

Implementasi Digital Governance untuk Mewujudkan Good Governance di Provinsi Bali: Studi pada Badan Pusat Statistik, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar

Jacika Pifi Nugraheni¹ & Joko Pramono²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

¹jpn.fisipunisri@gmail.com, ²masjepe@gmail.com

Corresponding author: jpn.fisipunisri@gmail.com

Submitted: 19/11/2025; Revised: 22/11/2025; Published: 23/12/2025

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.401>

Abstract

The development of information technology encourages local governments to accelerate the implementation of digital governance to realize the principles of Good governance such as transparency, accountability, effectiveness, and efficiency of public services. This study aims to analyze the implementation of digital governance in Bali Province through a study of three agencies: the Central Statistics Agency (BPS) of Bali Province, the Communication and Information Agency (Diskominfo) of Bali Province, and the Denpasar Class I Immigration (TPI). The research method used is qualitative with data collection techniques through question and answer discussions during comparative studies with relevant agency officials, direct observation, and document searches (digital service websites, public dashboards, SPBE). The results show that all three agencies have implemented digitalization in aspects of planning, service, and data integration. BPS utilizes statistical digitalization to support data-based decision-making, Diskominfo acts as an integrator through the Electronic-Based Government System (SPBE), while Immigration applies service digitalization to improve the quality of public services (online queuing system, M-Passport, autogate). Digital governance in Bali has contributed to the implementation of good governance, particularly in terms of data transparency, service effectiveness, and efficiency of bureaucratic processes. However, challenges remain regarding the interoperability of sectoral data between agencies. This research confirms that the success of digital governance depends not only on technology but also on cross-agency collaboration and institutional commitment to implementing Good governance principles.

Keywords: Bali, Digital Governance, Good governance, Public Service, SPBE

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk mempercepat penerapan *digital governance* guna mewujudkan prinsip *Good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi *digital governance* di Provinsi Bali melalui studi pada tiga instansi: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Bali, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar. Metode penelitian yang digunakan

adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui diskusi tanya jawab saat studi banding kepada pejabat instansi terkait, observasi langsung, serta penelusuran dokumen (website layanan digital, dashboard publik, SPBE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga instansi telah menerapkan digitalisasi pada aspek perencanaan, pelayanan, dan integrasi data. BPS memanfaatkan digitalisasi statistik untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data, Diskominfos berperan sebagai integrator melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sedangkan Imigrasi menerapkan digitalisasi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (*online queueing system*, M-Paspor, autogate). *Digital governance* di Bali telah berkontribusi pada pelaksanaan *good governance*, khususnya dalam hal transparansi data, efektivitas pelayanan, dan efisiensi proses birokrasi. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait interoperabilitas data sektoral antar instansi. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan *digital governance* tidak hanya bergantung pada teknologi, namun pada kolaborasi lintas lembaga dan komitmen kelembagaan dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Kata Kunci: Bali, *Digital Governance*, *Good governance*, Pelayanan Publik, SPBE

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi agenda prioritas dalam reformasi birokrasi Indonesia. Pemerintah pusat mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menegaskan kewajiban pemerintah pusat dan daerah untuk mengimplementasikan SPBE sebagai landasan teknis dan kebijakan digitalisasi pemerintahan. Dalam konteks ini, *digital governance* yang mencakup penggunaan teknologi informasi untuk perencanaan, pengelolaan data, dan pemberian layanan publik diharapkan memperkuat prinsip-prinsip *good governance*. Namun, implementasi *e-government* dan SPBE di Indonesia menunjukkan tantangan struktural dan teknis, termasuk kesiapan infrastruktur, kapabilitas sumber daya manusia, serta isu interoperabilitas dan adopsi layanan oleh publik. Kajian sistematis terbaru menegaskan adanya keragaman isu implementasi *e-government* dalam konteks negara berkembang yang relevan bagi studi wilayah seperti provinsi Bali (Alfiani dkk., 2024; Adinata, 2024).

Provinsi Bali menunjukkan capaian SPBE yang tinggi dibanding rata-rata nasional, yang memperkuat urgensi studi empiris pada konteks lokal. Hasil evaluasi SPBE pemerintah daerah menunjukkan Pemerintah Provinsi Bali memperoleh indeks 4,30 (Predikat Memuaskan) dalam daftar hasil evaluasi daerah, sementara Indeks SPBE

Nasional 2024 berada pada 3,12. Ini menunjukkan bahwa capaian Bali di atas rata-rata nasional dan ada disparitas capaian antar-daerah. Kondisi ini penting karena Provinsi Bali juga mengalami tekanan layanan akibat mobilitas wisatawan internasional yang besar. Data BPS Provinsi Bali mencatat kedatangan wisatawan mancanegara di bulan April 2024 sebanyak 503.194 kunjungan dan pada Desember 2024 mencapai 551.100 kunjungan, angka yang menandakan kebutuhan kapasitas layanan publik digital yang tinggi dan berkelanjutan.

Konteks capaian SPBE yang relatif tinggi di Bali tetapi diiringi oleh beban layanan publik yang besar (sektor pariwisata) menjadikan Bali laboratorium empiris yang tepat untuk mengkaji bagaimana implementasi *digital governance* lewat SPBE berdampak pada pencapaian prinsip-prinsip *Good governance* khususnya yakni transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Meski beberapa kabupaten dan kota di Bali sudah menunjukkan prestasi SPBE misalnya Denpasar masuk 10 besar nasional kategori kota, variasi capaian antar institusi dan masih adanya isu interoperabilitas, SDM, dan adopsi publik menandai gap penelitian pada studi kuantitatif nasional yang belum cukup menjelaskan mekanisme implementasi dan hambatan operasional di level instansi. Oleh karena itu studi lapangan berbasis diskusi dan audiensi saat studi banding, dan observasi pada BPS, Diskominfo, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar diperlukan untuk mengisi gap pengetahuan tentang penerapan, proses, dan interaksi layanan di lapangan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana implementasi *digital governance* pada BPS, Diskominfo, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar berkontribusi terhadap penerapan prinsip-prinsip *Good governance* di Provinsi Bali, serta mengidentifikasi kendala utama. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan rekomendasi kebijakan praktis agar *digital governance* menjadi instrumen yang efektif bagi *Good governance* di tingkat daerah.

