



## Peninjauan Beban Administrasi dalam Program Jateng *Smart Province* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

Putri Balqis Nuril Hakim<sup>1</sup>, Firstia Qhaska Aqila<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

---

### Abstrak

Received: 01 Juni 2024

Revised: 08 Juni 2024

Accepted: 15 Juni 2024

*The developments and changes occurring in the world have an impact on various sectors of life such as economic, political, military, social, cultural and scientific. This development can be seen through the industrial revolution 4.0 and society 5.0 which causes Indonesia to have to adapt to this rapid world change. Apart from that, problems that develop over time must also be resolved in an innovative, effective and efficient way. One of the methods used by the Central Java provincial government to solve this problem is to form a smart province program with the help of the Central Java Province Communication and Information Service. To make this program a success, of course there is an important role for the community in it. However, there is a burden that must be felt by the community in implementing this program. The lack of effectiveness during program implementation and the lack of public knowledge and trust in the ongoing program can be used as evaluation material to make this program better in the future. The method used in this research is descriptive qualitative through requests for information in the form of interviews at the Central Java Province Communication and Information Service and observations of users of applications supporting the Central Java Smart Province program through reviews from the public on the application's official page and related social media platforms as well as case studies. Knowing the results of the research that has been carried out, it is recommended that the Central Java Provincial government, especially the Central Java Provincial Communication and Information Service, also make maximum monitoring efforts through social media and rating and reviewing applications from the public.*

**Keywords:** *Administrative Expenses, Smart Province, Central Java*

(\*) Corresponding Author: [putribalqisnh@students.unnes.ac.id](mailto:putribalqisnh@students.unnes.ac.id)

**How to Cite:** Hakim, P. B. N., & Aqila, F. Q. (2024). Peninjauan Beban Administrasi dalam Program Jateng *Smart Province* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12800978>.

---

## PENDAHULUAN

Zaman terus berkembang dan mengalami perubahan. Perkembangan dan perubahan ini dapat dilihat melalui bertambahnya populasi umat manusia di dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Indonesia terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2021, jumlah penduduk Indonesia kurang lebih sebanyak 272 juta jiwa mengalami pertambahan jumlah penduduk di tahun 2022 menjadi 275 juta jiwa hingga di tahun 2023 jumlahnya mencapai 278 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023). Bertambahnya jumlah penduduk mengharuskan adanya inovasi untuk mencegah berbagai permasalahan yang dapat terjadi seperti permasalahan lingkungan dan kemiskinan. Penguatan sumber daya manusia juga diperlukan agar negara tidak mengalami ketertinggalan dalam pemanfaatan



teknologi. Hal tersebut dikarenakan adanya berbagai temuan serta perkembangan teknologi di dunia yang signifikan yang dapat dibuktikan dari adanya revolusi industri 4.0 serta negara Jepang yang menyatakan bahwa dunia akan memasuki era *Society 5.0* (Rahma, 2020).

Revolusi industri 4.0 adalah perubahan tingkah laku manusia dalam kehidupannya serta perubahan proses kerja secara fundamental yang mana terdapat integrasi antara dunia digital dan dunia fisik karena adanya kemajuan teknologi informasi. Perkembangan teknologi dalam hal revolusi industri 4.0 ini memberikan dampak terhadap perubahan dalam bidang ilmu pengetahuan, ekonomi, budaya, politik, hingga militer. Revolusi industri 4.0 yang pertama kali digunakan serta ditampilkan di hadapan publik yaitu dalam pameran industri Hannover Messe di kota Hannover, Jerman pada tahun 2011 yang mencakup cyber-fisik, komputasi kognitif, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), komputasi awan (*cloud computing*), dan *internet of things* (IoT) (Pramana, 2020). Sedangkan *Society 5.0* adalah keadaan di mana masyarakat yang pusatnya adalah manusia menyeimbangkan penyelesaian masalah sosial dengan kemajuan ekonomi yang ada melalui sistem yang mana ruang maya dan ruang fisik terintegrasi. Apabila dipahami secara sekilas keduanya terlihat mirip, namun apabila dibandingkan dengan seksama terdapat perbedaan antara keduanya. Industri 4.0 menitikberatkan pada data dan informasi dalam layanan *cloud* yang ada di internet dicari dan dianalisis oleh masyarakat sendiri. Sedangkan *Society 5.0* menitikberatkan pada informasi yang ada di dunia maya dianalisis oleh kecerdasan buatan dan hasilnya diserahkan kepada manusia dalam berbagai bentuk.

