif, serta mencari topik permasalahan yang diangkat dan berkaitan dengan lingkungan sekitar tempat penelitian.

Data Sekunder merupakan data tambahan yang diperlukan menggunakan teknik dokumentasi. Pendokumentasian selama penelitian berlangsung sangat diperlukan untuk memvalidasi penelitian bahwa penelitian tersebut telah dilakukan berdasarkan dokumentasi terbaru, sedangkan visualisasi akan memberikan gambaran nyata tentang keadaan sebenarnya. Data

sekunder juga digunakan sebagai pelengkap dalam perluasan pembahasan penelitian.

Teknik Analisis Data

Tujuan dari Analisis data adalah untuk menghasilkan data yang lebih teratur dan terstruktur agar dapat memiliki makna informasi baru. Berdasarkan prosesnya, analisis juga dapat didefinisikan sebagai penyederhanaan bentuk data menjadi data yang lebih mudah dipahami dan diterjemahkan agar bisa diterapkan. Miles and Huberman (Iskandar, 2008: 222-224) menyebutkan langkah-langkah tahapan analisis dalam penjabaran berikut:

- a. Reduksi Data, peneliti akan mengumpulkan sebanyak mungkin data yang digunakan sebagai sumber penelitian menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi dari objek penelitian.
- b. Display Data atau Penyajian Data, perolehan data melalui proses pengamatan dan observasi berupa daftar klasifikasi data yang disajikan dalam bentuk tabel atau matriks, dan bagan maupun narasi yang berisi deskripsi data yang didapatkan.
- c. Mengambil Kesimpulan, bagian dari reduksi data, dan display data dengan melakukan analisis lanjutan sehingga kesimpulan dapat diambil sesuai data atau fakta penelitian.

Analisis data dimulai ketika data telah terkumpul hampir sempurna, namun juga bukan hal yang mustahil jika terdapat data tambahan selama proses analisis berlangsung. Ketika data sudah berhasil dikumpulkan maka peneliti akan memilah dan mengelompokkan data yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kemudian data yang telah dikelompokkan tersebut dijelaskan secara rinci dan dianalisis hingga menghasilkan jawaban atas permasalahan yang menjadi sebab dilakukannya penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan observasi, penggalian data dan wawancara, peneliti menyampaikan hasil penelitian sebagai berikut total jumlah Pegawai Pemerintah di Pemkot Surabaya 37.950 terdiri dari 18.718 tenaga ASN dan 19.232 tenaga Non ASN Pegawai Pemerintah dengan status Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan Non ASN. Pegawai Pemerintah dengan kriteria SDM TIK, dalam hal ini Bekerja dengan tugas dan fungsi TIK sejumlah 556 dengan rincian 71 SDM berlatar belakang pendidikan TIK dan sisanya sebanyak 485 berlatar belakang pendidikan non TIK. Berdasarkan Framework Information Technology System Management (ITSM) menjelaskan bahwa di era sekarang di setiap unit terkecil suatu organisasi disarankan untuk memiliki paling tidak 1 orang yang memiliki tugas sebagai SDM TIK bisa sebagai *helpdesk*, *IT support* maupun *service desk*

Dari 6 bidang kompetensi TIK yang ditentukan KemenpanRB yaitu Proses Bisnis Pemerintahan, Arsitektur SPBE, Data dan Informasi, Keamanan SPBE, Aplikasi SPBE, Infrastruktur SPBE sudah dapat terpenuhi dari 3 Bidang Teknis dan Sekretariat yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika akan tetapi masih perlu disusun pengembangan kompetensi TIK untuk meningkatkan keterjaminan mutu pelaksanaan SPBE. BKPSDM selaku Perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam pengembangan SDM sudah mempunyai aplikasi untuk peningkatan kompetensi Pegawai Pemerintah akan tetapi saat ini hanya diperuntukkan untuk ASN saja dan belum ada materi diklat terkait SPBE ataupun TIK. Kedepannya BKPSDM bersama Dinas Komunikasi dan Informatika saat ini melakukan observasi untuk mendapatkan model pengembangan kompetensi SDM TIK di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Dari hasil analisis laporan SDO (*Service Desk*

Officer), insiden kategori aplikasi selalu mendominasi jumlah insiden terbanyak. Detail insiden terkait aplikasi yang paling banyak terjadi adalah human error dan output tidak sesuai. Human error yang biasa terjadi adalah pengguna aplikasi lupa password akun pada aplikasi. Pada beberapa aplikasi yang dimiliki Dinkominfo tidak semua aplikasi difasilitasi fitur lupa password karena adanya permasalahan teknis di aplikasi. Kedua adalah banyak dari pengguna aplikasi yang kurang paham alur proses bisnis yang ada di aplikasi. Walaupun Dinkominfo selalu melakukan sosialisasi terkait aplikasi baru, banyak dari pengguna aplikasi yang masih kurang memahami dan mengakhibatkan human error banyak terjadi terutama saat ada aplikasi dan fitur yang baru. Dinkominfo selalu berupaya untuk mengurangi insiden yang terjadi dengan cara menganalisis permasalahan, menemukan solusi dan mengimplementasikan solusi dengan cepat dan tepat.

