SKRIPSI

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* DALAM SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Troms

NIM. E1011221070

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* DALAM SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Troms

NIM. E1011221070

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ira Patriani,S.IP., M.Si
NIP. 197611302003122001

Tanggal:

Dosen Pembimbing Pendamping

Nawang Aviana, S.S.T, M.A.P
NIP. 199207252022032016

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* DALAM SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Oleh:
Troms
NIM. E1011221070

Dipertahankan di
Pada Hari/Tanggal : 27 Juli 2026
Waktu : 08.00 – Selesai WIB
Tempat : Ruang Seminar FISIP UNTAN

Tim Penguji

Ketua

Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si
NIP. 197611302003122001

Sekretaris

Nawang Aviani, S.S.T, M.A.P
NIP. 199207252022032016

Penguji Utama

Dr. Zulkarnaen, M.Si.
NIP. 196402081988101001

Penguji Pendamping

Silverius Tey Seran, S.STP, M.A.P
NIP. 199110022012061003

Disahkan Oleh
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya nilai Domain Manajemen SPBE Kota Pontianak yang hanya sebesar 2,45, rendahnya tingkat integrasi *website* Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta keterbatasan jumlah staf programmer yang hanya berjumlah lima orang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap lima informan yang dipilih dengan teknik *purposive dan snowball sampling*. Analisis dilakukan berdasarkan enam prinsip *Agile Governance* menurut Luna, Kruchten, dan de Moura (2015), yaitu *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, dan *Simple Design and Continuous Refinement*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Pontianak telah menerapkan sebagian besar prinsip *Agile Governance* dengan cukup baik, terutama pada prinsip *Based on Quick Wins* dan *Simple Design and Continuous Refinement* yang tercermin dari sistem pemantauan berjenjang serta penanganan masalah yang responsif. Namun demikian, prinsip *Good Enough Governance* dan *Systematic and Adaptive Approach* masih dalam proses penguatan, terutama terkait sistem warisan berteknologi lama, kewenangan antarinstansi, dan lemahnya dokumentasi Domain Manajemen SPBE. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia teknis juga menjadi tantangan struktural yang memengaruhi optimalisasi prinsip *Human Focused*. Penelitian ini merekomendasikan penguatan dokumentasi manajemen SPBE, percepatan pengesahan regulasi Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta perluasan mekanisme quick wins ke seluruh ekosistem digital Pemerintah Kota Pontianak.

Kata Kunci: *Agile Governance*; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; Diskominfo Kota Pontianak

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the implementation of Agile Governance in the management of the Electronic-Based Government System (SPBE) at the Pontianak City Department of Communication and Information Technology (Diskominfo). This study was driven by the low score in the SPBE Management Domain for Pontianak City, only 2.45, the low level of integration among the websites of Regional Government Agencies (OPDs), and the limited number of technical personnel, with only five programming staff available. This study employed a descriptive research design with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and document analysis involving five informants selected through purposive and snowball sampling. The analysis applied the six principles of Agile Governance proposed by Luna, Kruchten, and de Moura (2015), namely Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, and Simple Design and Continuous Refinement. The findings show that the Pontianak City Communication and Information Agency has implemented most of the Agile Governance principles quite well, particularly the "Based on Quick Wins" and "Simple Design and Continuous Refinement" principles, as reflected in its tiered monitoring system and responsive problem-solving. However, the principles of "Good Enough Governance" and "Systematic and Adaptive Approach" are still in the process of being strengthened, particularly regarding legacy systems with outdated technology, inter-agency authority, and weak documentation of the SPBE Management Domain. The limited number of technical personnel also poses a structural challenge that affects the optimization of the "Human-Focused" principle. This study recommends strengthening SPBE management documentation, accelerating the ratification of Information and Communication Technology Governance regulations, and expanding the "quick wins" mechanism to the entire digital ecosystem of the Pontianak City Government.

Keywords: Agile Governance; Electronic-Based Government System; Pontianak City Communication and Information Agency



RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Penerapan *Agile Governance* Dalam Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak". Penelitian ini berangkat dari perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat mendorong pemerintah untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai wujud *Good Governance*, sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Pemerintah Kota Pontianak menindaklanjuti mandat tersebut melalui Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021, dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai *leading sector*.