Perkembangan teknologi seperti ini dapat memberikan dampak positif tergantung pada bagaimana individu memanfaatkannya. Menurut Menteri Perindustrian, hal ini memberi kesempatan bagi Indonesia untuk berinovasi. Melalui teknologi-teknologi ini, pekerjaan yang dilakukan dapat menjadi lebih efisien, namun menyebabkan keterbutuhan akan sumber daya manusia berkurang karena digantikan oleh mesin atau robot sehingga muncul permasalahan baru, yakni jutaan orang harus mencari pekerjaan baru yang apabila tidak bisa dilakukan dapat memunculkan kemiskinan. Selain itu, ada beberapa tantangan yang harus dihadapi seperti masalah keamanan informasi dan teknologi, keandalan stabilitas mesin produksi, para pemangku kepentingan yang belum mampu untuk menghadapi perubahan serta masyarakat yang belum memiliki keterampilan yang dibutuhkan.

Untuk menghadapi perkembangan teknologi yang ada serta permasalahan-permasalahan yang muncul mengharuskan sektor publik untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan pembangunan kota yang lebih cerdas yang dapat menerobos solusi konvensional yang sudah tidak mampu mendukung dinamika kota. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kominfo menginisiasi adanya Gerakan menuju 100 *smart city* (Rachmawati, 2018). Melalui *smart city*, diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi masing-masing daerah dengan cara yang inovatif serta sesuai dengan keadaan masing-masing daerah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Smart city* atau kota cerdas memiliki ciri yaitu integrasi,

konektivitas, dan keberlanjutan sehingga pembangunannya menggunakan teknologi seperti analitik Big Data, teknologi seluler, dan sensor serta *Internet of Things* (IoT) yang memungkinkan efektifitas dan efisiensi.

Mengembangkan program kota cerdas, pemerintah provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah menginisiasi adanya program *smart province* yang dirancang sejak tahun 2018. Pada dasarnya, konsep Jateng *Smart Province* ini mengadopsi konsep dari *smart city* yang dijalankan oleh pemerintah pusat yang mana, selain bertujuan untuk menghadapi perkembangan zaman, program satu ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan di Jawa Tengah dengan cara yang inovatif salah satunya adalah dengan memanfaatkan internet. Diskominfo Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini tidak merealisasikannya sendirian, melainkan dibantu oleh dinas lain serta Diskominfo Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.

Untuk mendukung realisasi program Jateng *Smart Province*, pemerintah provinsi Jawa Tengah membentuk peraturan yang berkaitan dengan program tersebut, yakni Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 39 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Provinsi Jawa Tengah. Selain itu juga terdapat Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna mendukung *smart governance* yang merupakan salah satu dimensi *smart city* yang dikemukakan oleh Kemenkominfo dalam hal ini pengembangannya adalah Jateng *Smart Province*. Jawa Tengah merupakan salah satu dari berbagai daerah provinsi di Indonesia yang membentuk program *smart province*. Namun, Jawa Tengah menjadi provinsi pertama yang mengeluarkan peraturan daerah mengenai *smart province* (Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2019).

*Smart province* dapat dicapai apabila seluruh komponen di dalamnya mulai dari kabupaten/kota hingga desa dapat bergerak bersama dan berkolaborasi, serta mengetahui peran dan fungsi masing-masing untuk mencapai kemanfaatan bersama. Hal terpenting dalam program ini adalah sumber daya manusia yang memadai. Untuk itu, pemerintah provinsi Jawa Tengah mengkategorikan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan atau kompetensi tertentu dalam tiga hal, yaitu *smart governance*, *smart people*, dan *smart infrastructure, technology, and environment* (Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2018). Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan program ini pun dikelompokkan agar layanan yang memiliki lingkup sangat luas menjadi lebih sederhana sehingga tujuan dari tercapainya program tersebut dapat diraih dengan baik. Pengelompokkan didasarkan pada tiga layanan dominan, yaitu *smart society*, *smart economy*, dan *smart environment*.

Dalam menjalankan program Jateng *Smart Province*, berbagai tantangan tidak dapat dihindarkan. Melalui *website* resminya pada bulan November tahun 2023, Diskominfo Provinsi Jawa Tengah menyebutkan bahwa terdapat empat permasalahan yang mereka hadapi, yaitu pelayanan pemerintahan berbasis

elektronik yang belum optimal, pemanfaatan data sektoral yang belum optimal, ketersediaan data sektoral yang belum optimal, serta tingginya risiko keamanan informasi. Selain itu, terdapat berbagai tantangan yang dialami masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan program tersebut. Hal ini tentu dapat menjadi beban bagi sebagian masyarakat karena tidak semua masyarakat di Jawa Tengah memiliki keadaan yang sama. Terdapat 37 juta penduduk di Jawa Tengah pada tahun 2022, di antaranya terdapat 14,3 juta berusia lebih dari 40 tahun (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2022). Penduduk yang berusia lebih dari atau sama dengan 40 tahun umumnya lebih menyukai hal-hal konvensional. Selain itu, di Jawa Tengah sendiri masih terdapat daerah yang belum memiliki akses terhadap internet contohnya saja terdapat sembilan titik *blank spot* total dan lima titik *blank spot* sebagian di Kabupaten Brebes pada tahun 2021 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes, 2021).