Diawal penerapan SPBE pada Lingkungan Pemkot Surabaya, aplikasi yang dibuat adalah aplikasi perizinan Surabaya *Single Window* (SSW). Hingga saat ini aplikasi SSW terus mengalami pengembangan untuk terus memfasilitasi kebutuhan pelayanan perizinan warga Surabaya. Tidak hanya Dinkominfo sebagai tim perencanaan dan pembangunan aplikasi, namun sangat diperlukan dukungan dari aktor proses bisnis yang terlibat. Saat menggunakan aplikasi baru yang menggantikan proses bisnis manual, banyak dari pegawai yang belum siap karena belum terbiasa dengan adanya aplikasi yang harus digunakan untuk mempermudah kinerja pegawai. Hal tersebut berakibat dengan kurang maksimalnya hasil implementasi dan menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari pembuatan aplikasi.

SIMPULAN

Terdapat 556 SDM TIK yang ada di Lingkungan Pemkot Surabaya DAN hanya 59 SDM TIK berlatar belakang pendidikan TIK dan memiliki tugas dan pokok fungsi pekerjaan TIK terdiri dari Programmer, IT Support, Analisis TIK, Pengelola Administrasi TIK. Dinkominfo memiliki layanan Service Desk untuk mengatasi keluhan pengguna terkait aplikasi, jaringan dan CCTV yang dibuat dan dikelola oleh Dinkominfo. Dalam pelaksanaannya penanganan insiden memiliki batas waktu penyelesaian. Contohnya pada penanganan insiden terkait aplikasi memiliki waktu penyelesaian maksimal 1x24 Jam. Hal tersebut untuk memaksimalkan pemenuhan layanan insiden di Dinkominfo. Tingginya kebutuhan sumber daya manusia yang mumpuni di bidang teknologi informasi terus meningkat oleh karena itu, terdapat 1 staff di setiap OPD untuk menjadi Service Desk Tier 1 untuk penanganan insiden level 1 terkait perangkat keras dan perangkat lunak yang terjadi di lingkungan kerja. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terdapat 6 bidang kompetensi yang wajib untuk dimiliki SDM di era SPBE, yaitu Proses Bisnis Pemerintahan, Arsitektur SPBE, Data dan Informasi, Keamanan SPBE, Aplikasi SPBE, Infrastruktur SPBE. Dinkominfo memiliki 3 bidang yang masing masing telah mengakomodir kebutuhan proses bisnis pemerintahan SPBE menurut PANRB terdiri dari 208 SDM. Namun untuk kompetensi aplikasi SPBE yang terdiri dari 24 SDM masih kurang maksimal. Hal tersebut terbukti dari banyaknya waktu tunggu pembuatan aplikasi dari permintaan OPD lain. Dari hasil Monev TIK yang dilakukan oleh Dinkominfo beberapa OPD di lingkungan Kota Surabaya telah di

fasilitasi perangkat komputer dan jaringan internet minimal dengan bandwidth minimal 10 mpbs (bisa bertambah sesuai kebutuhan). Walaupun jumlah SDM TIK di lingkungan Pemkot Surabaya masih terbilang rendah namun beberapa OPD telah dianggap sebagai mandiri TIK karena bisa membuat dan mengelola aplikasi secara mandiri serta terdapat 17 OPD yang memiliki dan mengelola server secara mandiri. Dinkominfo memiliki anggaran yang khusus untuk mendukung proses bisnis pemerintahan diantaranya terdapat SDM TIK dan infrastruktur. Hal tersebut akan terus dimanfaatkan untuk pemerataan infrastruktur dan akses TIK dalam meningkatkan kapasitas kinerja SDM di Dinkominfo, Pemerintah Kota Surabaya dapat melakukan hal berikut sebagai langkah untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam penerapan SPBE.

1. Menyusun pedoman internal yang berisi pedoman proses perencanaan dan pembangunan aplikasi, manajemen data, yang baik dan benar.
2. Merekrut tenaga teknis dengan keahlian yang disesuaikan dengan kompetensi SDM yang dibutuhkan, misalnya kompetensi di bidang aplikasi SPBE.
3. Menyediakan aplikasi manajemen pengetahuan pada setiap aplikasi yang dibangun oleh Pemerintah Kota Surabaya sehingga dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
4. Mengirimkan permohonan audit aplikasi dan audit infrastruktur TIK ke Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sebagai evaluasi pembangunan aplikasi di Pemerintah Kota Surabaya.
5. Menyediakan pelatihan teknis TIK yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap instansi yang ada di Pemerintah Kota Surabaya.
6. Memiliki jadwal rutin sosialisasi dan pelatihan aplikasi baru pada pengguna aplikasi, dan *service desk tier 1* yang berada di Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, S., dan Wirman. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. IPDN Press.
- Hutapea., dan Parulian, N. T. (2008). *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Perwali Nomor 45 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintahan Daerah
- Sule, T., Kurniawan, S. E. (2005). *Pengantar Manajemen Edisi 1*. Kencana Prenada Media.