Meskipun Indeks SPBE Kota Pontianak menunjukkan tren positif dari 3,49 pada 2024 (predikat "Baik") menjadi 3,73 pada 2025 (predikat "Sangat Baik"), Domain Manajemen SPBE justru mencatatkan nilai terendah dibandingkan domain lainnya, yaitu 1,73 pada 2024 dan hanya meningkat menjadi 2,45 pada 2025. Permasalahan ini diperparah oleh rendahnya integrasi *website* OPD, di mana baru 27,7% *website* layanan publik dan 17,5% *website* internal yang terintegrasi, serta keterbatasan sumber daya manusia teknis yang hanya berjumlah lima orang staf programmer. Kondisi tersebut yang menjadi dasar penelitian, sehingga penelitian ini difokuskan untuk menganalisis penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan SPBE tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Subjek penelitian dipilih dengan teknik *purposive dan snowball sampling*, meliputi Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintah Berbasis Elektronik dan Telematika, Analis Kebijakan Ahli Muda, serta Staff Programmer. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis penerapan *Agile Governance* didasarkan pada enam prinsip menurut Luna, Kruchten, dan de Moura (dalam Suprastiyo et al., 2023), yaitu *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, dan *Simple Design and Continuous Refinement*.

Hasil penelitian didapatkan bahwa berdasarkan prinsip *Good Enough Governance*, diskominfo menunjukkan adaptasi yang cukup baik melalui penyusunan rancangan Peraturan Walikota tentang Tata Kelola TIK dan pengadopsian indikator Pemerintahan Digital (Pemdi) sebelum regulasi resminya terbit. Namun, sistem warisan berteknologi lama yang dibangun sebelum tahun 2017 dan tantangan koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan struktural.

Berdasarkan prinsip *Business Driven*, penetapan prioritas pengembangan sistem sudah berbasis isu strategis dan kebutuhan masyarakat, didukung mekanisme koordinasi dan standar teknis yang jelas. Akan tetapi, rendahnya Domain Manajemen SPBE (2,45) menunjukkan bahwa fondasi manajemen berbasis data belum berjalan optimal. Kemudian berdasarkan prinsip *Human Focused*, partisipasi masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik dan kuesioner

sudah berjalan baik, namun keterbatasan lima orang staf programmer untuk mengelola puluhan sistem digital menjadi tantangan serius bagi kapasitas SDM internal.

Sedangkan berdasarkan prinsip *Based on Quick Wins*, alur penanganan masalah sudah terstruktur dengan target waktu penyelesaian yang jelas, dicontohkan oleh pengembangan aplikasi *panic button* dan platform Jepin. Namun, kasus *website* pontianak.go.id yang masih tertunda menunjukkan bahwa mekanisme *quick wins* belum merata di seluruh ekosistem digital. Menurut *Systematic and Adaptive Approach*, standarisasi teknis melalui Peraturan Walikota Nomor 116 Tahun 2022 dan SOP yang sedang dievaluasi mencerminkan sistematisasi yang terus berkembang, tetapi fragmentasi kewenangan lintas instansi dan ego sektoral OPD masih menjadi tantangan.

Simple Design and Continuous Refinement: prinsip ini merupakan yang paling konkret diterapkan, melalui sistem pemantauan berjenjang dan prosedur komunikasi sebelum *take down website* bermasalah. Namun demikian, masih terdapat *website* OPD yang lama tidak diperbarui, menunjukkan bahwa penerapannya belum mencakup seluruh aset digital secara merata.

Secara keseluruhan, penerapan *Agile Governance* di Diskominfo Kota Pontianak telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, terutama pada prinsip *Based on Quick Wins* dan *Simple Design and Continuous Refinement*, sementara prinsip *Good Enough Governance* dan *Systematic and Adaptive Approach* masih dalam proses penguatan. Peneliti menyarankan agar Diskominfo Kota Pontianak

mempercepat pengesahan Peraturan Walikota tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, memperkuat dokumentasi Domain Manajemen SPBE, mengajukan penambahan formasi programmer, memperluas cakupan mekanisme *quick wins* ke seluruh aset digital, serta memformalkan sistem pemantauan berjenjang yang sudah berjalan agar tidak bergantung pada personel tertentu.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Troms