Dalam administrasi negara, beban yang dirasakan masyarakat dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu *learning cost*, *compliance cost*, dan *psychological cost* (Herd & Moynihan, 2019). *Learning cost* yaitu beban yang muncul karena adanya kesulitan dalam memperoleh informasi berkaitan dengan program yang dilakukan pemerintah serta peran pemerintah dalam lingkungan hidup masyarakat. *Compliance cost* yaitu beban yang berkaitan dengan ketidakpraktisan alur administrasi dan persyaratan yang dibutuhkan untuk merasakan program dan peran yang dilakukan pemerintah, misalnya seperti waktu yang terbuang karena alur pelaksanaan program yang kurang efektif, berkas atau formulir yang diisi berulang kali, dan terlalu banyak dokumen yang harus disertakan. *Psychological cost* yaitu beban yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan timbulnya stigma, tekanan, atau rasa frustrasi ketika mengikuti program tertentu yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan terhadap pemerintah.

Melihat penjelasan di atas menimbulkan pertanyaan penting yang menarik untuk dibahas yaitu mengenai bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah meminimalisasi timbulnya beban yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan program Jateng *Smart Province* dan bagaimana bentuk beban yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan program Jateng *Smart Province* serta penyelesaian untuk mengatasi beban tersebut.

## **METODE**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data dari metode yang digunakan diperoleh melalui permohonan informasi berupa wawancara di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, dilakukan juga observasi dan studi kasus dari pengguna aplikasi pendukung program Jateng *Smart Province* melalui ulasan atau *review* masyarakat di laman resmi aplikasi serta *platform* media sosial terkait. Ulasan tersebut diambil dari berbagai kelompok usia, latar belakang, dan tingkat penggunaan terhadap aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Tengah demi menjalankan Jateng *Smart Province*. Data dari wawancara dan ulasan atau *review* masyarakat dianalisis

menggunakan metode analisis faktor. Analisis ini akan membantu mengidentifikasi beban administrasi beserta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Jateng.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Teori *Ideal Type of Bureaucracy* yang dirumuskan oleh Max Weber mencakup ciri-ciri seperti adanya struktur hirarki yang terperinci untuk mengatur para birokrat (Shafritz et al., 2016). Meskipun Max Weber menganggap doktrin *Old Public Administration* (OPA) sebagai organisasi yang sangat ideal, namun seiring waktu, karakteristiknya dapat berubah menjadi kaku, bertele-tele, dan terjebak dalam *red tape*, yang dikenal sebagai "Weber's Fallacy" (Rewansyah, 2010). Kritik terhadap Weberian muncul dalam teori *New Public Management* (NPM). Pada tahun 1992, Plastrik dan Osborne merilis buku "Reinventing Government," diikuti oleh buku "Banishing Bureaucracy" pada tahun 1997, yang mengusulkan pemangkasan birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Mahtiasari et al., 2019). Prinsip yang dipegang adalah "*the least government is the best government*". Christopher Hood, dari *London School of Economics* (1995), seperti yang disampaikan dalam bukunya yang menyatakan bahwa *New Public Management* (NPM) mengubah paradigma tradisional birokrasi publik ke arah model bisnis privat dan orientasi pasar (Thoah, 2017). Implementasi konsep NPM di lembaga publik memerlukan restrukturisasi, reformulasi misi organisasi, penyederhanaan proses dan prosedur birokrasi, serta desentralisasi dalam pengambilan kebijakan.

### **Smart City**

Giffinger dan Lombardi mengemukakan bahwa konsep *smart city* melibatkan enam komponen yang harus memiliki sifat cerdas untuk mewujudkan kota pintar, yaitu *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Governance*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, dan *Smart Living* (Giffinger, 2007). Perbedaan antara pandangan Giffinger dan Lombardi dengan Cohen (2014) terletak pada aspek *Smart Governance*. Menurut Cohen, seharusnya disebut *Smart Government*, di mana elemen dalam *Smart Governance* melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan warga negara. Dalam konteks pelayanan publik yang lebih baik, Cohen menekankan peran dominan pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan pintar.

