

Lampiran 1 Undangan Sosialisasi Aplikasi e-Surat



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Jimerto No. 25 - 27 Lantai V Surabaya 60272
Telp. (031) 5450082 , 5460900 , 5312144 Psw. 384 , 527, 232 , 164 , 275 Fax. (031) 5450154

Surabaya, 26 Mei 2023

Kepada

Yth. *(Daftar Nama Terlampir)*

di -

Surabaya

Nomor : 400.3.3.7/6136/436.7.13/2023

Sifat : Segera

Lampiran : -

Hal : Undangan

Mengharap dengan hormat kehadiran Saudara dalam rapat koordinasi yang akan diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Senin / 29 Mei 2023
Pukul : 09:00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang kerja masing - masing (melalui zoom meeting)
Acara : Sosialisasi Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik Menggunakan Aplikasi Panter BSR E dan Pengecekan Keabsahan Sertifikat Elektronik
Agenda : Meeting ID : 970 2730 3976
Passcode : surabaya23







Demikian atas perhatian dan kehadiran Saudara disampaikan terima kasih.



Lampiran 2 Aplikasi e-Learning

yang bisa diikuti saat ini adalah Peningkatan Wawasan Kebangsaan dan Nasionalisme Manajemen Pegawai, Pencegahan Korupsi, Diklat Penguatan Kompetensi

ELEARNING YANG BISA DI IKUTI SAAT INI :

- | | | |
|--|--|---|
|  Administrasi Perkantoran |  Pelayanan Publik |  Teknis Pelaksanaan Anggaran, Belanja dan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah |
|  Manajemen Pegawai |  Pencegahan Korupsi |  Manajemen Kepemimpinan (Leadership) |



Lampiran 3 Hasil Wawancara Narasumber 1

Nama : Yudho Febriadi S.Kom, M.T

Jabatan : Kepala Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov)

1. Bagaimana kinerja pegawai di Dinkominfo di era SPBE? apakah ada perbedaan antara SDM yang memiliki latar belakang pendidikan TIK dan non TIK?

Dimulai sejak tahun 2002, Pemerintah Kota Surabaya telah mengimplimentasikan SPBE. Saat ini fokus dari program prioritas Walikota Surabaya selalu berbasis teknologi informasi, diantaranya adalah aplikasi sayings warga dan padat karya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut wajib didukung dengan kompetensi SDM yang berkompeten. SDM yang ada di Dinkominfo, khususnya dalam pembangunan sebuah aplikasi wajib berlatar belakang TIK.

2. Adakah standar kompetensi SDM TIK yang ditetapkan di Dinkominfo? Jika ada, apakah hal tersebut telah diterapkan, jika belum adakah rencana untuk membuat sebuah standar kompetensi SDM TIK

Saat melakukan sebuah rekrutmen pegawai Non ASN yang ada di Dinkominfo, hingga saat ini belum ada standar yang ditetapkan oleh BKPSDM, namun untuk memenuhi kebutuhan pembangunan aplikasi wajib berlatar belakang IT dan memiliki spesifikasi kompetensi khusus. Contohnya adalah adanya rekrutmen untuk memenuhi kebutuhan programmer, standar kompetensi yang wajib dimiliki adalah kompetensi di bidang pembangunan aplikasi dengan bahasa pemograman Laravel.

3. Bagaimana cara mengukur kompetensi pegawai terutama SDM TIK di Dinkominfo?

Karena tingginya permintaan sejumlah aplikasi dari beberapa OPD di Pemkot Surabaya, hingga saat ini belum dilakukan pengukuran atau evaluasi kompetensi yang dimiliki SDM TIK di Dinkominfo. Hanya terdapat evaluasi kinerja SDM yang dilakukan oleh Kepala Bidang dan Sub Koordinator di tiap bidang yang ada di Dinkominfo

4. Dari SDM TIK yang dimiliki berapa banyak yang menangani pembangunan dan pemeliharaan aplikasi?

Di Dinkominfo terdapat 20 orang SDM TIK yang menangani pembangunan dan pemeliharaan aplikasi

5. Bagaimana sistematis atau mekanisme pengembangan suatu aplikasi yang dikerjakan oleh dinkominfo? apakah proses bisnis dibuat oleh OPD teknis atau dibuat oleh tim dinkominfo?