Nomor Induk Mahasiswa : E1011221070

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 27 Juli 2026

Yang membuat pernyataan

Troms

NIM.E1011221070

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Karena harapan adalah satu-satunya alasan yang terus mendorong manusia untuk bertahan"

Persembahan

Persembahan ini merupakan ungkapan rasa syukur yang mendalam atas segala cinta, dukungan, dan doa yang tidak pernah terputus, yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjuangan penulis. Dengan penuh kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas izin dan kehendak-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dan dengan segenap cinta peneliti persembahkan kepada:

1. Ibu Wahidah, ibunda ku yang hebat. Wanita paling hebat yang pernah penulis kenal. Sosok tangguh yang telah membesarkan penulis seorang diri tanpa kenal lelah. Ibu adalah manusia pertama yang mengajarkan penulis apa arti cinta. Ibu memberikan penulis tujuan hidup, menjadi sosok yang paling ingin penulis lihat senyumnya. Di saat dunia terasa berat, senyum Ibu hadir sebagai harapan yang menghangatkan. Perjuangan Ibu adalah bukti nyata bahwa cinta seorang ibu tidak mengenal batas. Ibu, membahagiakanmu adalah garis finis yang selalu ingin anakmu capai.
2. Almarhum Bapak Jimmi, sosok yang selalu peneliti kagumi dan jadikan teladan dalam hidup. Kebaikan hatimu, kesediaanmu untuk selalu hadir membantu siapa pun yang membutuhkan, dan perjuanganmu yang tak

pernah berhenti demi keluarga adalah warisan yang jauh lebih berharga dari apapun. Meski Bapak kini telah tiada, peneliti yakin dukungan dan doa Bapak dari sana tetap mengiringi setiap langkah ini. Pencapaian ini adalah bukti bahwa Bapak berhasil mendidik anaknya dengan baik. Pak, jangan khawatir lagi, anakmu ini telah tumbuh menjadi anak yang sudah bisa menghadapi dunia seorang diri.

3. Bongde penulis, annil dan istrinya, kak sola**.** sosok yang selalu hadir di saat penulis membutuhkan sandaran. Di balik setiap kesulitan yang peneliti hadapi, ada kehadiran kalian yang memberikan semangat, ketenangan, dan keyakinan bahwa semuanya akan baik-baik saja. Kalian mengajarkan peneliti arti ketulusan dalam menjaga dan melindungi, serta menunjukkan bahwa kasih sayang seorang saudara tidak pernah mengenal batas. Terima kasih telah menjadi kakak lelaki sekaligus sahabat terbaik yang selalu ada, dan menjadi salah satu alasan terkuat bagi peneliti untuk terus berjuang hingga di titik ini**.**
4. Kakning penulis, Sonja. Perempuan kuat yang menjadi teladan sekaligus tempat berbagi bagi penulis. Kelembutanmu yang berpadu dengan ketangguhanmu mengajarkan penulis bahwa seorang perempuan bisa menjadi rumah bagi orang-orang yang dicintainya. Setiap nasihat, perhatian, dan kepedulian yang Kakak berikan selalu menjadi penyejuk di saat peneliti lelah dan hampir menyerah. Terima kasih telah menjadi kakak perempuan yang selalu memeluk dengan kata-kata, menyemangati dengan doa, dan menemani dengan kehadiran yang tak ternilai harganya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi yang berjudul "Penerapan *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak" ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Penulisan proposal ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khazanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

3. Dr. Ira Partiani, S.IP, M.Si dan Nawang Aviani, S.S.T, M.A.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan kemudahan selama proses penyusunan penelitian.
4. Deni Darmawan, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
5. Civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
6. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, terkhususnya kepada Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan Telematika, Analis Kebijakan Ahli Muda, Pranata Komputer Ahli Muda, Pranata Komputer Ahli Pertama dan Pranata Komputer Terampil penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang sebesar besarnya atas izin, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan selama proses penelitian.
7. Kepada Resti Patria Yuniar, wanita yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih telah menjadi tempat paling nyaman penulis untuk bercerita dan berkeluh kesah.
8. Kepada Heldy Azmi, Dio Alif, Manto, Aldino, Irfan, Azmi Laras Putra, dan Lukman Hakim, teman-teman penulis dari sejak SMP sampai sekarang yang selalu menjadi tempat nyaman penulis untuk berbagi cerita dan tawa.
9. Teman-teman penulis yang termasuk dalam grup “Remaja Masjid”, Arya Daniswara, Rizky Amanda, Muhammad Janua Noddy Akbar, dan Muhammad