### **Smart Government**

Mellaoui dan Cellary, sepakat bahwa *smart government* merujuk pada pemanfaatan teknologi secara luas oleh pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya (Cellary, 2013; Mellouli et al., 2014). Di sisi lain, Harsh dan Ichalkranje menjelaskan bahwa *smart government* memanfaatkan potensi data dalam penyediaan layanan publik, interaksi dengan warga, serta perumusan kebijakan dan implementasi solusi untuk kesejahteraan masyarakat. Pernyataan ini menguatkan pandangan Rubel bahwa *smart government* adalah transformasi pemerintah yang cerdas, melibatkan partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi, dan peningkatan layanan. Garcia menekankan bahwa *smart government* berfungsi

sebagai sumber cerdas dalam pelayanan publik di *smart city*, pemerintahan kota, dan interaksi dengan publik (Gil-Garcia et al., 2015). Di sisi lain, Scholl dan Scholl memandang *smart government* sebagai implementasi kebijakan untuk mengembangkan wilayah yang cerdas oleh pemerintah daerah (Scholl & Scholl, 2014).

### **Administrative Burden**

Beban administrasi publik telah menjadi perhatian utama dalam konteks efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam literatur, beban administrasi dapat dibagi menjadi beberapa dimensi, di antaranya adalah *learning cost*, *compliance cost*, dan *psychological cost*. *Learning cost* mengacu pada beban yang dikeluarkan oleh individu atau organisasi dalam memahami aturan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan administrasi publik. Studi oleh Wilson menekankan bahwa tingginya *learning cost* dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam proses administratif (Wilson, 2019). Pemahaman yang kurang tentang tata cara administratif dapat mengarah pada kesalahan pelaporan dan penyelesaian yang tidak efisien. *Compliance cost* mencakup beban yang harus dikeluarkan untuk mematuhi peraturan pemerintah. Penelitian oleh Jones menyoroti bahwa beban administratif yang terkait dengan *compliance cost* dapat memberikan tekanan signifikan terutama pada sektor bisnis dan masyarakat. Hal ini dapat mencakup biaya pemenuhan regulasi, seperti audit, pengawasan, dan proses perizinan yang rumit. *Psychological cost* mencakup dampak psikologis dari beban administrasi, seperti stres, kecemasan, dan ketidakpuasan. Penelitian oleh Smith menunjukkan bahwa adanya *psychological cost* dalam administrasi publik dapat mengurangi kesejahteraan individu, baik di kalangan masyarakat maupun pegawai pemerintah. Faktor-faktor seperti ketidakpastian, ketidakjelasan prosedur, dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan administratif dapat menjadi pemicu *psychological cost*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Jateng *Smart Province* adalah salah satu program yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah sejak tahun 2018 melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai dinas yang memegang peranan penting karena menyediakan perangkat dan sistem yang dibutuhkan, selain itu juga melalui dinas-dinas lainnya. Tujuan dari diberlakukannya program ini adalah untuk memecahkan berbagai permasalahan yang ada di Jawa Tengah seperti kemajuan teknologi yang tidak diimbangi dengan kemajuan sumber daya manusia, kemiskinan, dan perubahan iklim dengan cara yang inovatif untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mengelola pemerintahan dengan efektif, efisien, dan transparan. Untuk mendukung keberlangsungan program tersebut, pemerintah provinsi Jawa Tengah mengeluarkan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas, Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 39 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Provinsi Jawa Tengah Cerdas Tahun 2020-2024, dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Langkah nyata pemerintah dalam pelaksanaan Jateng *Smart Province* selain pembuatan peraturan daerah mengenai penyelenggaraan provinsi Jawa Tengah cerdas adalah pembuatan aplikasi dan *platform* digital untuk menunjang

pelaksanaan program tersebut. Aplikasi dan *platform* yang dibuat mencakup tiga sektor utama, yaitu layanan kemasyarakatan cerdas (*smart society*), layanan perekonomian cerdas (*smart economy*), dan layanan lingkungan cerdas (*smart environment*). Program dan layanan tersebut seharusnya tidak menimbulkan beban bagi masyarakat karena tujuannya untuk menuntun masyarakat memasuki era baru dan memecahkan berbagai permasalahan masyarakat sehingga pemerintah melalui Diskominfo Provinsi Jawa Tengah melakukan berbagai upaya dengan tujuan supaya masyarakat lebih cepat beradaptasi.

