

OPTIMALISASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DISKOMINFOSTANDI KOTA BEKASI DALAM EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK

Jeani Syaira Shabina¹, Ramita Hapsari², Karina Jayanti³

AKMRTV Jakarta^{1,2,3}

jeanisya2@gmail.com¹, ramitahapsari2011@gmail.com², karina.jayanti@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Optimalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Latar belakang penelitian didasarkan pada tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses di era digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada pejabat dan staf Diskominfostandi serta Masyarakat Kota Bekasi. observasi, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TIK, khususnya melalui aplikasi layanan online, portal digital, serta sistem manajemen data terintegrasi, mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi beban birokrasi, dan meningkatkan transparansi layanan. Masyarakat dapat mengakses informasi, melakukan pengaduan, serta mengurus administrasi publik secara lebih efisien. Meskipun demikian, penelitian menemukan adanya beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi. Faktor pendukung keberhasilan implementasi TIK meliputi adanya dukungan kebijakan Smart City, komitmen pemerintah daerah, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan digital. Kesimpulannya, pemanfaatan TIK oleh Diskominfostandi Kota Bekasi telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan publik. Namun, untuk mencapai optimalisasi, diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pelatihan berkelanjutan bagi aparatur. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis dan masukan praktis bagi pengembangan pelayanan publik berbasis TIK di masa depan. Dengan demikian, pemanfaatan TIK oleh Diskominfostandi memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih memerlukan penguatan dari sisi sumber daya manusia dan sarana teknologi.

Kata kunci: Diskominfostandi, Efisiensi, Kota Bekasi, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era saat ini telah membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk di sektor pemerintahan. Pemerintah tidak hanya bergantung pada cara komunikasi tradisional seperti pengumuman tatap muka, papan pengumuman, atau media cetak untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Di era digital, kebutuhan akan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam layanan publik semakin meningkat. Penggunaan teknologi informasi menjadi solusi untuk menciptakan komunikasi pemerintah yang lebih cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Konsep *e-government* hadir sebagai wujud transformasi tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Indrajit (2004) menyatakan bahwa pemerintah elektronik merujuk pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan antar instansi pemerintah,

sehingga menghasilkan layanan yang lebih efisien, efektif, dan terbuka. Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi bukan hanya sekadar alat bantu, tetapi merupakan elemen penting dalam komunikasi pemerintahan saat ini.

Pelaksanaan e-government diperkuat oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang membahas kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan e-government, serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik. Aturan tersebut menekankan tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyediakan akses informasi publik yang cepat, akurat, dan mudah dipahami untuk masyarakat. Kurniawan (2016) menjelaskan bahwa keterbukaan informasi publik berfungsi sebagai dasar untuk menciptakan pemerintahan yang demokratis dan melibatkan partisipasi masyarakat, karena masyarakat bisa mengawasi dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Kota Bekasi, sebagai salah satu kota penyangga Ibu Kota, memiliki tantangan tersendiri dalam hal komunikasi pemerintahan. Dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 2,5 juta jiwa serta kompleksitas persoalan perkotaan yang tinggi, pemerintah daerah dituntut untuk menyediakan saluran komunikasi yang efektif, cepat, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Di sinilah peran Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Bekasi menjadi krusial. Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi publik, sistem informasi, dan keamanan data, Diskominfo memiliki mandat untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang keterbukaan dan penyebaran informasi pemerintahan (portalsatudata.co.id).

Optimalisasi teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan oleh Diskominfo meliputi berbagai program dan layanan, seperti pengelolaan website resmi pemerintah kota, pemanfaatan media sosial sebagai kanal komunikasi publik, penyediaan aplikasi layanan digital, hingga sistem keamanan persandian data. Menurut Mulyana (2013), komunikasi organisasi dalam birokrasi modern dituntut untuk bersifat terbuka, adaptif, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi, agar tidak tertinggal dari dinamika lingkungan sosialnya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa komunikasi yang baik dan berbasis teknologi, program pemerintah akan sulit menjangkau masyarakat luas.

