

SMART CITY BELUM CUKUP:

*Memperkuat Keandalan dan Kepercayaan
Layanan Digital MPP Kota Bekasi*



Diva Nugraha

Program Magister Ilmu Pemerintahan,
Universitas Padjadjaran

*Policy Brief – Program Magister Ilmu Pemerintahan,
Universitas Padjadjaran*



Audiens utama

Kepala DPMPTSP Kota Bekasi; Kepala Diskominfostandi Kota Bekasi



Audiens sekunder

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
(Kementerian PANRB)



RINGKASAN EKSEKUTIF



Masalah. Capaian makro Kota Bekasi kuat, tetapi pengalaman layanan digital MPP masih menyisakan titik lemah pada keandalan sistem dan kepercayaan pengguna. Evaluasi Kota Cerdas 2024 mencatat skor 3,60 dari 4; Indeks SPBE 2025 mencapai 3,96 (predikat sangat baik); dan Indeks Pelayanan Publik 2025 mencapai 4,73 (Kategori A/Pelayanan Prima). Capaian ini penting, tetapi tidak otomatis menggambarkan kualitas pada level transaksi digital MPP (Pemerintah Kota Bekasi, 2025, 2026; Kementerian PANRB, 2026).



Bukti. Survei terhadap 126 pengguna layanan digital MPP dengan E-GoVQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) menunjukkan rata-rata gabungan 3,81/5. Citizen support adalah kekuatan utama (3,89), diikuti *efficiency* (3,86), sedangkan *reliability* (3,76) dan *trust* (3,71) menjadi dua dimensi terendah. Artinya, prioritas kebijakan seharusnya bukan memperbanyak kanal digital semata, melainkan memastikan kanal yang ada lebih andal, aman, mudah dipahami, dan mampu digunakan secara mandiri.



Interpretasi yang hati-hati. Skor survei menunjukkan apa yang dinilai relatif lemah, bukan otomatis membuktikan penyebabnya. Karena itu, rendahnya visibilitas kebijakan privasi, ketahanan infrastruktur, dan integrasi proses diperlakukan sebagai hipotesis kebijakan yang perlu ditangani dan diuji melalui indikator layanan, bukan sebagai hubungan kausal yang telah terbukti. Pendekatan ini sejalan dengan literatur digitalisasi layanan publik yang membedakan keberadaan teknologi dari pengalaman dan nilai layanan bagi warga (Lindgren et al., 2019).



Rekomendasi utama. DPMPTSP dan Diskominfostandi perlu menerapkan paket *Integrated Digital Service Resilience MPP* selama 12 bulan dengan tiga pilar: *reliability by design*, *trust by design*, serta *usability & integration by design*. Paket ini memperoleh skor MCDA tertinggi (4,35/5) karena sekaligus menutup dua gap prioritas tanpa menghilangkan kekuatan citizen support.



MENGAPA PERLU DITANGANI SEKARANG?

3,60 / 4



Kota Cerdas 2024

Peringkat 3 Jawa Barat;
7 nasional

3,96



SPBE 2025

Predikat Sangat Baik

4,73



Pelayanan Publik 2025

Kategori A /
Pelayanan Prima



Konteks kebijakan: Perpres 89/2021 menegaskan MPP dapat menyediakan layanan langsung, elektronik, mandiri, dan bergerak; Perpres 95/2018 dan Perpres 82/2023 menekankan SPBE yang terpadu, aman, dan interoperabel. Dengan demikian, ukuran keberhasilan MPP digital perlu bergerak dari sekadar ketersediaan kanal menuju kontinuitas, keterpaduan, dan kepercayaan layanan.

Deskripsi Masalah: Prioritaskan Trust dan Reliability



Pertanyaan kebijakan utama: bagaimana mempertahankan capaian layanan publik Kota Bekasi sambil memastikan kualitas digital MPP tidak bergantung pada bantuan petugas dan tetap andal ketika pengguna mengakses layanan secara mandiri?