Upaya yang dilakukan pemerintah seperti penyebaran informasi melalui internet dan melakukan sosialisasi setiap satu tahun sekali dilakukan sejak tahun 2019 melalui sub koordinator ekosistem yang ada di bawah Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Apabila terdapat suatu dinas atau daerah yang masyarakatnya masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian *platform* digital ini, yang bersangkutan dapat mengajukan surat untuk permintaan pelatihan kepada Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Pengajuan seperti ini membutuhkan waktu kurang lebih tujuh hari kerja hingga disetujui. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah juga membuka konsultasi melalui *chat WhatsApp*, telepon, dan dapat bertemu langsung di kantor Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Sosialisasi dan pelatihan ini dilakukan secara intensif dengan luaran berupa video tata cara ataupun bacaan mengenai langkah-langkah penggunaan *platform* tersebut sehingga diharapkan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Dalam hal ini, *psychological cost* yang mengacu pada penurunan kemauan masyarakat Jawa Tengah untuk mempelajari teknologi dapat diminimalisasi. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber memberikan akan 80% untuk keberhasilan daripada penyebaran informasi serta pengoperasian aplikasi tersebut.

Selain itu pemerintah provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah melakukan pengawasan terhadap aplikasi-aplikasi buatan pemerintah daerah di seluruh Jawa Tengah. Apabila ditotalkan semuanya, terdapat kurang lebih 800 aplikasi yang ada di Jawa Tengah, baik itu yang dibuat di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Jumlah aplikasi sebanyak itu tentu menyebabkan pengawasan akan keamanan digital menjadi lebih tidak efektif dan efisien. Adanya perbedaan konsepsi dalam pembuatan aplikasi antara satu dinas dengan dinas lainnya, termasuk dengan Diskominfo Jateng menjadi salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya aplikasi yang bermunculan di Jawa Tengah. Sayangnya, masih belum ada aturan untuk pembuatan aplikasi yang berlebihan ini. Dinas Kominfo Jawa Tengah sudah melakukan langkah berupa melakukan Rekomendasi Teknis (Rekomtek) yang dilakukan melalui pengecekan aplikasi yang akan dibuat sehingga tidak ada aplikasi yang serupa yang dibuat beberapa kali. Namun, masih saja terdapat dinas atau lembaga yang membuat aplikasi tanpa melakukan rekomtek. Padahal, rekomtek ini bertujuan untuk memberikan keamanan data yang lebih terjamin.

Layanan kemasyarakatan cerdas (*smart society*) adalah layanan yang memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kecepatan dalam melakukan interaksi sosial dengan sesama masyarakat maupun pemerintah daerah. Tujuan dari adanya sektor ini dalam Jateng *Smart Province* adalah untuk mengupayakan peningkatan kualitas hidup warga Jawa Tengah dan mendukung terciptanya kehidupan yang berkelanjutan.

Layanan *smart society* terdiri dari beberapa layanan yang dibuat sesuai kebutuhan berdasarkan kewenangan pemerintah daerah provinsi Jawa Tengah yang diluncurkan melalui pengembangan sistem layanan publik yang mudah, murah, cepat, dan tuntas. Bentuk layanan kemasyarakatan cerdas yang sudah diluncurkan adalah layanan “LaporGub!” dan beberapa layanan dalam *Government Resources Management System* (GRMS) Jawa Tengah. Layanan “LaporGub!” adalah forum pengaduan masyarakat Jawa Tengah yang dapat ditulis secara anonim untuk kemudian diteruskan pada pihak atau dinas yang bersangkutan terkait aduan tersebut. Sejak pertama kali diluncurkan hingga November 2023, terdapat 111.955 total aduan dan 14.226 jumlah aduan dari bulan Januari hingga November 2023. Meski sudah terdapat banyak aduan yang masuk, masih dapat ditemukan laporan yang menyertakan data penting pribadi, seperti nomor KTP. Karena layanan tersebut dapat diakses semua orang, dikhawatirkan keamanan data yang bersangkutan terancam. Sayangnya, masih belum ada petunjuk pengaduan yang baik sehingga dapat diketahui bahwa terdapat *learning cost* yang dirasakan masyarakat.