Iqbal Rizantha, terima kasih banyak penulis ucapkan karena selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

10. Kepada Ferdian, Melta Dernisa, Apriani Eka Saputri, rekan seperjuangan yang setia membersamai baik suka maupun duka, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMA AP), terkhusunya pada Demisioner Pengurus HIMA-AP periode 2025/2026 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tumbuh dan berkembang bersama-sama, sebuah pengalaman berharga dan tidak terlupakan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
12. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2022, terkhususnya Kelas C, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta semangat yang telah diberikan kepada penulis
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang banyak membantu hingga terselesaikannya penyusunan usulan penelitian ini.

Pontianak, 27 Juli 2026

Troms

E1011221070

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
RINGKASAN SKRIPSI vi
PERNYATAAN KEASLIAN x
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN xi
KATA PENGANTAR xiii
DAFTAR ISI xvii
DAFTAR TABEL xx
DAFTAR GAMBAR xxi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Fokus Penelitian 9
1.4 Rumusan Masalah 9
1.5 Tujuan Penelitian 9
1.6 Manfaat Penelitian 9
1.6.1 Manfaat Teoritis 10
1.6.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Manajemen Publik 12
2.1.1 *Good Governance* 14
2.1.2 *E-Government* 18
2.1.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 21
2.2 Teori *Agile Governance* 24
2.3 Penelitian Yang Relevan 31
2.4 Alur Pikir Penelitian 34
2.5 Pertanyaan Penelitian 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Jenis Penelitian 38
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 40
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 41
3.3.1 Lokasi Penelitian 41
3.3.2 Waktu Penelitian 41
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 42
3.4.1 Subjek Penelitian 42

3.4.2 Objek Penelitian 44
3.5 Teknik Pengumpulan Data 45
3.6 Alat Pengumpulan Data 47
3.7 Teknik Analisis Data 47
3.7.1 Reduksi Data 48
3.7.2 Penyajian Data 48
3.7.3 Penarikan Kesimpulan 48
3.8 Keabsahan Data 49
3.8.1 Triangulasi Sumber 49
3.8.2 Triangulasi Teknik 50
3.8.3 Triangulasi Waktu 50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 51
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak 51
4.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak 53
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Diskominfo Kota Pontianak 53
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Organisasi 55
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi 57
4.1.4 Struktur Organisasi 59
4.1.5 Sumber Daya Manusia 67
4.1.6 Sarana dan Prasarana 68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71
5.1 Hasil Penelitian 71
5.1.1 *Good Enough Governance* 71
5.1.2 *Business Driven* 76
5.1.3 *Human Focused* 81
5.1.4 *Based on Quick Wins* 87
5.1.5 *Systematic and Adaptive Approach* 91
5.1.6 *Simple design and Continous Refinement* 95
5.2 Pembahasan 98
5.2.1 *Good Enough Governance* 99
5.2.2 *Business Driven* 100
5.2.3 *Human Focused* 103
5.2.4 *Based on Quick Wins* 105
5.2.5 *Systematic and Adaptive Approach* 107
5.2.6 *Simple design and Continous Refinement* 108
BAB VI PENUTUP 111
6.1 Kesimpulan 111
6.2 Saran 117
6.3 Keterbatasan Penelitian 122
DAFTAR PUSTAKA 124

LAMPIRAN..... 128

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 *Website* Kota Pontianak 5

2.1 Penelitian Yang Relevan 31

2.2 Alur Pikir Penelitian 36

3.1 Waktu Penelitian 42

4.1 Daftar Luas Kecamatan 52

4.2 Sumber Daya Manusia Diskominfo Berdasarkan Jenis Kelamin 67

4.3 Sumber Daya Manusia Diskominfo Berdasarkan Pendidikan 68

4.4 Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Pontianak 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

4.1 Peta Administrasi Kota Pontianak 51

4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Pontianak..... 60

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini dihadapkan pada fenomena perubahan yang cepat dalam pemanfaatan sistem informasi dan teknologi komunikasi digital. Fenomena ini disebut sebagai era digitalisasi, yakni suatu periode di mana hampir seluruh aspek kehidupan manusia mengalami transformasi menuju ranah digital. Dalam konteks pemerintahan, era ini menuntut birokrasi untuk mampu beradaptasi secara cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Saptarianto et al., 2024).