Meskipun demikian, pelaksanaan optimalisasi teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan tidak lepas dari tantangan. Pertama, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, terutama di daerah pinggiran Kota Bekasi, menyebabkan akses informasi belum merata. Kedua, masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat membuat pemanfaatan layanan digital belum optimal. Menurut data Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo, 2022), tingkat literasi digital masyarakat Indonesia baru mencapai kategori “sedang”, dengan skor 3,49 dari 5, sehingga perlu ditingkatkan melalui edukasi berkelanjutan. Ketiga, tantangan internal birokrasi, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, juga menjadi hambatan.

Menurut data terbaru, Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) pada tahun 2024 mencapai 43,34 pada skala 0–100. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan tipis dibandingkan tahun sebelumnya yang berada di angka 43,18. IMDI merupakan indikator yang

mencerminkan seberapa tercapainya literasi dan keterampilan digital masyarakat Indonesia. Skala 43,34 berarti bahwa literasi digital masih dalam kategori menengah, meskipun menunjukkan adanya perkembangan positif dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu, persoalan keamanan data dan informasi juga perlu mendapat perhatian serius. Di era digital, ancaman kejahatan siber (*cyber crime*) semakin meningkat. Diskominfo sebagai penjaga keamanan informasi pemerintah daerah harus memastikan bahwa data masyarakat maupun data internal pemerintahan terlindungi dengan baik. Menurut Nugroho (2018), keamanan informasi merupakan aspek krusial dalam tata kelola *e-government*, karena pelanggaran keamanan dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, optimalisasi teknologi informasi tidak hanya sekadar memperluas akses komunikasi, tetapi juga harus memperhatikan faktor keamanan, kredibilitas, dan keberlanjutan.

Penelitian mengenai optimalisasi teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan pada Diskominfo Kota Bekasi menjadi penting dilakukan untuk memahami bagaimana pemerintah daerah memanfaatkan teknologi dalam menyampaikan informasi publik, tantangan apa saja yang dihadapi, serta strategi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi pemerintahan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat komunikasi berbasis teknologi digital.

Keberhasilan komunikasi pemerintahan di era digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengoptimalkan teknologi informasi. Diskominfo Kota Bekasi sebagai motor penggerak komunikasi digital pemerintah daerah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta menjaga keamanan informasi publik agar tercipta komunikasi pemerintahan yang efektif, transparan, dan partisipatif.

Namun demikian, dalam implementasinya, proses digitalisasi layanan publik di Kota Bekasi masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Beberapa tantangan utama yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah, masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta hambatan dalam integrasi data dan sistem antar instansi pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya digitalisasi tidak hanya sebatas pengadaan teknologi, tetapi juga memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan pengembangan SDM, perbaikan regulasi, serta peningkatan kolaborasi lintas sektor.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana Optimalisasi TIK oleh Diskominfo Kota Bekasi dapat benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, serta sejauh mana tantangan-tantangan tersebut dapat diatasi melalui strategi dan kebijakan yang adaptif. Penelitian ini menjadi relevan dan memiliki nilai kebaruan karena mengangkat kasus Kota Bekasi sebagai kota yang berada dalam fase transisi menuju kota pintar (*smart city*), di mana dinamika pertumbuhan kota dan kebutuhan masyarakat yang kompleks menuntut solusi digital yang efektif dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah seperangkat alat, sistem, dan aplikasi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Menurut Heeks (2017), Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan kombinasi teknologi digital dan sistem komunikasi yang memungkinkan proses pengumpulan, penyimpanan, analisis, serta distribusi informasi untuk mendukung interaksi sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Menurut Wahyudi (2022), menyatakan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai pondasi utama dalam transformasi sosial, ekonomi, pendidikan, hingga sektor pemerintahan.

Dalam konteks komunikasi pemerintahan, TIK digunakan untuk memperluas jangkauan informasi publik, mempercepat layanan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Nugroho (2018) menegaskan bahwa pemanfaatan TIK dalam pemerintahan merupakan salah satu strategi untuk membangun keterbukaan informasi publik sekaligus menghadapi tantangan globalisasi. Djafar T, (2021) juga memberikan pernyataan bahwa teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima agar lebih cepat, lebih luas penyebarannya, dan lebih tahan lama.