*Government Resources Management System* (GRMS) Jawa Tengah yang termasuk bagian dari sektor kemasyarakatan cerdas merupakan sistem aplikasi yang terdapat beberapa *platform* digital di dalamnya yang saling terintegrasi. *Platform* digital tersebut antara lain *E-Planning*, *E-Budgeting*, *E-Project-planning*, *E-Delivery*, *E-Penatausahaan*, *E-Controlling*, *E-Monev*, ESHB, dan *Governor Planning Handbook* (GPH). *Platform* tersebut memang difokuskan kepada dinas-dinas di Jawa Tengah serta pegawai yang bekerja di dalamnya sebagai langkah efisiensi pengumpulan data, pelaksanaan program, dan perencanaan anggaran pemerintahan di Jawa Tengah. Sebagian tampilan dari *platform* tersebut dapat diakses masyarakat sehingga tidak semua data terbuka luas untuk umum. Selain itu, beberapa *platform* memiliki manual atau buku panduan petunjuk penggunaan sehingga dapat dengan membantu para pegawai yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan. Melalui GPH masyarakat dapat mengetahui perencanaan anggaran di tiap kabupaten/kota yang ada di Jawa Tengah dan melalui *E-Monev* masyarakat dapat melihat anggaran yang telah digunakan sehingga masyarakat dapat merasakan adanya transparansi dalam pemerintahan dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Selain GRMS dan “LaporGub!”, pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga memfasilitasi permohonan informasi di tiap-tiap instansi pemerintahan, Diskominfo Jateng memfasilitasi ruang pelaporan untuk mencegah korupsi bernama *Whistle Blowing System* serta pengaduan perilaku ASN. Ketiga fasilitas tersebut merupakan implementasi sektor layanan kemasyarakatan cerdas dalam sisi pengawasan kinerja pemerintah yang disediakan Jateng *Smart Province*. Tata Cara pengisian yang mudah dan persyaratan yang tidak banyak membuat masyarakat tidak terbebani untuk merasakan fasilitas ini. Fasilitas bernama WBS yang baru dibuat pada tahun 2022, hingga saat ini masih belum ada laporan atau aduan dalam sistem mereka, begitu pula dalam formulir pengaduan perilaku ASN. Namun, dalam hal pengaduan perilaku ASN yang diadakan di *platform* “LaporGub!”, terdapat 71 aduan dan di *platform* “Lapor SP4N” yang dibuat pemerintah pusat, terdapat 4 aduan. Sedangkan permohonan informasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah ada sebanyak enam permohonan di tahun 2023,

14 permohonan di tahun 2022, dan 15 permohonan di tahun 2021. Melihat pula jumlah aduan di *platform* “LaporGub!” yang jumlahnya kurang dari 50% total penduduk Jawa Tengah. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa tidak banyak permasalahan yang terjadi di lapangan, namun dapat pula menjadi indikasi bahwa masyarakat tidak mengetahui cara atau langkah yang tepat untuk melakukan aduan tersebut sehingga dapat menimbulkan *learning cost*. Selain itu, dapat pula menjadi indikasi bahwa adanya rasa kurang percaya yang timbul dalam masyarakat terhadap dinas terkait maupun pemerintahan yang ada.

Selain layanan kemasyarakatan cerdas, terdapat layanan perekonomian cerdas (*smart economy*) yang dilakukan melalui pengembangan sistem untuk peningkatan perekonomian masyarakat dan daya tarik Provinsi Jawa Tengah sehingga di dalamnya terdapat pula *smart tourism*, *smart transportation*, dan *smart living* yang tentu bekerja sama dengan dinas lain. Pada sektor *smart economy*, produk yang disediakan adalah Sadewa *Market* yaitu berupa *online marketplace* bagi UMKM Provinsi Jawa Tengah. Pada sektor *smart tourism*, Diskominfo menyediakan informasi mengenai spot wisata ternama serta VR 360°, lalu pada *smart transportation* sendiri dicantumkan aplikasi Moovit yaitu aplikasi mobilitas dan transit perkotaan yang cakupannya tidak hanya Jateng saja melainkan seluruh dunia di mana cara kerja aplikasi tersebut adalah dengan mengkombinasikan seluruh pilihan rute dan akan merekomendasikan rute terbaik dan kedatangan armada transportasi secara *live*, lalu selanjutnya pada sektor *smart living* terdapat beberapa aplikasi yang dicantumkan dalam *website* mengenai Jateng *Smart Province* diantaranya iJateng, Sakpole, dan beberapa aplikasi lainnya demi mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, 2017).

Terdapat kekurangan dalam penyediaan kemudahan yang dilakukan Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah demi mewujudkan Jateng *Smart Province* sehingga menimbulkan *Administrative Burden* diantaranya yaitu terdapat beberapa aplikasi yang sudah tidak aktif dan tidak dapat ditemukan di Google Playstore namun masih dicantumkan dalam *website* tersebut, kebaruan informasi yang disediakan dalam hal ini juga merupakan kekurangan yang mana melahirkan *learning cost*. Namun, terdapat juga pembaharuan aplikasi-aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Jateng, salah satunya adalah GRMS dan SAKPOLE yang diupdate menjadi NEW SAKPOLE aplikasi ini merupakan aplikasi E-Samsat yang berguna untuk melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan, namun terdapat ketentuan dalam melakukan pembayaran pajak melalui NEW SAKPOLE yang dinilai memberatkan yaitu pada bagian foto kendaraan dari berbagai sisi, sehingga memberatkan pembayaran pajak jarak jauh dimana pemilik kendaraan sedang berada di luar kota dan hal tersebut juga dinilai bertele-tele, hal ini juga menimbulkan *compliance cost*.