Saat ini mulai dari penggalian informasi awal dan penggambaran proses bisnis sampai dengan pembangunan aplikasi dan implementasi oleh kominfo

6. Menanggapi insiden terkait aplikasi yg masih sangat tinggi, bagaimana menurut saudara?

Dari hasil analisis laporan SDO (Service Desk Operator), insiden kategori aplikasi selalu mendominasi jumlah insiden terbanyak. Detail insiden terkait aplikasi yang paling banyak terjadi adalah human error dan output tidak sesuai. Dinkominfo selalu berupaya untuk mengurangi insiden yang terjadi dengan cara menganalisis permasalahan, menemukan solusi dan mengimplementasikan solusi dengan cepat dan tepat.

7. Apakah ada sosialisasi rutin atau terjadwal untuk pengguna aplikasi yang ada di Pemerintah Kota Surabaya?

Sosialisasi dilakukan saat ada aplikasi baru atau adanya penambahan fitur baru yang ada di aplikasi. Dinkominfo juga menerima permintaan jika ada PD yang masih memerlukan sosialisasi ulang terkait aplikasi. Selanjutnya akan dijadwalkan secara rutin semacam review/penyegaran, namun masih dalam proses penyusunan dengan BKPSDM

8. Apakah ada standar atau hal-hal yang harus dimiliki Pegawai Pemerintah terkait TIK di era yang semua pekerjaan harus memanfaatkan teknologi?

Belum ada standar yang dibuat khusus akan tetapi diharapkan setiap pegawai memiliki gadget yang terkoneksi dengan internet karena semua hal terkait kinerja dan pencapaian output harus diinputkan ke aplikasi dan bisa kapan saja dan dimana saja, selain itu paling tidak setiap pegawai bisa menggunakan

aplikasi perkantoran semacam word untuk mengetik , excel untuk mengolah angka dan membuat presentasi dengan powerpoint, untuk hal-hal lain yg bersifat spesifik seperti pembuatan proses bisnis aplikasi memang harus ada pelatihan khusus.

9. Apakah ada workshop atau short course untuk tim developer aplikasi yang ada di Pemerintah Kota Surabaya?

Hal tersebut pernah dilakukan salah satunya dengan Apple Academy. Beberapa Programmer dan pengelola infrastruktur TIK mengikuti program pelatihan.

10. Adakah kendala yang dialami Dinkominfo di era SPBE? khususnya terkait SDM TIK

Pada era SPBE semakin banyak aplikasi yang dibangun untuk mendukung proses bisnis di lingkungan Pemkot Surabaya. Dinkominfo sebagai OPD yang memfasilitasi kebutuhan aplikasi di setiap OPD menerima banyak permintaan pembangunan dan pemeliharaan sejumlah aplikasi dari OPD. Dari banyaknya permintaan tersebut Dinkominfo wajib untuk memberikan prioritas pembangunan aplikasi yang dianggap urgent untuk segera dilakukan. Hal tersebut membuat banyaknya waktu tunggu pembangunan aplikasi yang ada dan membuat tertundanya proses bisnis yang akan dilakukan dengan aplikasi yang telah direncanakan.

11. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk menyelesaikan kendala yang di alami dinkominfo di era SPBE? khususnya terkait SDM TIK

Diharapkan dari beberapa OPD mandiri TIK yang ada di lingkungan Pemkot Surabaya dapat mengelola dan membangun aplikasi secara mandiri sesuai dengan prosedur pembangunan aplikasi yang telah dibuat oleh Dinkominfo

Surabaya, 12 Mei 2023



Yudho Febriadi S.Kom, M.T

Lampiran 4 Hasil Wawancara Narasumber 2

Nama : Herliana Widyaningrum S.T, M.T.

Jabatan : Sub Koordinator Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (e-Gov))

1. Ada berapa banyak SDM TIK yang dimiliki Dinkominfo dan OPD lain?

Kominfo sekitar 137 OPD lain total sekitar 200 (data disertakan pada lampiran)

2. Apa Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh SDM TIK?

Beragam mulai dari SMK, D1, hingga S1 dan S2 jurusan Sistem Informasi , Teknik Informatika, TKJ dan jurusan teknis lainnya. Untuk Detail data akan disertakan pada lampiran

3. Bagaimana kinerja pegawai di lingkungan kota Surabaya terutama dinkominfo di era SPBE? apakah ada perbedaan antara SDM yang memiliki latar belakang pendidikan TIK dan non TIK?