Sebagai respons atas tuntutan tersebut, banyak negara di dunia termasuk Indonesia mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Landasan hukum utama percepatan SPBE di Indonesia adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengamanatkan tujuh prinsip pelaksanaan SPBE yaitu efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. SPBE diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terpadu (Rusdy & Flambonita, 2023).

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Pontianak telah menindaklanjuti mandat nasional tersebut dengan menetapkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Regulasi ini mengatur penyelenggaraan SPBE secara terencana, terpadu, berkesinambungan, dan terkoordinasi di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu, diterbitkan pula Peraturan Walikota Pontianak Nomor 46 Tahun 2021 tentang Satu Data Kota Pontianak serta Peraturan Walikota Pontianak Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Nama Domain, Website, dan Email Kedinasan sebagai regulasi pendukung.

Sebagai leading sector dalam pengelolaan SPBE, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak memegang peran strategis dalam mengkoordinasikan, mengembangkan, dan memastikan terselenggaranya seluruh layanan digital pemerintah. Rencana Induk SPBE Kota Pontianak yang telah disusun menetapkan arah kebijakan SPBE Kota Pontianak dalam 10 tahun kedepan dari tahun 2020-2029 (Rencana Induk SPBE Kota Pontianak, 2021).

Secara evaluatif, penerapan SPBE Kota Pontianak menunjukkan tren yang terus meningkat. Berdasarkan Laporan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2024 yang diterbitkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak (Diskominfo Kota Pontianak), Pemerintah Kota Pontianak memperoleh Indeks SPBE sebesar 3,49 dengan predikat "Baik". Capaian ini melampaui rata-rata nasional sebesar 3,12 maupun rata-rata kota secara nasional sebesar 3,39. Adapun rincian nilai per domain pada evaluasi tahun 2024 adalah Domain Kebijakan SPBE sebesar 3,60, Domain Tata Kelola

SPBE sebesar 3,40, Domain Layanan SPBE sebesar 4,14, dan Domain Manajemen SPBE sebesar 1,73.

Capaian tersebut terus meningkat pada Pemantauan SPBE Tahun 2025. Berdasarkan Laporan Hasil Pemantauan SPBE Tahun 2025, Pemerintah Kota Pontianak berhasil meraih Indeks SPBE sebesar 3,73 dengan predikat "Sangat Baik" . Capaian ini ditopang oleh kinerja Domain Layanan SPBE yang mencatatkan nilai 4,33, dengan rincian Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik sebesar 4,00 dan Layanan Publik Berbasis Elektronik sebesar 4,83. Domain Tata Kelola SPBE juga menunjukkan peningkatan signifikan dengan nilai 3,80.

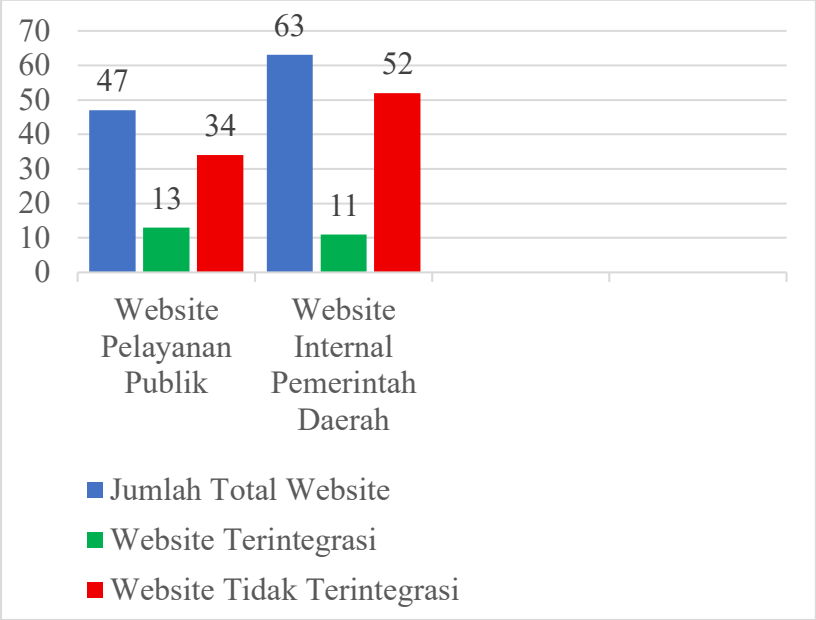
Namun demikian, di balik capaian indeks yang tinggi tersebut, terdapat satu domain yang justru mencatatkan nilai jauh di bawah domain lainnya, yaitu Domain Manajemen SPBE. Pada Evaluasi Tahun 2024, Domain Manajemen SPBE Kota Pontianak hanya mencapai nilai 1,73; jauh di bawah Domain Kebijakan (3,60), Domain Tata Kelola (3,40), maupun Domain Layanan (4,14). Meskipun pada Pemantauan Tahun 2025 nilainya meningkat menjadi 2,45, Domain Manajemen SPBE tetap menjadi domain terendah dengan selisih yang sangat signifikan dibandingkan domain lainnya.