Menurut hasil wawancara yang kami lakukan, pengawasan yang dilakukan oleh Diskominfo Jateng terhadap aplikasi yang telah mereka sediakan demi mewujudkan Jateng *Smart Province* ini hanya dengan melihat data pengguna aplikasi yang telah mereka sediakan. Apabila terdapat data yang belum lengkap atau penggunaan aplikasi yang rendah, mereka menyimpulkan bahwa sosialisasi yang mereka lakukan terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika di kabupaten/kota belum tersampaikan dengan baik di masyarakat. Dalam hal ini,

Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah menangani dalam lingkup provinsi secara umum, sedangkan yang secara langsung menyampaikan ke masyarakat di kabupaten/kota adalah Dinas Kominfo kabupaten/kota masing-masing yang disampaikan lagi oleh kecamatan dan kelurahan masing-masing daerah.

Berkaitan dengan pengawasan tersebut, dinilai kurang efektif demi mengoptimalkan fungsi dari aplikasi tersebut karena faktanya ulasan dari aplikasi juga merupakan bentuk evaluasi kinerja aplikasi yang mereka gunakan, tidak hanya ulasan aplikasi melalui laman Google Playstore saja tetapi juga ulasan maupun komplain masyarakat yang biasanya dituangkan pada sosial media, seperti Instagram, X, Facebook, dan sebagainya. Namun dalam beberapa sosial media akun dari aplikasi yang disediakan kebanyakan sudah tidak aktif lagi, yang mana hal ini menyebabkan kesempatan optimalisasi dari aplikasi tersebut melambat. Dalam penggunaan aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Jateng juga memerlukan internet, tentunya aplikasi yang disediakan dapat menjadi kemudahan bagi orang-orang yang dapat mengakses internet dengan mudah namun faktanya masih ada 63,12% penduduk Jateng yang masih kesulitan mengakses internet (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2021). Hal ini dikarenakan masih adanya daerah *blankspot* atau ketiadaan akses internet yang didukung oleh *tower* sebagai infrastruktur yang seharusnya dibangun. Untuk mengatasi hal ini, Diskominfo tidak bisa serta merta membangun *tower* di suatu tempat, hal ini dikarenakan bukan ranah dinas di provinsi namun sudah masuk ranah pemerintahan pusat. Oleh sebab itu, solusi yang dapat diberikan oleh Diskominfo Jateng adalah dengan membantu membuat surat permohonan pembuatan *tower* yang nantinya akan dikirimkan ke Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan program Jateng *Smart Province* masih memberikan beban administrasi bagi masyarakat baik dalam *learning cost*, *compliance cost*, dan *psychological cost*. Hal ini dapat diketahui dari berbagai hal seperti masih terdapat daerah di Jawa Tengah yang masih mengalami *blank spot* karena tidak tersedianya infrastruktur yang mendukung seperti *tower* serta penyebaran informasi mengenai ketersediaan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah yang masih susah diperoleh di web maupun sosial media. Selain itu, pengawasan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah terhadap Dinas Kominfo kabupaten/kota di Jawa Tengah terhadap keberlangsungan program yang masih belum optimal sehingga didapati bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program ini dan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung program tersebut. Pengawasan oleh Dinas Kominfo Jawa Tengah terhadap pembuatan-pembuatan aplikasi dan *platform digital* oleh dinas terkait lainnya juga masih belum optimal karena masih didapati kurang lebih sebanyak 800 aplikasi di Jawa Tengah yang mana karena terlalu banyaknya aplikasi, pengawasan dari segi keamanan belum bisa dikatakan efektif. Ditambah lagi adanya ketidaksepahaman dalam pelaksanaan program ini, khususnya dalam hal sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) antar dinas. Bentuk-bentuk beban administrasi yang ada dalam program ini yaitu mengenai *learning cost*