1



Trust – prioritas pertama 3,71 / 5

Skor trust 3,71 adalah yang terendah. Bukti survei menunjukkan keyakinan terhadap perlindungan data pribadi relatif lebih lemah. Pemerintah Kota Bekasi telah memiliki BekasiKota-CSIRT serta perangkat SOP keamanan informasi, sehingga masalah kebijakan bukan sekadar “ada atau tidak ada keamanan”, melainkan bagaimana kontrol tersebut diterjemahkan menjadi informasi yang terlihat, dipahami, dan dipercaya pengguna. Rendahnya visibilitas privacy notice dan mekanisme pelaporan insiden diposisikan sebagai hipotesis kebijakan yang perlu diuji. Fokus pada trust juga relevan karena kualitas e-government berkaitan dengan kepercayaan warga terhadap pemerintah dan tata kelola digital (Tolbert & Mossberger, 2006; Nugraha et al., 2026).

2



Reliability – prioritas kedua 3,76 / 5

Skor reliability 3,76 menunjukkan ruang perbaikan pada ketersediaan dan minimnya gangguan. Data publik tentang downtime, recovery time, frekuensi insiden, serta hasil uji disaster recovery MPP belum ditemukan dalam sumber primer yang dapat diverifikasi. Ketiadaan indikator layanan seperti uptime dan waktu pemulihan membuat ketahanan layanan sulit dinilai secara operasional, meskipun Diskominfostandi telah memiliki SOP audit keamanan informasi, monitoring, dan pemulihan data.

3



Usability / efficiency – perbaikan terarah 3,86 / 5

Efficiency 3,86 relatif kuat, tetapi pengguna baru masih menghadapi hambatan memahami menu, menemukan informasi, dan menghadapi notifikasi yang mengganggu. Karena skor ini bukan prioritas terendah, kebijakan UI/UX sebaiknya bersifat targeted improvement melalui usability testing, bukan redesign total tanpa bukti kebutuhan.

4



Citizen support – kekuatan yang harus dipertahankan 3,89 / 5

Citizen support 3,89 adalah dimensi tertinggi. Responsivitas petugas merupakan aset pelayanan, khususnya bagi pengguna lanjut usia, penyandang disabilitas, dan pengguna yang membutuhkan pendampingan. Tantangannya adalah mengubah kualitas yang human-intensif menjadi system-embedded: bantuan manusia tetap tersedia, tetapi sistem juga harus cukup jelas dan aksesibel untuk digunakan mandiri.



Evidence table: apa yang sudah diketahui dan apa yang masih kosong

Klaim / indikator	Bukti	Makna kebijakan	Status sumber
E-GovQual: trust 3,71; reliability 3,76	Survei 126 pengguna	Dua dimensi prioritas; citizen support dipertahankan sebagai strength	Data penelitian penulis
SPBE 2025 = 3,96	Portal resmi Pemkot Bekasi	Kapasitas digital makro tinggi; perlu diturunkan ke service-level metrics	Terverifikasi
Pelayanan Publik 2025 = 4,73/A	KepmenPANRB No. 3/2026 melalui publikasi resmi Pemkot	Capaian agregat kuat, tetapi belum menjawab reliability/trust MPP digital	Terverifikasi
CSIRT + SOP audit/monev/pemulihan data	Diskominfostandi & BekasiKota-CSIRT	Fondasi keamanan tersedia; visibilitas dan outcome perlu diukur	Terverifikasi
Downtime, RTO/RPO, frekuensi insiden MPP	Belum ditemukan sumber primer publik	Jadikan baseline dan dashboard reliability sebagai rekomendasi	Gap data



Konsekuensi bila tidak ditangani: ketergantungan pada petugas tetap tinggi, gangguan lebih sulit dikomunikasikan dan dipulihkan secara terukur, kepercayaan terhadap pemrosesan data tidak meningkat, dan manfaat transformasi digital pada level warga menjadi lebih rendah daripada capaian indeks makro pemerintah daerah.



Alternatif Kebijakan dan Pemilihan Opsi

Kelima opsi berikut diperlakukan sebagai alternatif yang dapat dibandingkan, bukan sekadar daftar solusi. Skor MCDA menggunakan skala 1–5 dan merupakan penilaian analitis untuk policy brief ini, bukan hasil survei. Bobot: cakupan terhadap masalah prioritas 35%; dampak 25%; kelayakan kewenangan 15%; efisiensi biaya 10%; kecepatan 10%; dan beban koordinasi 5%.



Opsi	Fokus	Kelebihan	Keterbatasan	Biaya	MCDA
A	Perbaikan UI/UX	Cepat, kewenangan lokal kuat, langsung menysasar pengguna baru	Tidak menyelesaikan downtime dan trust secara menyeluruh	Rendah	3,45
B	Infrastructure resilience	Mengurangi risiko kegagalan dan memperjelas recovery	Biaya dan kebutuhan teknis lebih tinggi; trust belum otomatis naik	Tinggi	3,60
C	Integrasi end-to-end	Mengurangi duplikasi dan friksi lintas kanal	Koordinasi lintas instansi kompleks; sebagian proses di luar kewenangan daerah	Sedang–tinggi	3,70
D	Digital trust & data transparency	Cepat, murah, memperjelas privacy/security dan kanal insiden	Tidak cukup untuk mengatasi kontinuitas teknis	Rendah	4,05
 E	Integrated Digital Service Resilience	Mencakup reliability, trust, usability, integrasi, dan bantuan digital dalam satu roadmap	Memerlukan sequencing, governance, dan koordinasi yang disiplin	Sedang–tinggi	4,35



Opsi terpilih: Integrated Digital Service Resilience MPP

Opsi E dipilih karena paling konsisten dengan bukti: masalah utama berada pada trust dan reliability, sementara efficiency dan citizen support sudah relatif kuat. Paket terintegrasi memungkinkan pemerintah melakukan *sequencing*—memulai dari transparansi dan quick wins yang murah, lalu memperkuat resilience dan integrasi—tanpa menunggu proyek teknologi besar selesai.



1. Reliability by design

Uptime & service status; backup dan disaster recovery; target RTO/RPO; uji pemulihan; protokol eskalasi lintas instansi saat gangguan berada di luar kewenangan daerah.



2. Trust by design

Privacy notice yang ringkas; penjelasan tujuan dan penggunaan data; kanal pelaporan insiden; tautan ke CSIRT; komunikasi pascainsiden yang cepat dan mudah dipahami.



3. Usability & integration by design

Usability testing; aksesibilitas sejak desain; penyederhanaan navigasi; pengurangan input data berulang; SLA bantuan digital; harmonisasi alur digital dan fisik.



Prinsip implementasi

- ✓ Tidak mengganti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). E-GovQual digunakan sebagai instrumen pelengkap untuk membaca service-level reliability, citizen support, efficiency, dan trust.
- ✓ Pisahkan layanan/komponen yang berada dalam kendali langsung Pemkot Bekasi dari ketergantungan pada sistem nasional; indikator dan eskalasi harus berbeda untuk keduanya.
- ✓ Tetapkan baseline 90 hari pertama sebelum target teknis dikunci, sehingga target uptime, response time, dan recovery time realistis serta dapat diaudit.
- ✓ Gunakan prinsip accessibility-by-design agar inklusivitas tidak bergantung sepenuhnya pada bantuan tatap muka.



Rekomendasi Prioritas dan Indikator Keberhasilan

Target di bawah adalah target kebijakan awal dan perlu dikalibrasi setelah baseline 90 hari.

Fokus rekomendasi dipadatkan menjadi empat tindakan strategis agar *decision maker* memilih prioritas yang jelas.

#	Prioritas	Penanggung jawab / waktu	Tindakan inti	Indikator keberhasilan
1	 Tetapkan Roadmap Integrated Digital Service Resilience	Lead: DPMPTSP; teknis: Diskominfostandi 0–3 bulan	- Inventaris layanan dan dependency; - klasifikasi layanan kritis; - baseline uptime, downtime, response time, trust/reliability; - tetapkan owner dan protokol eskalasi.	✓ 100% layanan digital dipetakan; baseline tersedia; dashboard internal bulanan; owner dan jalur eskalasi terdokumentasi.
2	 Perkuat reliability dan recovery	Diskominfostandi + DPMPTSP 3–12 bulan	- Backup rutin; disaster recovery/failover sesuai kritikalitas; - halaman status layanan; - latihan pemulihan; - RTO/RPO per layanan; - eskalasi untuk dependency nasional.	✓ Target awal uptime layanan lokal kritis $\geq 99,5\%$ /bulan; 100% komponen kritis tercakup backup; uji DR minimal 2x/tahun; waktu pemulihan dilaporkan.
3	 Bangun trust, usability, dan aksesibilitas by design	DPMPTSP + Diskominfostandi 0–12 bulan	- Privacy notice di seluruh kanal; - informasi penggunaan data; - kanal insiden/CSIRT; - usability test pengguna baru; - feedback rutin; - SLA bantuan digital; - kurangi input berulang.	✓ 100% kanal memiliki privacy notice dan kanal insiden; trust $\geq 4,00$ dan reliability $\geq 4,00$ dalam 12 bulan; task completion pengguna baru $\geq 90\%$; input data berulang berkurang $\geq 50\%$ pada proses dalam kewenangan lokal.
4	 Evaluasi dan perluas pembelajaran	DPMPTSP tiap 6 bulan; PANRB sebagai audiens sekunder	- Gunakan SKM + E-GovQual; - publikasi ringkasan indikator reliability/trust/usability; - lakukan review semesteran; - sampaikan hasil pilot kepada Kementerian PANRB; - gunakan pembelajaran untuk pengembangan layanan; - garansi evaluasi MPP; - evaluasi MPP baru sebagai usulan mengganti SKM secara sepihak.	✓ Laporan semester tersedia; indikator trust/reliability dapat dibandingkan antarperiode; $\geq 80\%$ tindak lanjut prioritas selesai sesuai jadwal; lesson learned disampaikan kepada PANRB.



Catatan kewenangan: DPMPTSP menjadi *decision maker* utama karena sebagian besar perbaikan menyentuh desain layanan dan pengalaman pengguna; Diskominfostandi menjadi mitra teknis untuk infrastruktur, keamanan, dan pemulihan. Kementerian PANRB ditempatkan sebagai audiens sekunder untuk pembelajaran kebijakan dan pengembangan evaluasi MPP.



Daftar Pustaka & Sumber Primer

- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Kementerian PANRB. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kementerian PANRB. (2021). Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
- Indonesia. (2023). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2025, 6 Januari). Kota Bekasi raih peningkatan prestasi penilaian SPBE KemenPANRB dan Kota Cerdas Kementerian Bappenas.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2026). Perkembangan Indeks SPBE Kota Bekasi 2019–2025. Portal Resmi Pemerintah Kota Bekasi.
- Kementerian PANRB. (2026). Keputusan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2026 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga, dan Daerah Tahun 2025.
- Diskominfostandi Kota Bekasi. (2026, 13 Januari). Pemerintah Kota Bekasi raih penghargaan pelayanan publik 2025 predikat tertinggi (A) KemenPANRB.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2023, 18 September). Pemerintah Kota Bekasi launching BekasiKota-CSIRT.
- Diskominfostandi Kota Bekasi. (n.d.). Dokumen SOP: mon ev keamanan informasi, audit keamanan informasi, dan pemulihan data.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Lindgren, I., Madsen, C. O., Hofmann, S., & Meinel, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda on the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>
- Nugraha, D., Sri Kartini, D., & Kasman, A. (2026). Digital governance and public trust: A bibliometric analysis and policy insights for strengthening governance legitimacy. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 25(1), 1–13. <https://doi.org/10.35967/njp.v25i1.925>
- Nugraha, D. (2026). Data survei E-GovQual pengguna layanan digital MPP Kota Bekasi (n = 126) [Data penelitian]. Program Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran.



Keterbatasan bukti: data publik mengenai downtime, RTO/RPO, frekuensi insiden, serta hasil uji disaster recovery spesifik MPP belum ditemukan dalam sumber primer publik. Karena itu, indikator tersebut ditempatkan sebagai baseline yang harus dibangun pada tahap implementasi.