- Dimulai sejak tahun 2002, Pemerintah Kota Surabaya telah mengimplmentasikan SPBE, tentu banyak yang harus di perbaiki terutama pada SDM TIK dan infrastruktur TIK. SDM yang ada dilingkungan Pemkot Surabaya memiliki beragam latar belakang Pendidikan, TIK dan Non TIK. 2 latar belakang tersebut juga berperan dalam implementasi sebuah aplikasi. Dalam perencanaan dan pembangunan aplikasi, SDM bertatar belakang TIK tidak mengalami kesulitan apapun, berbeda dengan SDM tidak bertatar belakang TIK banyak dari mereka kesulitan untuk menerjemahkan kebutuhan proses bisnis ke sebuah alur sistem informasi hingga menggunakan aplikasi. Banyak dari SDM yang belum siap dan terbiasa dengan adanya sistem informasi yang harus digunakan untuk mempermudah kinerja pegawai. Hal tersebut berakibat dengan kurang maksimalnya hasil implementasi sistem informasi yang dibuat terutama pada aplikasi perizinan. Harapannya di era SPBE ini, baik SDM yang memiliki latar belakang TIK dan tidak, memiliki kompetensi yang sama sebagai pengguna aplikasi.

4. Bagaimana cara melakukan evaluasi kompetensi SDM TIK di Lingkungan Kota Surabaya?

- Terdapat Monev TIK yang dilakukan dinkominfo setiap setahun sekali, salah satunya bertujuan untuk mengetahui kompetensi SDM TIK di lingkungan kota Surabaya terkait penggunaan aplikasi (e-Surat) dan penanganan insiden terkait jaringan internet.
- Evaluasi kecepatan dalam penyelesaian aplikasi sesuai target, ketepatan menerjemahkan keinginan user menjadi sistem

5. Adakah kendala yang dialami DInkominfo di era SPBE? khususnya terkait SDM TIK

Pada era SPBE semakin banyak aplikasi yang dibangun untuk mendukung proses bisnis di lingkungan Pemkot Surabaya. Dinkominfo sebagai OPD yang memfasilitasi kebutuhan aplikasi di setiap OPD menerima banyak permintaan pembangunan dan pemeliharaan sejumlah aplikasi dari OPD. Dari banyaknya permintaan tersebut Dinkominfo wajib untuk memberikan prioritas pembangunan aplikasi yang dianggap *urgent* untuk segera dilakukan. Hal tersebut membuat banyaknya waktu tunggu pembangunan aplikasi yang ada dan membuat tertundanya proses bisnis yang akan dilakukan dengan aplikasi yang telah direncanakan. Beberapa OPD yang memiliki SDM TIK dan dinyatakan sebagai OPD Mandiri TIK, juga masih kesulitan dalam proses pembangunan dan pemeliharaan sebuah aplikasi sehingga membutuhkan Dinkominfo untuk memfasilitasi kebutuhan tersebut terutama dalam proses perencanaan pembangunan aplikasi. Beberapa OPD masih kesulitan menerjemahkan kebutuhan terkait aplikasi yang akan dibangun.

6. Bagaimana solusi yang diharapkan untuk menyelesaikan kendala yang di alami dinkominfo di era SPBE? khususnya terkait SDM TIK

- Telah terdapat service desk tier 1 di setiap OPD yang ada di lingkungan Pemkot Surabaya untuk menangani permasalahan terkait IT. Telah dilakukan sosialisasi secara rutin terkait pengembangan kompetensi SDM pada Service desk tier 1.
- Sebagai PD Mandiri TIK yang memiliki SDM TIK diharapkan untuk dapat membangun dan memelihara aplikasi secara mandiri sesuai standar yang telah

di tetapkan oleh dinkominfo terutama terkait keamanan data dan informasi dari aplikasi yang akan dibangun.

- PD yang akan meminta Dinkominfo untuk membangun sebuah aplikasi sebaiknya sudah mempersiapkan solusi dari permasalahan yang dihadapi dalam sebuah proses bisnis yang terstruktur sehingga Dinkominfo dapat segera memulai proses pembangunan aplikasi
 - Sebagai pegawai pemerintah harus bisa memahami dan melaksanakan roadmap arsitektur SPBE sesuai dengan tugas dan perannya
 - BPKSDM diharapkan segera melaksanakan *workshop* atau *shortcourse* dibidang IT, sehingga dapat menambah kompetensi IT pada SDM di lingkungan Pemkot Surabaya.
7. Bagaimana cara Dinkominfo mempertahankan dan memperbaiki nilai evaluasi SBPE? terutama pada indikator 25 tentang Tingkat Kematangan Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia
- Dinkominfo selalu berupaya memberikan yang terbaik di setiap evaluasi yang diikuti, jika terdapat hasil yang kurang memuaskan di beberapa indikator maka segera melakukan analisis dan upaya perbaikan sebagai salah satu usaha mempertahankan dan memperbaiki nilai untuk evaluasi selanjutnya khususnya evaluasi SPBE.
 - Dinkominfo dan BKPSDM sedang berupaya untuk membuat model pengembangan yang efektif dan efisien yang berfokus pada SDM TIK demi meningkatkan pelayanan publik yang nantinya akan meningkatkan nilai indikator manajemen SDM pada indikator 25 di evaluasi SPBE

Surabaya, 17 Mei 2023



Herliana Widyaningrum S.T, M.T.

Lampiran 5 Hasil Wawancara Narasumber 3

Nama : Hismi Hasta Yuniasih, S.Sos

Jabatan : Sub Koordinator Pengembangan Kompetensi Teknis

1. Bagaimana kinerja pegawai di lingkungan kota Surabaya di era SPBE? apakah ada perbedaan antara SDM yang memiliki latar belakang pendidikan TIK dan non TIK?

Jika dilihat dari sisi penilaian SKP bisa dikatakan rata-rata kinerja ASN baik, kalau untuk perbedaan SDM TIK dan non TIK terlihat pada saat pelaksanaan e-Learning atau diklat secara online yang telah dilakukan BKPSDM sejak tahun 2017. Dari aplikasi tersebut pegawai tidak harus berkumpul di suatu tempat untuk melakukan kegiatan diklat. Dalam proses implementasinya tentu tidak mudah mengubah kebiasaan pegawai dari diklat secara offline ke online. Disini terlihat jika SDM yg memiliki latar belakang TIK lebih bisa beradaptasi menggunakan sistem tanpa perlu terlalu banyak dipandu. Akan tetapi sampai saat ini belum ada materi e-Learning yang khusus terkait pengembangan TIK.

2. Adakah standar kompetensi SDM yang ditetapkan di lingkungan pemerintah kota Surabaya? Jika ada, apakah hal tersebut telah diterapkan , jika belum adakah rencana untuk membuat sebuah standar kompetensi SDM TIK

Sampai saat ini standar kompetensi khususnya SDM TIK di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, masih dalam proses penyusunan dengan Dinkominfo. Salah satunya diharapkan dari hasil penelitian saat ini yang sedang dilakukan

3. Bagaimana cara mengukur kompetensi pegawai terutama SDM di lingkungan kota Surabaya?

Terdapat evaluasi kinerja dari dampak diklat yang telah dilakukan pegawai, 1 tahun setelah melaksanakan diklat. BKPSDM juga rutin melakukan assessment pada pegawai di lingkungan Pemkot Surabaya.

4. Apakah ada standar atau hal-hal yang harus dimiliki Pegawai Pemerintah terkait TIK di era yang semua pekerjaan harus memanfaatkan teknologi?

Belum ada standar yang dibuat khusus akan tetapi diharapkan setiap pegawai memiliki gadget yang terkoneksi dengan internet karena semua hal terkait

kinerja dan pencapaian output harus diinputkan ke aplikasi dan bisa kapan saja dan dimana saja, selain itu paling tidak setiap pegawai bisa menggunakan aplikasi perkantoran semacam word untuk mengetik , excel untuk mengolah angka dan membuat presentasi dengan powerpoint, untuk hal-hal lain yg bersifat spesifik seperti pembuatan proses bisnis aplikasi memang harus ada pelatihan khusus.

Surabaya, 22 Mei 2023



Hismi Hasta Yuniasih, S.Sos