ditemukan belum adanya petunjuk pengaduan yang baik dalam salah satu *platform* yang mendukung Jateng *Smart Province*, kurangnya pembaharuan informasi yang ditampilkan dalam *website* Jateng *Smart Province*, dan kurangnya informasi yang sampai ke masyarakat mengenai program ini di lingkungan masyarakat. Dalam hal *compliance cost* ditemukan bahwa aplikasi yang mendukung program ini, serta persyaratan administrasi yang dibutuhkan beberapa aplikasi seperti NEW SAKPOLE masih dirasa bertele-tele dan memberatkan oleh pengguna. Selain itu, dapat pula ditunjukkan melalui pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh dinas terkait yang tidak melakukan rekomtek padahal dapat diketahui manfaatnya dapat menjadi bahan evaluasi mengenai pelaksanaan rekomtek itu sendiri. Berkaitan dengan *psychological cost*, dapat dilihat dari keamanan data yang belum begitu terjamin dari 800 jumlah aplikasi di Jawa Tengah yang belum tentu aman. Jateng *Smart Province* seharusnya tidak menimbulkan beban bagi masyarakat karena tujuannya untuk menuntun masyarakat memasuki era baru dan memecahkan berbagai permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah Provinsi Jawa Tengah terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah melakukan upaya pengawasan serta evaluasi yang maksimal terhadap aplikasi atau *platform digital* yang dibuat melalui media sosial dan rating serta review aplikasi dari masyarakat, juga memperjelas pengawasan terhadap Diskominfo kabupaten/kota misalnya dengan mengadakan evaluasi berkala.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2021-2023. <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes. (2021). Jumlah Daerah Blank-Spot Menurut Kecamatan di Kabupaten Brebes, 2021. Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes. <https://brebeskab.bps.go.id/statictable/2022/03/29/2181/jumlah-daerah-blank-spot-menurut-kecamatan-di-kabupaten-brebes-2021.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2021). Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir menurut Kabupaten/Kota dan Tujuan Mengakses Internet, (Tahun), 2021. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/indicator/2/1499/1/persentase-penduduk-berumur-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-dan-tujuan-mengakses-internet.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2022). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Provinsi Jawa Tengah (Jiwa), 2020-2022. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/indicator/12/1873/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Cellary, W. (2013). Smart Governance for Smart Industries. Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, 91–93. <https://doi.org/10.1145/2591888.2591903>

- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. (2017). *Jateng Smart Province*. Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. [http://103.9.227.150/smart-province/index.php/smart\\_transportation/](http://103.9.227.150/smart-province/index.php/smart_transportation/)
- Giffinger, R. (2007). Smart cities Ranking of European medium-sized cities. *Research Institute for Housing, Urban and Mobility Services*, 16(October), 1–24. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S026427519800050X>
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2015). What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization. *Information Polity*, 20(1), 61–87. <https://doi.org/10.3233/IP-150354>
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2019). *Administrative Burden*. Russell Sage Foundation. <https://doi.org/10.7758/9781610448789>
- Mahtiasari, A., Mardiyono, M., & Amiruddin, A. (2019). Analisis Kapasitas Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(7), 384–392.
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*, 19, 1–4. <https://doi.org/10.3233/IP-140334>
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2018). *Pengembangan Naskah Akademik Smart Province Jawa Tengah*.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2019). *Pertama di Indonesia, Perda Provinsi Jateng Cerdas Jadi Jujukan Daerah Lain*. [jatengprov.Go.Id](http://jatengprov.go.id). <https://jatengprov.go.id/publik/pertama-di-indonesia-perda-provinsi-jateng-cerdas-jadi-jujukan-daerah-lain/>
- Pramana, S. (2020). Peningkatan Literasi Data Menuju Indonesia 4.0. *Empowerment in the Community*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.31543/ecj.v1i1.369>
- Rachmawati, R. (2018). Pengembangan Smart Village untuk Penguatan Smart City dan Smart Regency. *Jurnal Sistem Cerdas*, 1(2), 12–18. <https://doi.org/10.37396/jsc.v1i2.9>
- Rahma, I. (2020). Tolak Ukur Perbandingan Negara Indonesia 4.0 (Four Point Zero) dengan Negara 5.0 (Five Point Zero). *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 3(2), 213–219. <https://doi.org/10.47647/jsh.v3i2.313>
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi birokrasi dalam rangka good governance*. Yusaintanas Prima. <https://books.google.co.id/books?id=29gwmAEACAAJ>
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014, March 1). *Smart Governance: A Roadmap for Research and Practice*. IConference 2014 Proceedings. <https://doi.org/10.9776/14060>
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2016). *Introducing Public Administration*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=H0QIDwAAQBAJ>
- Thoha, M. (2017). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=lo9ADwAAQBAJ>
- Wilson, J. Q. (2019). *Bureaucracy: What Government Agencies Do And Why They Do It*. Basic Books. <https://books.google.co.id/books?id=LkSUDwAAQBAJ>