Kajian Teori

1. *Digital Governance*

Digital governance merujuk pada upaya penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung proses pengambilan keputusan, operasi pemerintahan, dan layanan publik. Sesuai penjelasan dari Lin et al (2024) "*E-governance can be defined as the provision of government services and information to the public through electronic methods*", dan pendapat dari Sadat et al (2025) "*Digital governance involves the use of digital platforms and technologies to improve administrative processes, service delivery, and the overall interaction between government entities and citizens*". Hal ini mencakup aspek seperti pengumpulan dan pemanfaatan data, layanan daring, partisipasi elektronik warga, serta transparansi dan akuntabilitas berbasis digital. Misalnya, studi oleh Kannapadang dkk. (2024) menunjukkan bahwa optimalisasi *e-government* di tingkat lokal berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan publik.

Lebih lanjut, studi sistematis dalam konteks negara berkembang menegaskan bahwa keberhasilan *digital governance* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur TIK, literasi digital publik, dan dukungan institusional (Alfiani et al., 2024; Sadat, Lawelai, & Yudarsat, 2025; Taufiqurokhman, 2025).

Dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, integrasi teknologi dalam layanan publik (termasuk penerapan SPBE) juga telah diidentifikasi sebagai strategi utama dalam memperkuat ketahanan organisasi pemerintahan dalam menghadapi disrupsi dan krisis (Sangaji & Irianto, 2025; Komarudin, 2025).

Dengan demikian, *digital governance* dapat dipahami sebagai kerangka yang lebih luas daripada sekadar menyediakan layanan daring; ia juga mencakup transformasi proses birokrasi, budaya organisasi, dan interaksi layanan publik.

2. **Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

Di Indonesia, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kerangka kebijakan nasional yang dirancang untuk mengintegrasikan proses bisnis pemerintahan, aplikasi, data, dan infrastruktur teknologi secara elektronik demi mewujudkan pemerintahan yang terintegrasi, responsif, dan adaptif. Sebagai contoh,

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyatakan bahwa Arsitektur SPBE (versi 2) diluncurkan sebagai bagian dari akselerasi pemerintahan digital di pusat dan daerah guna mendukung reformasi birokrasi dan layanan publik (MenPANRB, 2024). Adapun elemen pembentuk dari Domain Infrastruktur SPBE, yaitu:

- *Government Data Center & Cloud (GDCC)* : pusat data nasional dan layanan komputasi awan (cloud) pemerintah yang dikelola secara terpusat oleh pemerintah. Fungsinya adalah menyimpan server, aplikasi, dan basis data instansi pemerintah dalam satu ekosistem yang aman dan terkonsolidasi.
- Jaringan Intra Pemerintah (JIP) : jaringan tertutup antara instansi pemerintah yang menghubungkan pusat–provinsi–kabupaten atau bhkota dalam satu backbone komunikasi data.
- Komputasi Awan Pemerintah : memungkinkan instansi mengakses kapasitas *server, storage*, dan aplikasi tanpa membeli perangkat fisik.
- Keamanan Infrastruktur SPBE : Komponen ini mengatur keamanan data, sistem, jaringan, dan layanan digital pemerintah, termasuk mekanisme proteksi, monitoring, audit, dan pemulihan sistem jika terjadi serangan. Meliputi: a) Enkripsi data dan keamanan jaringan; Manajemen akses pengguna sistem (*identity and access management*); Sistem deteksi dan respon insiden siber; Interoperabilitas Teknologi atau Integrasi Sistem

Selain itu, penelitian oleh Ilham Hadi & Ida Ayu Putu Sri Widnyani (2024) menyoroti bahwa modernisasi dan digitalisasi layanan publik melalui harmonisasi SPBE merupakan bagian integral dari visi Indonesia Emas 2045, dengan fokus pada transparansi, efisiensi, dan inovasi. Sementara itu, analisis normatif oleh Helni Mutiarsih Juhur & Denico Doly (2023) menegaskan bahwa SPBE menjadi pilar utama dalam *Good governance* di pemerintahan daerah, meskipun masih menghadapi tantangan seperti interoperabilitas sistem, kapasitas Sumber Daya Manusia, dan pemerataan infrastruktur teknologi.

3. *Good governance* (Tata Pemerintahan yang Baik)

Paradigma *Good governance* muncul akibat ketidakpuasan terhadap birokrasi tradisional yang dianggap lambat, tertutup, kurang efisien, dan tidak responsif terhadap publik. Istilah *Good governance* pertama kali dipopulerkan oleh World Bank (1992) untuk menekankan penyelenggaraan kekuasaan yang efektif, akuntabel dan transparan. Menurut UNDP (1997) dalam *Governance for Sustainable Human Development* menjelaskan sembilan (9) prinsip-prinsip *Good governance* yakni:

- *Participation* (Partisipasi): Masyarakat berhak terlibat dalam proses pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan.
- *Rule of Law* (Supremasi Hukum): Pemerintahan berbasis hukum yang adil, tidak diskriminatif, dan penegakan hukum yang konsisten.
- *Transparency* (Transparansi): Keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi publik, agar masyarakat dapat mengawasi pemerintah.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Pemerintah cepat merespon kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- *Consensus Orientation* (Berorientasi Konsensus): Keputusan pemerintah memperhatikan kepentingan banyak pihak untuk mencapai solusi terbaik.
- *Equity* (Kesetaraan dan Keadilan) : Setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan dan manfaat pembangunan.
- *Effectiveness and Efficiency* (Efektivitas dan Efisiensi) : Proses pemerintahan menghasilkan output yang optimal dengan penggunaan sumber daya minimal.
- *Accountability* (Akuntabilitas): Pemerintah wajib mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, dan sumber daya yang digunakan kepada publik.
- *Strategic Vision* (Visi Strategis): Pemerintah memiliki visi jangka panjang yang jelas, berbasis pada kebutuhan masyarakat dan pembangunan berkelanjutan.

