

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Penerapan keterbukaan informasi publik berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat pengawasan publik, dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Chairunnisa et al., 2023). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Ratnasari et al., 2024). Oleh karena itu, badan publik dituntut untuk mampu menyediakan layanan informasi yang cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik, setiap badan publik membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik. PPID memiliki peran penting dalam menyediakan informasi publik, menangani permohonan informasi, serta menyelesaikan pengajuan keberatan informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong

berbagai instansi pemerintah untuk mengubah mekanisme pelayanan informasi dari proses konvensional menjadi layanan berbasis digital (Yunaningsih et al., 2021). Digitalisasi layanan informasi publik dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik (Wirata et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan informasi publik yang efektif.

Transformasi digital pada sektor pemerintahan terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Ilhadi et al., 2024). Pemerintah Indonesia mendorong transformasi tersebut melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan dan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi. Implementasi SPBE telah mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan digital guna meningkatkan efisiensi proses pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE masih menghadapi tantangan pada aspek integrasi layanan, interoperabilitas sistem, dan pengelolaan data antarunit organisasi (Aulia et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya mampu menghasilkan ekosistem layanan pemerintah yang terhubung secara menyeluruh.

Perkembangan kebutuhan layanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi yang lebih luas menuju konsep Pemerintah Digital (PEMDI). Berbeda dengan SPBE yang berfokus pada digitalisasi proses

pemerintahan, Pemerintah Digital menekankan integrasi layanan, interoperabilitas data, kolaborasi antarinstansi, dan pelayanan yang berpusat pada pengguna (Rencana Induk Pemerintah Digital Nasional, 2025). Konsep Pemerintah Digital juga mendorong pemanfaatan data sebagai aset strategis dalam mendukung proses pelayanan dan pengambilan keputusan (Yanto et al., 2026). Melalui pendekatan tersebut, berbagai layanan pemerintah diharapkan dapat berjalan secara lebih terintegrasi dan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu menyesuaikan arsitektur teknologi yang dimiliki agar mampu mendukung kebutuhan transformasi menuju Pemerintah Digital secara berkelanjutan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran dalam penyelenggaraan layanan informasi dan komunikasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan. Dalam mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan juga berperan sebagai PPID Pelaksana yang bertanggung jawab dalam penyediaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Saat ini, layanan informasi publik telah didukung oleh portal PPID Kabupaten Magetan yang menyediakan berbagai informasi terkait profil PPID, informasi publik, regulasi, laporan pelayanan, permohonan informasi publik, serta pengajuan keberatan informasi. Keberadaan portal tersebut menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Magetan telah memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana pelayanan informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan layanan digital pada PPID juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik melalui penerapan teknologi informasi (Aisyah et al., 2026). Berdasarkan Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Kabupaten Magetan Tahun 2025, PPID Kabupaten Magetan telah menyediakan 22 informasi publik yang terdiri atas 15 informasi berkala, 1 informasi serta merta, dan 6 informasi yang tersedia setiap saat melalui sistem informasi PPID. Selain itu, selama tahun 2025 tercatat sebanyak 3 permohonan informasi publik yang seluruhnya dikabulkan tanpa adanya pengajuan keberatan maupun sengketa informasi. Layanan tersebut didukung melalui website PPID, formulir permohonan informasi daring, formulir pengajuan keberatan daring, media sosial Instagram PPID “@ppidkabmagetan”, serta layanan WhatsApp "Wani Bares". Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi publik di Kabupaten Magetan telah memanfaatkan berbagai media digital sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun layanan informasi publik telah tersedia secara digital, pelaksanaan pelayanan informasi publik masih melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran berbeda dalam proses pelayanan. Berdasarkan mekanisme pelayanan yang berlaku, proses permohonan informasi publik dapat melibatkan PPID, PPID Pembantu, maupun perangkat daerah yang menguasai informasi yang diminta oleh masyarakat. Kondisi yang serupa juga ditemukan pada proses pengajuan keberatan informasi yang melibatkan PPID dan Atasan PPID dalam proses penyelesaiannya. Keterlibatan beberapa pihak tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam mendukung koordinasi dan pertukaran informasi antarunit yang terlibat. Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa

koordinasi antarunit menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan digital pada instansi pemerintah. Berdasarkan Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Kabupaten Magetan Tahun 2025, masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, yaitu belum optimalnya pembagian tugas pengelolaan layanan informasi publik, belum optimalnya pemahaman mengenai informasi yang dikecualikan, belum maksimalnya komitmen perangkat daerah terhadap keterbukaan informasi publik, serta belum tersedianya akses layanan bagi penyandang disabilitas (Laporan Tahunan PPID Kabupaten Magetan, 2025). Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan informasi publik tidak hanya membutuhkan digitalisasi layanan, tetapi juga memerlukan dukungan arsitektur teknologi yang mampu meningkatkan integrasi layanan, koordinasi antarunit, serta interoperabilitas dalam mendukung transformasi menuju Pemerintah Digital.

Selain itu, hasil observasi terhadap layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan menunjukkan bahwa proses pelayanan masih memanfaatkan beberapa media yang berjalan secara terpisah. Portal layanan digunakan sebagai sarana penyampaian permohonan dan keberatan informasi, sementara pengelolaan informasi serta koordinasi pelayanan masih melibatkan berbagai mekanisme pendukung lainnya. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan pengelolaan informasi menjadi kurang terintegrasi dan meningkatkan ketergantungan terhadap proses koordinasi antarunit. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan sistem yang terpisah dapat menghambat integrasi layanan serta meningkatkan kompleksitas pengelolaan informasi pada organisasi sektor publik

(Kibira et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu mendukung keterhubungan layanan dan pengelolaan informasi secara lebih terintegrasi.

Tantangan lainnya berkaitan dengan kebutuhan interoperabilitas dan pengelolaan informasi yang lebih terpusat dalam mendukung pelayanan informasi publik. Pemerintah Digital menekankan pentingnya pertukaran data dan informasi secara efektif antarunit organisasi sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih cepat dan efisien. Namun, kondisi eksisting menunjukkan bahwa penyediaan informasi publik masih bergantung pada proses koordinasi dengan pihak yang menguasai informasi yang dibutuhkan. Ketergantungan tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan apabila informasi yang diperlukan belum tersedia secara langsung pada unit pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan pengembangan arsitektur teknologi yang mampu mendukung integrasi layanan, interoperabilitas data, serta pengelolaan informasi yang lebih terstruktur.

Dalam menghadapi kebutuhan transformasi menuju Pemerintah Digital, pengembangan layanan informasi publik tidak dapat dilakukan hanya melalui penambahan fitur atau pengembangan aplikasi secara parsial. Pendekatan tersebut umumnya berfokus pada penyelesaian kebutuhan jangka pendek dan sering kali belum mempertimbangkan keterhubungan antara proses bisnis, data, serta teknologi yang digunakan dalam organisasi. Padahal, salah satu karakteristik utama Pemerintah Digital adalah kemampuan berbagai layanan dan sistem untuk saling terhubung dalam satu ekosistem yang terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan

suatu pendekatan yang mampu menggambarkan kondisi eksisting sekaligus menyediakan arah pengembangan teknologi yang selaras dengan kebutuhan organisasi pada masa mendatang.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mendukung transformasi digital organisasi adalah *Enterprise Architecture* (EA). *Enterprise Architecture* berfungsi sebagai kerangka yang membantu organisasi dalam menyelaraskan strategi bisnis, proses bisnis, data, aplikasi, dan teknologi secara terintegrasi. Pada sektor pemerintahan, penerapan *Enterprise Architecture* dinilai mampu meningkatkan konsistensi pengembangan sistem, memperkuat integrasi layanan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih terarah. Melalui pendekatan tersebut, organisasi tidak hanya berfokus pada pembangunan teknologi, tetapi juga memperhatikan keterkaitan antara teknologi dengan kebutuhan layanan yang dijalankan. Dengan demikian, *Enterprise Architecture* menjadi salah satu pendekatan yang relevan dalam mendukung pengembangan layanan informasi publik digital menuju Pemerintah Digital.

Salah satu framework *Enterprise Architecture* yang banyak digunakan dalam proses perancangan arsitektur adalah *The Open Group Architecture Framework Architecture Development Method* (TOGAF ADM). Framework ini menyediakan tahapan yang sistematis dalam menganalisis kondisi eksisting, mengidentifikasi kebutuhan organisasi, serta merancang kondisi target yang diharapkan. Selain itu, TOGAF ADM juga mampu membantu organisasi dalam menyusun arah pengembangan teknologi yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik (Angeline & Fibriani, 2025). Dalam penelitian ini, penggunaan TOGAF ADM

difokuskan pada domain Arsitektur Teknologi karena penelitian berfokus pada penyusunan rancangan arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan.

Beberapa penelitian terdahulu telah memanfaatkan TOGAF ADM dalam mendukung pengembangan arsitektur pada sektor pemerintahan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan pemerintahan secara umum, sistem informasi organisasi, maupun implementasi SPBE pada tingkat institusi yang lebih luas. Penelitian yang secara khusus membahas perancangan arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID dalam konteks transformasi dari SPBE menuju Pemerintah Digital masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang menjadikan layanan permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan informasi sebagai fokus utama dalam perancangan arsitektur teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya peluang penelitian untuk menghasilkan rancangan arsitektur teknologi yang lebih spesifik pada layanan informasi publik digital sebagai bagian dari implementasi Pemerintah Digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk merancang arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan menggunakan framework TOGAF ADM pada domain Arsitektur Teknologi (*Technology Architecture*). Perancangan dilakukan melalui analisis kondisi eksisting layanan informasi publik berbasis SPBE dan penyusunan kondisi target yang mendukung karakteristik Pemerintah Digital. Fokus penelitian diarahkan pada proses permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan informasi sebagai layanan utama yang diselenggarakan oleh PPID. Hasil penelitian

diharapkan dapat memberikan usulan arsitektur teknologi yang mendukung integrasi layanan, interoperabilitas informasi, serta pengelolaan layanan informasi publik yang lebih efektif. Dengan demikian, rancangan yang dihasilkan dapat menjadi acuan dalam mendukung transformasi layanan informasi publik digital menuju Pemerintah Digital di lingkungan PPID Kabupaten Magetan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan pada kondisi eksisting (*as-is*) dalam mendukung penyelenggaraan layanan informasi publik berbasis SPBE?
2. Bagaimana rancangan arsitektur teknologi kondisi target (*to-be*) yang mendukung interoperabilitas layanan informasi publik menuju Pemerintah Digital menggunakan TOGAF ADM?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki fokus yang jelas dan tidak melebar dari tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada layanan informasi publik digital yang dikelola oleh PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

2. Penelitian berfokus pada proses bisnis layanan permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan informasi publik yang berlaku pada PPID Kabupaten Magetan.
3. Analisis kondisi eksisting (*as-is*) dilakukan berdasarkan hasil observasi, studi dokumen, SOP layanan informasi publik, hasil wawancara, dan kebutuhan pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.
4. Framework yang digunakan dalam penelitian ini *adalah The Open Group Architecture Framework Architecture Development Method (TOGAF ADM)*.
5. Penelitian difokuskan pada domain arsitektur teknologi untuk menghasilkan rancangan konseptual arsitektur teknologi kondisi target (*to-be*) yang mendukung interoperabilitas layanan informasi publik menuju Pemerintah Digital.
6. Penelitian tidak mencakup perancangan *Business Architecture, Data Architecture, dan Application Architecture* sebagaimana implementasi TOGAF ADM secara menyeluruh.
7. Penelitian tidak mencakup pengembangan aplikasi, implementasi sistem, pengujian perangkat lunak, konfigurasi teknis infrastruktur, maupun pembangunan infrastruktur teknologi secara langsung.
8. Hasil penelitian berupa usulan rancangan konseptual arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan sebagai bagian

dari transformasi layanan berbasis SPBE menuju Pemerintah Digital (PEMDI).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kondisi arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan pada kondisi eksisting (*as-is*) berdasarkan proses bisnis, teknologi pendukung, dan kebutuhan stakeholder yang terlibat dalam layanan informasi publik.
2. Menyusun rancangan arsitektur teknologi layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan pada kondisi target (*to-be*) menggunakan framework TOGAF ADM untuk mendukung transformasi layanan berbasis SPBE menuju Pemerintah Digital (PEMDI).

E. Manfaat Penelitian

Melalui hasil yang diperoleh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata serta kontribusi yang konstruktif bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti

- a. Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menerapkan konsep *Enterprise Architecture* dan framework TOGAF ADM dalam perancangan arsitektur teknologi pada layanan informasi publik digital di lingkungan pemerintahan daerah.

- b. Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi kondisi eksisting layanan informasi publik digital, melakukan analisis kesenjangan, serta menyusun rancangan arsitektur teknologi kondisi target (*to-be*) yang mendukung transformasi menuju Pemerintah Digital (PEMDI).
- c. Menambah pemahaman peneliti mengenai penerapan prinsip integrasi layanan, interoperabilitas data, dan pengelolaan informasi digital dalam mendukung pengembangan layanan publik berbasis teknologi informasi.

2. Manfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan

- a. Memberikan gambaran mengenai kondisi eksisting arsitektur teknologi pada layanan informasi publik digital PPID Kabupaten Magetan berdasarkan proses permohonan informasi publik dan pengajuan keberatan informasi.
- b. Membantu instansi dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan teknologi yang mendukung integrasi layanan, interoperabilitas informasi, serta pengelolaan informasi publik yang lebih terstruktur.
- c. Memberikan usulan rancangan arsitektur teknologi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan layanan informasi publik digital yang selaras dengan arah transformasi dari SPBE menuju Pemerintah Digital (PEMDI).

3. Manfaat bagi Program Studi dan Institusi

- a. Menambah referensi penelitian di bidang Sistem Informasi, khususnya yang berkaitan dengan perancangan arsitektur teknologi pada layanan informasi publik digital di lingkungan pemerintahan.
- b. Menjadi contoh penerapan framework TOGAF ADM pada domain Arsitektur Teknologi dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis digital.
- c. Menjadi bahan referensi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian terkait Enterprise Architecture, SPBE, Pemerintah Digital, maupun layanan informasi publik digital.