Laporan Pemantauan SPBE Tahun 2025 secara tegas mengidentifikasi kelemahan utama Pemerintah Kota Pontianak pada aspek Penerapan Manajemen SPBE. Dalam laporan tersebut dinyatakan bahwa Pemerintah Kota Pontianak masih belum sepenuhnya menjalankan Manajemen Risiko, Manajemen Keamanan Informasi, Manajemen Aset TIK,

Manajemen Kompetensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Pengetahuan, Manajemen Perubahan, dan Manajemen Layanan SPBE, di mana tidak tersedianya pedoman pelaksanaan manajemen SPBE yang dimaksud. Pemerintah Kota Pontianak juga belum memiliki struktur pengelola yang menerapkan Manajemen Pengetahuan sesuai dengan pedoman yang berlaku

Lemahnya domain manajemen ini bukan persoalan yang berdiri sendiri. Kondisi tersebut berdampak langsung pada permasalahan-permasalahan di level operasional teknis yang ditemukan peneliti melalui pra-survey di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Ketiadaan Manajemen Risiko menyebabkan tidak adanya antisipasi terhadap potensi kegagalan sistem; ketiadaan Manajemen Perubahan berdampak pada sulitnya mengintegrasikan sistem yang beragam; ketiadaan Manajemen Pengetahuan; serta ketiadaan Manajemen Aset TIK menyebabkan pengelolaan *website* dan aplikasi tidak terdokumentasi dengan baik. Keseluruhan kondisi ini menunjukkan bahwa tata kelola digital pemerintah belum berjalan secara gesit dan adaptif.

Tabel 1.1
***Website* Kota Pontianak**



Sumber: Diskominfo Kota Pontianak. Data Diolah Peneliti, 2025

Permasalahan SPBE ini juga didukunng dengan data *website* yang tidak terintegrasi. Dari total 47 *website* layanan publik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, baru 13 *website* atau sekitar 27,7% yang sudah terintegrasi, sementara 34 *website* atau 72,3% sisanya masih beroperasi secara terpisah. Kondisi serupa terjadi pada *website* internal pemerintah daerah, di mana dari 63 total *website*, hanya 11 *website* atau 17,5% yang telah terintegrasi dan 52 *website* atau 82,5% sisanya masih berdiri sendiri. Padahal proses integrasi ini telah dimulai sejak tahun 2021. Kondisi ini secara langsung bertentangan dengan prinsip keterpaduan dan interoperabilitas yang diamanatkan oleh Perpres No. 95 Tahun 2018 dan Perwa Pontianak No. 47 Tahun 2021.

Selain rendahnya tingkat integrasi, peneliti juga menemukan bahwa sejumlah *website* layanan publik Pemerintah Kota Pontianak masih bermasalah secara teknis. Beberapa di antaranya mengalami error atau tidak dapat diakses, menampilkan halaman kosong, tidak diperbarui, serta memiliki celah keamanan yang ditandai dengan status "tidak aman" pada browser. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerintah dalam mengambil keputusan terkait pengelolaan layanan digital belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

Permasalahan di atas diperparah oleh adanya tantangan teknis semakin berat dengan keterbatasan sumber daya manusia. Diskominfo Kota Pontianak saat ini hanya memiliki lima orang staf programmer yang memiliki kapabilitas teknis untuk mengelola dan mengembangkan sistem digital. Beban kerja yang tinggi pada tim kecil ini, dikombinasikan dengan prosedur yang kaku, menciptakan hambatan serius dalam percepatan integrasi layanan publik berbasis elektronik.