***E-Government* dan Keterbukaan Informasi Publik**

Konsep *e-government* menjadi landasan teoretis penting dalam penelitian ini. Menurut Indrajit (2004), *e-government* adalah penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lain. Melalui *e-government*, komunikasi pemerintahan dapat dilakukan lebih transparan, cepat, dan terukur.

Di Indonesia, kewajiban penyediaan akses informasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. UU ini mewajibkan setiap badan publik untuk menyampaikan informasi secara terbuka, dengan tujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Kurniawan (2016) menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik adalah fondasi dari demokrasi partisipatoris, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat mengawasi dan mengevaluasi jalannya pemerintahan.

Optimalisasi Teknologi Informasi dalam Komunikasi Pemerintahan

Optimalisasi berarti pemanfaatan secara maksimal untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dalam komunikasi pemerintahan, optimalisasi teknologi informasi mengacu pada upaya pemerintah dalam mengintegrasikan berbagai media digital, sistem informasi, serta infrastruktur TIK guna memperkuat penyebaran pesan publik. Menurut Mulyana (2013), keberhasilan komunikasi organisasi, termasuk komunikasi pemerintahan, sangat ditentukan

oleh keterbukaan, kejelasan pesan, dan kemampuan memanfaatkan sarana komunikasi modern.

Diskominfostandi Kota Bekasi sebagai institusi yang berwenang dalam bidang komunikasi publik, informatika, statistik, dan persandian memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan teknologi informasi. Peran ini mencakup pengelolaan media digital resmi, penyediaan aplikasi layanan publik, serta penguatan sistem keamanan data. Menurut Kominfo (2024), tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih berada pada kategori sedang, sehingga pemerintah daerah harus aktif melakukan edukasi dan inovasi agar pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi pemerintahan lebih efektif.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang banyak digunakan untuk memahami dan memprediksi sejauh mana seseorang atau sebuah organisasi menerima serta menggunakan suatu teknologi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 dan menjadi kerangka kerja populer dalam studi-studi tentang penerimaan teknologi.

Dalam ranah komunikasi, TAM sering digunakan untuk memahami bagaimana masyarakat menerima teknologi komunikasi baru seperti media sosial, aplikasi perpesanan instan, sistem e-government, dan platform komunikasi digital lainnya. Dalam TAM menjelaskan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Persepsi kemanfaatan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sementara persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kenyamanan atau usaha yang dibutuhkan untuk mengoperasikan teknologi tersebut.

Kedua variabel ini berperan besar dalam menentukan sikap pengguna terhadap suatu sistem teknologi, yang pada akhirnya memengaruhi niat untuk menggunakan dan perilaku aktual dalam pemanfaatan teknologi tersebut. TAM juga relevan dalam konteks organisasi pemerintahan yang tengah menjalani proses digitalisasi, termasuk dalam implementasi layanan publik berbasis TIK. Apabila teknologi yang diterapkan dianggap berguna dan mudah digunakan, maka tingkat adopsinya oleh pegawai maupun masyarakat cenderung meningkat. Oleh karena itu, pemahaman terhadap TAM menjadi penting dalam merancang strategi digitalisasi, agar sistem yang dikembangkan tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan pengguna akhirnya.

Penerapan TAM dalam konteks pemerintahan digital tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga aspek sosial dan psikologis pengguna, termasuk kepercayaan, literasi digital, dan kenyamanan penggunaan teknologi. Hal ini penting agar transformasi digital pelayanan publik berhasil menciptakan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat yang lebih tinggi (Pahnila, Siponen, & Mahmood, 2007).

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh mengenai pemanfaatan Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap realitas sosial secara lebih kontekstual, terutama dalam memahami dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara detail berdasarkan pandangan, pengalaman, dan pemahaman para informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan berbasis TIK.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari Staff bidang Pelayanan Informasi Publik di Diskominfostandi, serta masyarakat yang menjadi pengguna layanan digital yang disediakan oleh pemerintah Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data mencakup observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan publik digital, dokumentasi terhadap kebijakan atau program terkait TIK, serta wawancara semi-struktural yang memungkinkan fleksibilitas dalam menggali informasi yang lebih luas dan mendalam. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu dengan memilih individu yang memiliki keterlibatan dan pengetahuan langsung mengenai sistem pelayanan publik berbasis digital, agar data yang diperoleh benar-benar relevan dan mendukung tujuan penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini bertujuan untuk menyaring informasi penting, menyusun pola-pola temuan, serta menarik makna dari data yang telah dikumpulkan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sementara triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN DISKUSI

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi yang selanjutnya disebut sebagai Diskominfostandi adalah perangkat daerah yang berfungsi sebagai sarana dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas mengenai Informasi Publik, Informasi Pelayanan dan Layanan Digital dalam membangun Kota Bekasi yang berbasis Smart City. Diskominfostandi didirikan pada tanggal 20 Desember 2016 berdasarkan pada Struktur Kelembagaan Daerah terbaru yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi.

Perkembangan yang terjadi pada Diskominfostandi sangatlah pesat, berbagai macam prestasi ditorehkan baik internal maupun eksternal daerah. Seperti pencapaian Pelayanan terbaik dalam Layanan Informasi dan Dokumentasi tingkat Jawa Barat dan Media Sosial Terbaik tingkat Nasional. Diskominfostandi Kota Bekasi memiliki Struktur Koordinasi dan Organisasi yang sesuai dengan Peraturan Wali Kota Bekasi terbaru yaitu Peraturan Wali Kota Bekasi nomor 54 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi nomor 79 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi.

Diskominfostandi juga berperan dalam menjadikan Kota Bekasi menjadi kota cerdas (Smart City) yang menjadikan Kota Bekasi menjadi Kota yang berbasis Informasi Teknologi. Sebagai perangkat daerah yang berperan dalam pengelolaan informasi dan teknologi di Kota Bekasi, Diskominfostandi menjadi garda terdepan dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Melalui berbagai inovasi seperti aplikasi digital dan pengelolaan media sosial, Diskominfostandi mendukung terciptanya pelayanan yang responsif dan transparan bagi masyarakat. Hal ini sangat relevan dengan penelitian ini, yang berfokus pada bagaimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Diskominfostandi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan perannya sebagai penggerak konsep Smart City, Diskominfostandi tidak hanya menyediakan infrastruktur teknologi, tetapi juga membangun sistem yang berorientasi pada kemudahan akses bagi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi telah secara aktif memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek pelayanan publik. Pemanfaatan tersebut terlihat melalui penyediaan sejumlah aplikasi layanan online yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan informasi publik. Selain itu, Diskominfostandi juga mengelola portal informasi digital yang menyajikan data dan berita terkait program-program pemerintah secara real time, serta membangun sistem pengaduan masyarakat terintegrasi yang dapat diakses secara daring dan responsif terhadap keluhan warga. Inisiatif ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Diskominfostandi Kota Bekasi. Proses digitalisasi yang dilakukan secara sistematis telah mengubah fundamental mekanisme layanan publik, menciptakan ekosistem yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Salah satu capaian utama adalah peningkatan aksesibilitas informasi. Melalui berbagai kanal digital seperti situs web, aplikasi mobile, dan media sosial, masyarakat kini dapat mengakses informasi secara cepat dan mudah. Keunggulan signifikan lainnya adalah peningkatan akurasi data dan percepatan proses layanan. Sistem digital yang diterapkan mampu meminimalisir kesalahan manusia dalam pengumpulan dan pengolahan informasi. Implementasi TIK di Diskominfostandi Kota Bekasi menunjukkan transformasi yang komprehensif, di mana teknologi tidak sekadar menjadi alat bantu, melainkan telah menjadi tulang punggung dalam merevolusi cara pelayanan publik dilakukan. Melalui aksesibilitas informasi yang lebih baik, proses yang lebih cepat, dan akurasi data yang tinggi, TIK telah membuka pintu menuju pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Faktor pendukung utama dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik terletak pada komitmen pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat melalui Diskominfostandi, beberapa penggunaan layanan digital berupa platform digital sudah tersedia mencakup wilayah Kota Bekasi, seperti Layanan Publik Digital oleh Diskominfostandi Kota Bekasi :

- a. Call Center / Pengaduan 1500-444

Layanan pengaduan resmi 24 jam yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan maupun permohonan informasi seputar layanan publik Kota Bekasi. Setiap pengaduan ditindaklanjuti oleh tim Unit Reaksi Cepat (URC) dari perangkat daerah terkait. Selain itu juga melayani pengaduan via whatsapp.

b. SP4N-LAPOR!

Bagian dari sistem pengaduan nasional satu pintu (SP4N-LAPOR!), digunakan untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sosialisasi dilakukan DiskominfoStandi melalui radio lokal.

c. Fasilitas Wi-Fi Publik Gratis

Penyediaan akses internet gratis yang tersebar di fasilitas umum di seluruh Kota Bekasi. Layanan ini mendukung konektivitas digital masyarakat sebagai bagian dari pembangunan Smart City. Hingga tahun 2024–2025, telah terpasang antara 1.000 hingga 1.100 titik WiFi publik. Saat ini layanan WiFi gratis ada di kantor kecamatan, kantor kelurahan, lapangan olahraga, masjid, hutan kota, taman kota.

d. Media Sosial dan Website Resmi

Platform komunikasi resmi DiskominfoStandi berupa akun media sosial (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube) dan website pemerintahan Kota Bekasi. Digunakan untuk menyampaikan informasi terkini mengenai program, kebijakan, serta layanan pemerintahan digital.

e. Aplikasi E-Open (Pelayanan Kependudukan)

Aplikasi mobile (tersedia di Play Store) yang mempermudah masyarakat Kota Bekasi mengajukan layanan administrasi kependudukan secara online. Tersedia juga dukungan tatap muka via Satgas Pamor jika diperlukan.

f. Aplikasi SILAT (Layanan Perizinan)

Merupakan portal daring yang dikelola DPMPTSP Bekasi melalui DiskominfoStandi, menyediakan enam jenis perizinan seperti Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan lainnya. Akses melalui laman resmi silat.bekasikota.go.id.

g. Aplikasi Patriot Single Window (PSW)

Aplikasi digital yang dirancang sebagai embrio dari Super Apps Kota Bekasi. Bertujuan memudahkan akses berbagai layanan publik melalui satu platform digital terpadu.

h. Layanan CCTV & e-Government

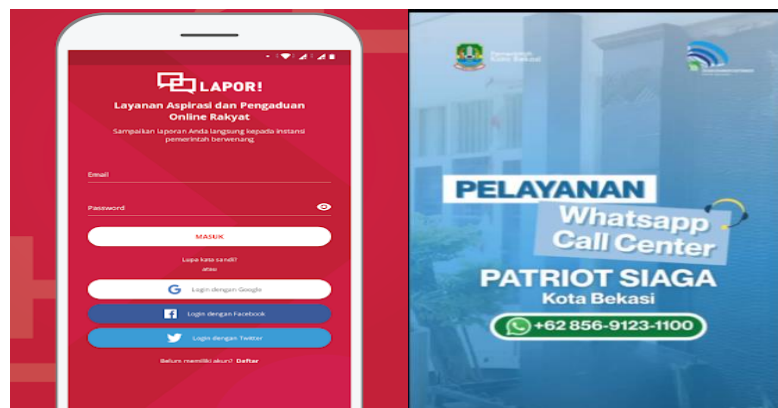
Melalui Bidang e-Government dan Santik, DiskominfoStandi menyediakan layanan integrasi CCTV yang dapat diakses real-time via situs resmi bekasikota.go.id, mendukung transparansi dan pengawasan publik.



Gambar 1: Website Pelayanan Kependudukan

Sumber: <https://e-open.go.id>

Penggunaan platform digital tersebut terbukti mampu mempercepat proses layanan, mengurangi beban administratif yang selama ini menjadi salah satu hambatan utama dalam birokrasi, serta meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Masyarakat tidak hanya dapat menerima layanan dengan lebih cepat, tetapi juga dapat memantau progres pengajuan mereka secara mandiri, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Dampak positif lainnya adalah terciptanya efisiensi anggaran dan waktu, baik bagi instansi penyelenggara layanan maupun bagi warga sebagai pengguna layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi bukan sekadar bentuk modernisasi, tetapi juga merupakan strategi konkret dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).



Gambar 2: Postingan Instagram Diskominfostandi

Sumber: <https://www.instagram.com/diskominfobekasi/>

Namun demikian, proses transformasi digital ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan. Beberapa kendala yang masih dihadapi antara lain adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah yang belum terjangkau secara merata, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut atau yang tidak terbiasa dengan teknologi, serta keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola

sistem informasi secara teknis dan administratif. Selain itu, tantangan lain yang juga muncul adalah belum sepenuhnya terintegrasinya sistem-sistem digital antar instansi pemerintahan, yang menyebabkan duplikasi data atau kurang sinkronnya informasi antar layanan. Hal ini menunjukkan bahwa selain aspek teknologi, diperlukan pula koordinasi kelembagaan yang kuat untuk mendukung keberhasilan implementasi TIK secara holistik.

Untuk menghadapi tantangan tersebut, Diskominfostandi Kota Bekasi telah melakukan berbagai upaya strategis, seperti menyelenggarakan pelatihan internal bagi para staff guna meningkatkan kapasitas teknis dalam mengelola layanan digital, melaksanakan program sosialisasi kepada masyarakat guna mendorong pemahaman dan partisipasi dalam pemanfaatan layanan daring, serta mengembangkan sistem digital yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat Kota Bekasi.

Pelatihan ini sangat berguna karena memberikan pegawai alat dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara lebih efisien. Misalnya, pemahaman yang lebih baik tentang perangkat lunak dan aplikasi digital memungkinkan pegawai untuk mengelola informasi dan komunikasi dengan lebih efektif. Selain itu, keterampilan yang diperoleh dari pelatihan juga membantu pegawai dalam menghadapi tantangan baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi. Spektrum pelatihan TIK yang diselenggarakan mencakup berbagai keterampilan teknologi, mulai dari penggunaan perangkat lunak komputer hingga pemanfaatan media sosial dan alat komunikasi modern. Variasi materi dan metode pelatihan memungkinkan pegawai untuk mengembangkan keahlian sesuai kebutuhan spesifik pekerjaan mereka. b

Pengembangan sistem ini juga memperhatikan aspek user-friendly agar mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang belum akrab dengan teknologi. Selain itu, Diskominfostandi juga menjalin kerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti penyedia jasa teknologi dan lembaga pendidikan, untuk memperkuat ekosistem digital secara berkelanjutan. Kolaborasi ini penting agar inovasi yang dihasilkan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam menghadapi dinamika kebutuhan publik yang terus berkembang.

Resistensi terhadap perubahan merupakan tantangan kultural yang tidak kalah kritisnya. Beberapa individu atau instansi masih nyaman dengan metode konvensional, enggan beradaptasi dengan teknologi baru. Kekhawatiran mengenai keamanan dan privasi data juga menjadi pertimbangan penting yang dapat menghambat implementasi TIK secara optimal. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, Diskominfostandi Kota Bekasi terus berupaya mengembangkan strategi adaptif. Pendekatan berkelanjutan dalam peningkatan kapasitas, pengembangan infrastruktur, dan sosialisasi teknologi menjadi kunci keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Kesadaran akan kompleksitas ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar persoalan teknologi, melainkan transformasi menyeluruh yang memerlukan pendekatan sistemik, kolaboratif, dan berkelanjutan.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi berdasarkan dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam penelitian ini, penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Diskominfostandi Kota 60 Bekasi menunjukkan relevansi yang kuat dengan TAM. *Faktor perceived usefulness*

terlihat dari berbagai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan pegawai, seperti efisiensi waktu, peningkatan aksesibilitas, dan transparansi layanan.

Aplikasi seperti *Patriot Single Windows* memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik dalam satu platform, sehingga menghemat waktu dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, penggunaan media sosial oleh Diskominfostandi untuk menyampaikan informasi pelayanan secara terbuka dan interaktif juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Manfaat nyata ini mendorong penerimaan TIK oleh pengguna, sesuai dengan konsep *perceived usefulness* dalam teori TAM. Di sisi lain, *perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan teknologi juga memainkan peran penting, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Masyarakat yang memiliki literasi digital rendah, terutama dari kalangan lanjut usia, cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi seperti *Patriot Single Windows*. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Sebaliknya, pegawai Diskominfostandi yang telah mengikuti pelatihan rutin melaporkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam mengoperasikan teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat.

Oleh karena itu, *perceived ease of use* perlu ditingkatkan melalui program literasi digital yang lebih masif dan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan teknologi dapat diakses secara inklusif. Sikap positif terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward use*) juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi TIK di Diskominfostandi. Masyarakat yang merasa puas dengan manfaat dan kemudahan layanan digital menunjukkan niat yang tinggi untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan TIK 61 oleh Diskominfostandi telah menciptakan layanan publik yang responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini sejalan dengan teori TAM, yang menegaskan bahwa penerimaan teknologi sangat bergantung pada manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaannya. Implementasi TIK di Diskominfostandi Kota Bekasi berhasil mendorong adopsi teknologi dengan memperlihatkan manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat dan pegawai. Namun, tantangan dalam meningkatkan *perceived ease of use* menunjukkan pentingnya upaya lebih lanjut untuk memperkuat literasi digital masyarakat dan infrastruktur pendukung. Dengan demikian, teori TAM tidak hanya relevan dalam menganalisis penerimaan TIK di Diskominfostandi, tetapi juga memberikan panduan strategis untuk meningkatkan keberhasilan implementasi teknologi di sektor pelayanan publik.

Oleh karena itu, pemanfaatan TIK oleh Diskominfostandi tidak dapat dipandang sebagai proses yang selesai dalam satu waktu, melainkan merupakan proses berkelanjutan yang menuntut konsistensi, adaptabilitas, serta komitmen jangka panjang dari seluruh elemen pemerintahan dan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan berbagai inovasi digital, seperti

aplikasi layanan online, portal informasi berbasis web, serta sistem pengaduan masyarakat terintegrasi, Diskominfostandi mampu mendorong percepatan proses pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya mempercepat waktu layanan, pemanfaatan TIK juga terbukti berkontribusi dalam meningkatkan transparansi birokrasi, mengurangi praktik-praktik administratif yang berbelit, serta memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Inovasi digital ini menjadi langkah konkret dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat, di mana warga dapat mengakses informasi maupun layanan secara mandiri, tanpa harus melalui proses tatap muka yang panjang dan berpotensi memunculkan ketidak efisienan. Keberadaan sistem layanan berbasis teknologi juga mendukung prinsip good governance dengan meningkatkan partisipasi publik serta menjamin keterbukaan informasi. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses digitalisasi masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, serta terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis di bidang TIK.

Menanggapi berbagai tantangan tersebut, Diskominfostandi telah melakukan sejumlah upaya strategis yang mencakup pelatihan internal bagi aparatur, pengembangan sistem yang berbasis kebutuhan warga, serta sosialisasi digitalisasi kepada masyarakat luas. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen untuk terus mendorong transformasi digital secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan TIK oleh Diskominfostandi Kota Bekasi bukan hanya menjadi instrumen teknis semata, tetapi juga bagian integral dari reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, inklusif, dan transparan di era digital.

Saran Penelitian ini, diharapkan Pemerintah daerah perlu meningkatkan infrastruktur teknologi secara merata di seluruh wilayah. Diskominfostandi disarankan memperluas program literasi digital bagi masyarakat dan pegawai. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji kepuasan masyarakat secara kuantitatif sebagai pelengkap studi ini.

REFERENSI

- Djafar, T. (2021). *Teknologi informasi: Konsep, implementasi, dan peranannya dalam komunikasi modern*. Jakarta: Pustaka Media.
- Heeks, R. (2017). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. Routledge.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Indeks literasi digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024*. Jakarta: Kominfo.
- Kurniawan, M. A. (2016). *Keterbukaan informasi publik dan partisipasi masyarakat dalam demokrasi*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 14(2), 112–123.
- Mulyana, D. (2013). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Y. (2018). *Keamanan informasi dalam tata kelola e-government*. Jurnal

- Administrasi Publik, 6(1), 45–59.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2016). Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Bekasi: Pemerintah Kota Bekasi.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2018). Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Diskominfo Standi. Bekasi: Pemerintah Kota Bekasi.
- Pahnila, S., Siponen, M., & Mahmood, A. (2007). Employees' behavior towards IS security policy compliance. Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Portal Satu Data. (n.d.). *Portal Satu Data Indonesia*. Diakses dari <https://www.portalsatudata.co.id>
- Wahyudi, A. (2022). *Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan masyarakat modern*. Jakarta: Pustaka Ilmu.