Dalam konteks administrasi publik, *Good governance* merupakan pergeseran dari *command and control government* menjadi *collaborative governance* atau dengan kata lain mencerminkan perubahan pemerintahan dari rowing (mengendalikan semuanya sendiri) menjadi steering mengatur arah, melibatkan sektor non-pemerintah (Osborne & Gaebler, 1992; Kooiman, 2003). Studi oleh Wardana & Prabawati (2024)

menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di era digital selaras dengan prinsip *Good governance* yaitu pelayanan yang cepat, responsif, dan berbasis kebutuhan warga.

Lebih lanjut, implementasi SPBE di pemerintahan daerah telah dikaitkan secara eksplisit dengan mewujudkan *Good governance* (Rusdy dan Flambonita, 2023; Ilham et al., 2025). Dengan demikian, *Good governance* bukan hanya tujuan akhir, tetapi juga kerangka normatif yang harus dijalankan saat *digital governance* dan SPBE diimplementasikan.

Dengan demikian, maka ketiga aspek yakni digital governance, SPBE, dan *Good governance* saling berhubungan. *Digital governance* menyediakan instrumen teknologi dan proses digital dalam pengelolaan pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, *digital governance* dioperasionalkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu kerangka kebijakan yang mengintegrasikan proses bisnis, data, aplikasi, dan infrastruktur digital lintas instansi. Implementasi SPBE yang efektif menjadi faktor yang memengaruhi terwujudnya *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, *digital governance* → SPBE (implementasi) → *Good governance* (hasil). Kerangka ini menjadi landasan penelitian untuk melihat bagaimana praktik SPBE di BPS, Diskominfo, dan Imigrasi Provinsi Bali berkontribusi pada perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi *digital governance* melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berkontribusi terhadap terwujudnya *Good governance* pada Pemerintah Provinsi Bali. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara komprehensif berdasarkan konteks dan realitas yang terjadi di lapangan (Denzin & Lincoln, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, penelusuran dokumen kebijakan

SPBE, serta telaah terhadap regulasi seperti Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional. Secara faktual, data primer diperoleh melalui kegiatan kunjungan studi banding, audiensi, observasi langsung, dan pemaparan program SPBE di Pemerintah Provinsi Bali, sehingga menghasilkan pemahaman empiris mengenai integrasi *digital governance* dalam pelayanan publik.

Pembahasan

1. Implementasi *Digital governance* pada BPS Provinsi Bali

Kunjungan studi banding ke BPS Provinsi Bali menunjukkan bahwa peran BPS dalam ekosistem *digital governance* berbeda dari perangkat daerah lainnya. BPS merupakan lembaga vertikal pemerintah pusat, sehingga struktur organisasinya tidak mengikuti skema desentralisasi seperti OPD provinsi atau kabupaten atau kota. Karena kedudukannya sebagai penyedia data statistik nasional yang harus konsisten di seluruh wilayah, seluruh proses statistik BPS Bali mengikuti standar pusat dan tunduk pada kerangka metodologis nasional serta audit statistik internasional.

Pejabat BPS Bali menekankan bahwa seluruh data BPS wajib memenuhi Fundamental Principles of Official Statistics dari Perserikatan Bangsa-Bangsa, yakni merupakan sebuah prinsip global yang mengatur kualitas, akurasi, objektivitas, transparansi, dan independensi data statistik resmi. Prinsip ini mengharuskan data tidak boleh dimanipulasi, tidak boleh diarahkan untuk tujuan politik, dan harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam audiensi dijelaskan bahwa bahaya terbesar dalam statistik adalah manipulasi data, karena dapat merusak legitimasi perencanaan nasional dan mengganggu koordinasi internasional. Oleh karena itu, setiap data BPS melewati proses pengawasan mutu, verifikasi, dan quality assurance secara berlapis sebelum dipublikasikan.

Dalam konteks penyediaan statistik, BPS menjelaskan bahwa ada dua kategori utama data yang diproduksi, yaitu:

- a) *Official Statistics*

Merupakan statistik resmi negara yang digunakan untuk perencanaan, evaluasi pembangunan, indikator makro, serta pengambilan keputusan strategis. Data dalam kategori ini telah memenuhi standar metodologi internasional, melewati verifikasi berjenjang, dan dipublikasikan melalui kanal resmi seperti BRS (Berita Resmi Statistik) serta Statistik Daerah. Hampir seluruh kegiatan BPS Provinsi Bali difokuskan pada produksi official statistics, misalnya: data pariwisata, ketenagakerjaan, kemiskinan, IPM, dan inflasi.

b) *Experimental Statistics*

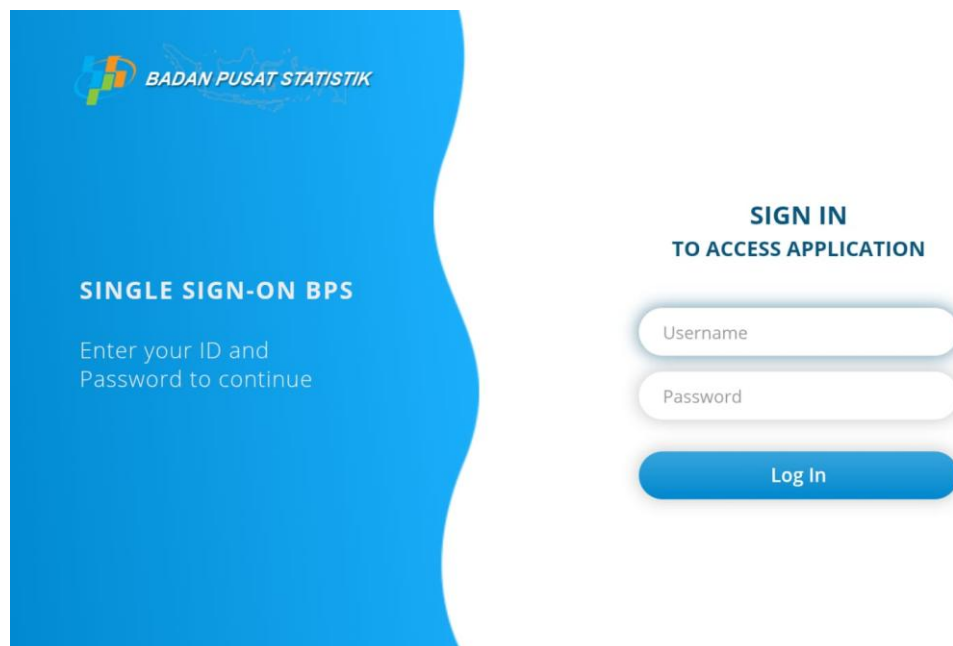
Merupakan statistik baru yang masih dalam tahapan uji coba, pengembangan metodologi, atau belum memiliki standar baku internasional. Statistik ini biasanya muncul karena kebutuhan kebijakan baru atau dinamika sosial-ekonomi yang kompleks (misalnya *big data analytics* atau pengembangan indikator mobilitas). BPS Bali ikut berperan dalam pengumpulan dan pemrosesan awal untuk statistik eksperimental ini, sebelum nantinya dinilai kelayakannya menjadi *official statistics*.

Setelah menjelaskan kerangka statistik tersebut, BPS Bali kemudian memaparkan bagaimana transformasi digital berperan dalam memperkuat proses statistik. *Digital governance* di BPS tidak hanya berarti penggunaan teknologi untuk mempercepat pengumpulan data, tetapi juga menjaga integritas proses metodologis. Melalui digitalisasi sensus, survei berbasis komputer, integrasi *dashboard* statistik daerah, serta penyediaan layanan data daring, *digital governance* memastikan bahwa kecepatan dan efisiensi tidak mengurangi validitas dan reliabilitas data.

Implementasi *digital governance* BPS terlihat pada integrasi teknologi dalam seluruh rantai proses statistik, baik proses pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga diseminasi. Berbagai sistem digital mendukung transformasi ini. Smart Blok Sensus/SLS, misalnya, memungkinkan petugas lapangan menampilkan peta digital blok sensus, menavigasi lokasi rumah tangga, melihat identitas SLS, dan memantau posisi petugas secara real time. Inovasi ini

meningkatkan akurasi liputan sensus dan mengurangi kesalahan operasional. Selanjutnya, aplikasi FASIH (Flexible Authentic Survey Instrument in Harmony) mengintegrasikan proses survei nasional sehingga waktu pengumpulan data lebih pendek, kualitas data lebih baik, dan monitoring dapat dilakukan secara real time. Efisiensi ini turut menekan biaya operasional dan mempercepat ketersediaan data bagi publik.

Pada tahap internal pemerintahan (G2E) atau Government to Employee, *digital governance* diperkuat melalui aplikasi administratif seperti KiPApp, sebuah sistem perencanaan dan monitoring kinerja ASN yang membantu penyelarasan target antara pegawai dan tujuan organisasi. Tampilan *dashboardnya* sebagai berikut :



Gambar 1. Tampilan *Dashboard Log In* KipApp
Sumber: Aplikasi KipApp Tahun 2025

Di bidang layanan TI, HALO-SIS berfungsi sebagai *helpdesk* digital untuk pengelolaan permintaan layanan, gangguan jaringan, hingga pelaporan penyelesaian masalah. Sistem ini meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas

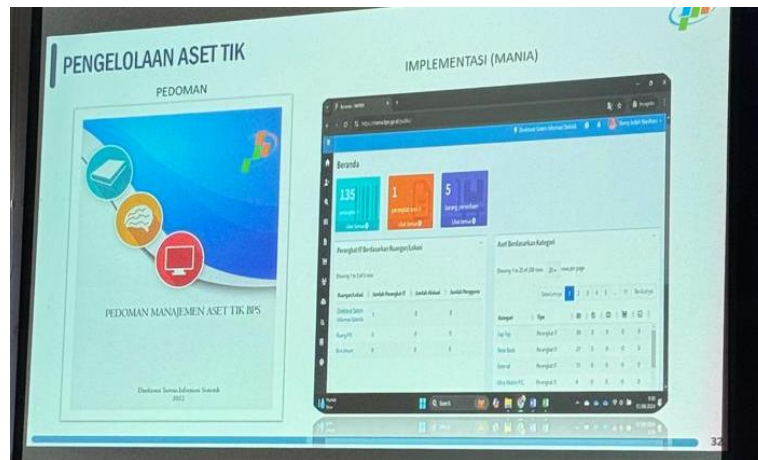
layanan internal. Di sisi lain, pengelolaan aset digital dilakukan melalui MANIA, yang memastikan inventaris TIK tercatat, diaudit, dan terstandar sesuai Pedoman Manajemen Aset TIK BPS. Pada aspek keamanan informasi,

BPS telah tersertifikasi ISO 27001:2022, menegaskan bahwa sistem keamanan datanya memenuhi standar global.



Gambar 2. Pedoman Teknis dan Sertifikasi Manajemen Keamanan Informasi (Sumber: Paparan pihak BPS Provinsi Bali)

Digital governance BPS Bali juga tercermin pada berbagai inovasi lokal yang dikelola mandiri oleh pegawai, seperti aplikasi SIMOLI (monitoring kegiatan sensus tingkat provinsi), Monalisa (monitoring publikasi), Chat Center WA (layanan konsultasi publik melalui WhatsApp), Relokasi Peta, E-Form (pengumpulan data multifungsi), dan EKIA (monitoring kinerja harian). Inovasi-inovasi ini memperlihatkan bahwa BPS Bali tidak hanya mengikuti kebijakan pusat, tetapi juga melakukan adaptasi sesuai kebutuhan lapangan.



Gambar 3. Tampilan Aplikasi MANIA
(Sumber: Paparan pihak BPS Provinsi Bali)

BPS menekankan bahwa data bukan sekadar angka, tetapi harus melalui proses transformasi pengetahuan yang disebut *Data* → *Information* → *Knowledge* → *Wisdom* (DIKW). Statistik yang telah diinterpretasi dengan baik menjadi dasar kebijakan publik. BPS mendorong budaya penggunaan logika dan fakta, bukan asumsi, untuk memahami data menjadi suatu nilai yang memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam perumusan kebijakan publik.

Transformasi digital BPS juga memiliki implikasi langsung terhadap prinsip *good governance*. Digitalisasi meningkatkan:

- Transparansi, melalui portal data, metadata terbuka, dan *dashboard* publik.
- Akuntabilitas, melalui jejak digital proses statistik, manajemen aset, dan penilaian kinerja ASN.
- Efektivitas dan efisiensi, melalui pemangkasan proses survei, otomatisasi alur kerja, dan integrasi sistem.
- Responsivitas, melalui layanan *helpdesk* digital, monitoring lapangan real time, dan diseminasi cepat data.
- Partisipasi publik, melalui kemudahan akses data dan layanan konsultasi statistik.

Namun demikian, BPS juga menghadapi tantangan dalam implementasi SPBE. Pertama, diperlukan kesamaan visi internal agar pegawai tidak resisten terhadap perubahan teknologi. Kedua, komitmen organisasi sangat menentukan keberlanjutan transformasi digital. Ketiga, kompleksitas arsitektur sistem statistik nasional yang terdiri atas banyak aplikasi membutuhkan integrasi yang kuat untuk mencegah silo data. Keempat, kompetensi SDM masih menjadi isu kunci; pegawai perlu menguasai data management, analisis statistik, komunikasi kolaboratif, *adaptive learning*, dan kemampuan *zoom-in–zoom-out* dalam membaca indikator pembangunan. Keterampilan ini sangat menentukan keberhasilan *digital governance* jangka panjang. Dengan demikian, implementasi *digital governance* di BPS Provinsi Bali memperlihatkan transformasi sistemik yang menyentuh struktur, proses, budaya kerja, dan teknologi.

BPS tidak hanya berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas data, tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip *Good governance* melalui tata kelola data yang transparan, akuntabel, efektif, dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa Bali sebagai provinsi dengan beban layanan tinggi akibat pariwisata telah menjadi contoh praktik baik dalam modernisasi statistik dan tata kelola digital pemerintahan.

2. Implementasi *Digital governance* pada Diskominfos Provinsi Bali

Diskominfos Provinsi Bali mempresentasikan konsep “Birokrasi Cerdas”, yaitu kerangka transformasi birokrasi yang memanfaatkan teknologi digital, data, dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Birokrasi Cerdas ditujukan untuk: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan, Memperkuat transparansi dan akuntabilitas, Menyederhanakan prosedur layanan publik, serta, Mendorong pemanfaatan teknologi untuk pengambilan keputusan berbasis data.

Diskominfos Bali berfungsi sebagai leading sector yang mengoordinasikan implementasi SPBE lintas perangkat daerah. Peran ini menjalankan tiga fungsi *digital governance* utama, antara lain ;

- *Digital Enabler* → menyediakan infrastruktur jaringan, pusat data, keamanan informasi.
- *Digital Integrator* → menghubungkan sistem/aplikasi OPD melalui interoperabilitas.
- *Digital Orchestrator* → mengawal kebijakan, mengembangkan arsitektur SPBE, dan memantau indeks SPBE setiap perangkat daerah.

Posisi Diskominfo dalam Ekosistem *Digital governance* Bali yakni : koordinator SPBE tingkat provinsi, pengelola infrastruktur digital, fasilitator interoperabilitas sistem, penggerak literasi digital ASN dan masyarakat.

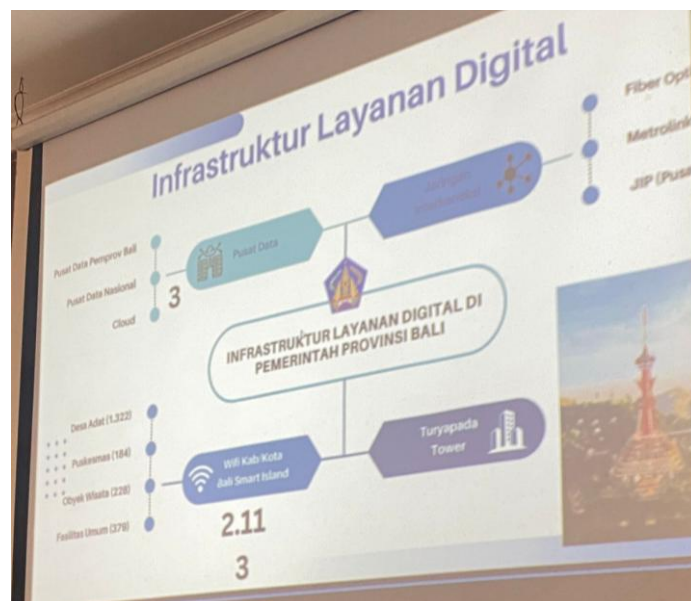
Pihak Diskominfo menyampaikan bahwa implementasi birokrasi cerdas dibangun melalui empat pilar utama, yakni :

- Penguatan Infrastruktur dan Jaringan, Bali berinvestasi besar untuk menghadirkan konektivitas daerah melalui: Turyapada Tower (menara strategis untuk mendukung jaringan telekomunikasi), Jaringan intra pemerintah (JIP) melalui fiber optic, metrolink, dan konektivitas pusat data, Sinkronisasi pusat data: Pusat Data Pemrov Bali – Pusat Data Nasional – Cloud. Infrastruktur ini menjadi dasar penyelenggaraan layanan digital, termasuk layanan lintas kabupaten/kota dan integrasi data pemerintahan.
- Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diarahkan untuk: peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik, efisiensi dan efektivitas administrasi, memperkuat partisipasi masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Interoperabilitas dan Sistem Terintegrasi, Diskominfo menekankan urgensi integrasi antar aplikasi layanan. Bali mulai mengembangkan: integrasi layanan publik lintas sektor, pemanfaatan pusat data terpadu, sistem yang memungkinkan pertukaran data lintas perangkat daerah. Ini sejalan dengan prinsip interoperabilitas dalam SPBE nasional.
- SDM Cerdas TI, Transformasi digital tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga kapasitas pegawai. Diskominfo memprioritaskan pelatihan literasi digital

ASN, peningkatan kompetensi teknis TI, perubahan budaya kerja birokrasi agar adaptif.

Selanjutnya Diskominfos memetakan elemen infrastruktur utama:

- Pusat Data Terintegrasi, 3 simpul pusat data (Pemprov, pusat nasional, dan cloud), Memungkinkan layanan terpusat dan efisiensi pengelolaan aplikasi dan data.
- Jaringan Intra Pemerintah (JIP), Backbone digital pemerintahan Bali, tersambung ke fiber-optic dan metrolink.
- Infrastruktur Publik (WiFi Publik Smart Island), 2.111 titik WiFi publik terpasang di Puskesmas (184 titik), di Desa Adat (1.322 titik), di Obyek Wisata (228 lokasi), di Fasilitas Umum (378 lokasi).
- Menara Turyapada, Infrastruktur penyiaran dan telekomunikasi berbasis digital, Menjawab kesenjangan sinyal di dataran tinggi Bali, Mendukung visi Bali sebagai smart island. Infrastruktur ini sangat relevan karena kapasitas layanan pemerintah Bali harus menghadapi beban mobilitas wisatawan internasional yang tinggi (± 500.000 – 550.000 per bulan).



Gambar 4. Infrastruktur Layanan Digital Pemprov Bali
(Sumber: Paparan Kepala Bidang Teknologi Informatika Plt. Sekretaris
Diskominfos Provinsi Bali)

Dari pemaparan Diskominfo, transformasi digital terbukti diarahkan untuk memperkuat prinsip *good governance*, terutama:

- Transparansi, melalui penyediaan data publik, portal layanan, dan keterbukaan informasi.
- Akuntabilitas, melalui digitalisasi proses layanan sehingga setiap kegiatan tercatat.
- Efektivitas-Efisiensi, jaringan intra, pusat data, dan integrasi aplikasi mempersingkat alur birokrasi.
- Responsivitas, Layanan digital mempercepat penanganan keluhan masyarakat.
- *Equity* (kesetaraan akses), ribuan titik WiFi publik mengurangi kesenjangan digital.

3. Implementasi *Digital governance* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar merupakan lembaga vertikal yang berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM, dan sejak Oktober 2024 berada di bawah Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan sesuai Permen Imipas No. 1 Tahun 2024. Sebagai instansi vertikal, Imigrasi tidak berada di bawah pemerintah daerah, tetapi mengikuti struktur komando pusat sehingga kebijakan, sistem digital, standar pelayanan, dan tata kelola yang diterapkan bersifat seragam secara nasional.

Implementasi *digital governance* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar menunjukkan transformasi signifikan dari pola layanan manual menuju sistem berbasis teknologi yang lebih terintegrasi. Digitalisasi layanan keimigrasian tidak hanya bertujuan mempercepat proses administratif, tetapi juga secara eksplisit diarahkan untuk memperkuat pilar-pilar *good governance*, khususnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, kepastian hukum, dan pencegahan korupsi.

Pemaparan pihak Imigrasi menekankan bahwa digitalisasi sebagai Strategi *Clean Government* dan Pencegahan Korupsi. Artinya digitalisasi *governance* menjadi oksigen bagi *Good governance* dan racun bagi korupsi. Hal ini tercermin dari sejumlah inovasi yang secara langsung menghilangkan ruang interaksi tatap

muka berlebih antara pemohon dan petugas. Misalnya Aplikasi M-Paspor, E-Visa, dan E-ITAP meminimalkan proses registrasi manual serta mengurangi discretionary power pegawai pada tahap awal pelayanan. Dengan demikian, potensi pungutan liar (pungli), negosiasi informal, atau manipulasi antrean dapat ditekan sejak awal.

Digitalisasi juga mendorong standarisasi proses melalui penerapan SOP seragam di seluruh kantor imigrasi. Sistem secara otomatis merekam jejak aktivitas (digital audit trail), sehingga setiap langkah pemrosesan pemohon dapat ditelusuri kembali. Standarisasi ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga membantu pengawasan internal mencegah penyalahgunaan kewenangan. Selain itu, mekanisme pelacakan penerimaan negara berbasis e-payment memastikan seluruh PNBP masuk 100% ke kas negara tanpa celah kebocoran.

Transformasi digital di Imigrasi Denpasar juga tampak dari penggunaan basis data terintegrasi yang mencakup data permohonan, riwayat perjalanan, dan status keimigrasian. Sistem seperti *Advance Passenger Information* (API/APO) dan *Crew Information* serta CEK-IT (sistem monitoring orang asing) mendukung pengawasan yang lebih akurat, cepat, dan *real-time*. Pada area perlintasan, penggunaan *Autogate* serta *Border Control Management* (BCM) menggantikan proses manual seperti stamping paspor secara konvensional. Otomatisasi ini meningkatkan keamanan, mengurangi kesalahan manusia, dan mempercepat waktu proses bagi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, integrasi ini menunjukkan keselarasan dengan domain interoperabilitas dan infrastruktur dalam SPBE, sekaligus memperkuat kepastian hukum melalui penegakan aturan yang konsisten dan berbasis data.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar menampilkan perbandingan jelas antara kondisi sebelum dan sesudah digitalisasi. Sebelum transformasi digital, pelayanan paspor, visa, izin tinggal, dan perlintasan dilakukan secara manual sehingga rentan terhadap antrean panjang, ketidakpastian informasi, dan potensi maladministrasi. Setelah digitalisasi, status permohonan layanan dapat dipantau secara *real-time*, kuota layanan dapat dilihat secara terbuka, dan pengguna memperoleh kepastian

waktu proses. Hal ini secara langsung memperkuat transparansi, salah satu pilar utama *good governance*. Di sisi pelayanan masyarakat, digitalisasi menghilangkan bottleneck administratif dan meningkatkan efisiensi. Sistem online, autogate, dan pembayaran elektronik mempercepat layanan serta memberikan pengalaman lebih baik bagi pemohon, baik WNI maupun WNA, sehingga mendukung citra Indonesia sebagai destinasi wisata dan investasi yang lebih modern.

Reformasi digital di Imigrasi didasarkan pada serangkaian regulasi, di antaranya UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, PP Nomor 40 Tahun 2023, serta Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE. Penataan kembali kelembagaan melalui Permenkumham Nomor 28 Tahun 2023 dan Permen Imigrasi Nomor 1 Tahun 2024 merupakan langkah strategis untuk memastikan struktur organisasi selaras dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan digital. Reposisi kelembagaan ini menegaskan digitalisasi bukan sekadar teknologi, tetapi merupakan arsitektur institusional yang memberi landasan kuat bagi transformasi layanan dan penguatan *governance*.

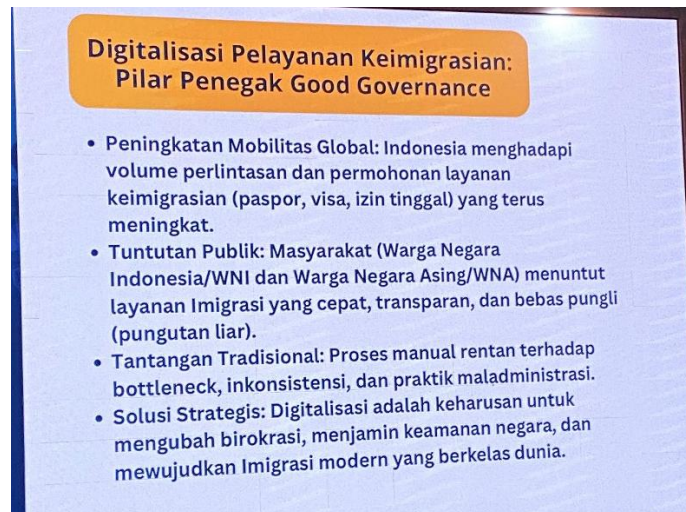
Meskipun progres digitalisasi telah signifikan, Imigrasi Denpasar menghadapi sejumlah tantangan yang khas bagi instansi teknis yakni :

- Infrastruktur dan jaringan: kualitas jaringan belum merata di seluruh UPT.
- Keamanan siber: risiko meningkat seiring tingginya volume data sensitif.
- SDM Digital: kebutuhan peningkatan kompetensi pegawai sebagai administrator sistem dan analis data.
- Perubahan budaya kerja: resistensi terhadap shift dari proses manual ke digital.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Imigrasi menekankan strategi penguatan, antara lain: pengembangan smart technology berbasis AI/Big Data, peningkatan cyber security dan enkripsi sistem; pendidikan dan pelatihan berkelanjutan; evaluasi SPBE secara berkala untuk memastikan sistem tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Kantor Imigrasi secara eksplisit menyatakan bahwa digitalisasi adalah fondasi utama mewujudkan *Good governance* yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel.

Komitmen ini tidak hanya mendukung kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat keamanan negara. Dengan transformasi ini, *digital governance* di Kantor Imigrasi Denpasar tidak hanya mendukung target SPBE nasional, tetapi juga memperlihatkan bagaimana implementasi digitalisasi mampu menggerakkan prinsip-prinsip *Good governance* secara nyata pada level operasional instansi.



Gambar 5. Penjelasan Pilar Penegak untuk *Good governance*
(Sumber: Paparan pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar)

4. Implementasi *Digital governance* untuk Mewujudkan *Good governance*

Implementasi *digital governance* pada tiga instansi di Provinsi Bali memperlihatkan bagaimana teknologi digital menjadi instrumen utama dalam memperkuat tata kelola pemerintahan. Di BPS Provinsi Bali, digitalisasi proses statistik mulai dari pengumpulan, validasi, hingga diseminasi menghasilkan transparansi dan akuntabilitas yang lebih kuat. Sistem seperti Smart Blok Sensus, FASIH, dan SIMOLI menunjukkan kesesuaian dengan pandangan Lin & Yaakop (2024) bahwa *digital governance* meningkatkan kualitas pengambilan keputusan melalui integrasi data dan otomatisasi proses layanan publik. Transformasi ini menjadikan BPS sebagai contoh bagaimana *digital governance* berperan dalam memastikan integritas data sebagai fondasi kebijakan berbasis bukti (Lin & Yaakop, 2024).

Peran Diskominfo Provinsi Bali memperlihatkan keterkaitan antara SPBE sebagai kerangka kebijakan nasional dan *digital governance* sebagai instrumen operasional. Melalui pembangunan Jaringan Intra Pemerintah (JIP), pusat data terintegrasi, dan inisiatif Bali Smart Island, Diskominfo menempatkan diri sebagai enabler yang memastikan interoperabilitas, keamanan informasi, dan kontinuitas layanan publik digital. Temuan ini konsisten dengan kajian Alfiani et al. (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan *e-government* di negara berkembang sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur dan integrasi lintas sektor. Dengan demikian, Diskominfo menjadi simpul yang menghubungkan kebijakan digital nasional (SPBE) dengan praktik *digital governance* di tingkat daerah (Alfiani et al., 2024).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar menunjukkan implementasi *digital governance* yang langsung berdampak pada kualitas layanan publik melalui sistem seperti M-Paspor, E-Visa, E-ITAP, Autogate, dan BCM. Digitalisasi ini memperkuat prinsip *good governance*, khususnya transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas, karena seluruh proses layanan terekam secara digital dan mudah diawasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sadat, Lawelai & Yudarsat (2025) yang menyatakan bahwa *digital governance* secara signifikan mengurangi discretionary power dan meningkatkan integritas layanan sektor publik. Dengan demikian, temuan dari ketiga instansi menunjukkan pola serupa: *digital governance* menyediakan teknologi dan proses, SPBE menyediakan kerangka kebijakan dan integrasi, sedangkan *Good governance* merupakan outcome yang dicapai melalui transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik digital (Sadat et al., 2025).

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *digital governance* pada tiga instansi di Provinsi Bali yakni BPS Provinsi Bali, Diskominfo Provinsi Bali, dan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar, telah berkontribusi terhadap perwujudan prinsip-prinsip *Good governance* melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi layanan publik. Digitalisasi di BPS memperkuat integritas data dan mendukung

pengambilan keputusan berbasis bukti, Diskominfo berperan sebagai penggerak utama integrasi SPBE dan infrastruktur digital daerah, sementara Imigrasi Denpasar menunjukkan penerapan *digital governance* yang paling langsung dirasakan masyarakat melalui layanan paspor, visa, dan pengawasan orang asing. Temuan ini menegaskan bahwa *digital governance* menyediakan instrumen teknologi dan proses, SPBE memberikan kerangka kebijakan dan integrasi sistem, dan bersama-sama keduanya menjadi fondasi utama tercapainya tata kelola pemerintahan yang lebih modern, bersih, responsif, dan adaptif di Provinsi Bali.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis kualitas layanan digital dari perspektif administrasi publik, khususnya terkait efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas birokrasi dalam memberikan layanan berbasis teknologi. Selain itu, studi komparatif antar-instansi atau antar-provinsi juga diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kelembagaan yang membedakan keberhasilan implementasi digital governance. Penelitian mendatang dapat pula memperluas analisis pada aspek tata kelola data, keamanan informasi, serta perilaku adopsi teknologi sebagai variabel strategis yang menentukan efektivitas transformasi digital sektor publik.

Daftar Pustaka

- Adinata, M. A. (2024). *Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah*. *Jurnal Dialogue*, 21(1), 33–45.
- Alfiani, H., Kurnia Aditya, S., Lusa, S., Sensuse, D. I., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). *E-government issues in developing countries using TOE and UTAUT frameworks: A systematic review*. *Policy & Governance Review*, 8(2), 169–191.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali April 2024* (Press release).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Desember 2024* (Press release).

- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan digitalisasi public servis: Mewujudkan Indonesia Emas melalui harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(2), 639–658.
- Ilham, A. R., Sasmita Dewi, Y., & Gusty, R. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar *good governance*: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 53–63.
- Jumhur, H. M., & Doly, D. (2023). Legalitas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam sistem pemerintahan di Indonesia. *Negara Hukum*, 14(2).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2025). *Laporan Kinerja dan Indeks SPBE Nasional 2024*. KemenPANRB.
- Keputusan & Daftar Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah. (2024). *Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah*.
- Komarudin, D., Mu'minah, S., Praja, S. J., Setiawan, S., & Ruhana, F. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai instrumen inovasi pemerintah daerah dalam menjamin ketahanan pangan berkelanjutan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 575–583.
- Kooiman, J. (2003). *Governing as Governance*. Sage Publications.
- Lin, Z., & Yaakop, M. R. (2024). Research on *digital governance* based on Web of Science—A bibliometric analysis. *Frontiers in Political Science*.
- MenpanRB. (2024). *Akselerasi SPBE: Pembentukan INA Digital dan Upaya Cepat Integrasi Layanan Publik Digital*. Situs resmi Kementerian PANRB.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods*. SAGE Publications.

- Pemerintah Kota Denpasar. (2024). *Denpasar masuk 10 besar nasional Indeks SPBE kategori kota*. <https://www.denpasarkota.go.id/berita/pemerintah-kota-denpasar-raih-prestasi-membanggakan-masuk-10-besar-nasional-spbe>
- Pemerintah Provinsi Bali. (2024). *Pemerintah Provinsi Bali ikut Penilaian Wawancara Evaluasi SPBE Tahun 2024*. <https://bmc.baliprov.go.id/news/title/pemerintah-provinsi-bali-ikuti-penilaian-wawancara-evaluasi-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-tahun-2024>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). Pemerintah Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. (2022).
- Rusdy, R. M. I., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintahan daerah untuk mewujudkan *good governance*. *LexS: Jurnal Hukum*, 8(2), 218–239.
- Sadat, A., Lawelai, H., & Yudarsat, A. P. (2025). The impact of *digital governance* on public service efficiency: A cross-country analysis. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 7(1), 22–35.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70.
- “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).” (2020). Situs resmi Kementerian PANRB. <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>
- Taufiqurokhman, T. (2025). *Digital governance* models in developing countries and the effectiveness of public services. *Comparative Governance Review*.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.
- Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif *Good governance* di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6).

World Bank. (1992). *Governance and Development*. World Bank.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE Publications.