Keseluruhan permasalahan tersebut menggambarkan bahwa pengelolaan SPBE di Diskominfo Kota Pontianak masih menghadapi tantangan struktural dan prosedural yang mencerminkan karakteristik birokrasi tradisional: kaku, hierarkis, dan lambat dalam merespons perubahan. Kondisi ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kumorotomo (dalam Malik et al., 2023) bahwa sistem manajemen publik yang tidak memanfaatkan teknologi informasi secara luas dan komprehensif dapat menghambat efisiensi pemerintahan.

Di sinilah relevansi pendekatan *Agile Governance* menjadi nyata. Menurut Holmqvist (dalam Suprastiyo et al., 2023), *Agile Governance* didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk bertindak cepat terhadap hal-hal yang tidak terduga dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus berubah. Konsep ini diadaptasi dari pendekatan pengembangan perangkat lunak yang gesit, kemudian dikembangkan untuk diterapkan pada organisasi publik maupun privat.

Luna, Kruchten, dan de Moura (dalam Suprastiyo et al., 2023) merumuskan enam prinsip *Agile Governance*, yaitu: (1) *Good Enough Governance*, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan; (2) *Business Driven*, setiap keputusan diarahkan untuk memberikan nilai tambah bagi tujuan organisasi; (3) *Human Focused*, memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat; (4) *Based on Quick Wins*, keberhasilan cepat sebagai pemicu perbaikan berkelanjutan; (5) *Systematic and Adaptive Approach*, pendekatan yang sistematis dan adaptif; serta (6) *Simple Design and Continuous Refinement*, merancang solusi sederhana dengan perbaikan yang terus-menerus.

Berdasarkan keenam prinsip tersebut, permasalahan yang ditemukan di Diskominfo Kota Pontianak menunjukkan adanya kesenjangan penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan SPBE. Permasalahan tingginya indeks evaluasi SPBE dan masih lemahnya pengelolaan di level operasional yang menjadi urgensi penelitian ini. Selain itu, masih rendahnya tingkat integrasi *website* di lingkungan Pemerintah Kota padahal sudah berlangsung sejak

2021. Masalah juga diperparah dengan adanya Masih terdapatnya *website* layanan publik yang bermasalah dan keterbatasan sumber daya manusia teknis dimana programmer hanya berjumlah 5 orang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat diketahui identifikasi masalahnya adalah

1. Rendahnya nilai Domain Manajemen SPBE Kota Pontianak sebesar 2,45 jauh di bawah domain lainnya
2. Rendahnya tingkat integrasi *website* di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak dibawah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak padahal sudah berlangsung sejak 2021.
3. Masih terdapatnya *website* layanan publik yang bermasalah, termasuk *website* yang error, dan tidak diperbarui.
4. Keterbatasan sumber daya manusia teknis, di mana Diskominfo Kota Pontianak hanya memiliki lima orang staf programmer untuk mengelola seluruh sistem digital pemerintah kota.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah yang dijabarkan, fokus dalam penelitian ini adalah "Menganalisis penerapan *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak."

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus yang dijabarkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana penerapan *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak?"

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan, tujuan dalam penelitian ini adalah "untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak."

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai nantinya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

a. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi dalam bidang kajian manajemen publik dengan fokus pada penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
b. Menyumbang gagasan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian.
c. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam mengkaji penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di bidang manajemen publik.
d. Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga dalam pembelajaran akademik di bidang manajemen publik, khususnya dalam penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Penelitian ini berguna bagi peneliti sebagai media untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam menjalankan tugas serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman terutama dalam bidang kajian manajemen publik.

b. Penelitian ini dapat berguna untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penerapan prinsip-prinsip *Agile Governance* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga dapat membantu pengambil keputusan dalam merencanakan strategi dan meningkatkan pemerintahan
c. Hasil penelitian dapat memberikan panduan bagi pemerintah daerah dan mengatasi permasalahan pengelolaan program-program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas.