GUBERNUR JAWA TENGAH

PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH
NOMOR XX TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN DIGITAL TERINTEGRASI PROVINSI JAWA TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA TENGAH,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui teknologi informasi, perlu diselenggarakan portal layanan digital yang terintegrasi;

b. bahwa integrasi layanan digital antar perangkat daerah dalam satu portal merupakan bagian dari pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58);

Commented [1]: mengikuti pergub call center, tp blm diurutkan

6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);

8. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);

9. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional

10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia

11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 261;

13. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);

14. Peraturan Badan Siber Dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 541);

15. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Provinsi Jawa Tengah Cerdas (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 116);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN DIGITAL TERINTEGRASI PROVINSI JAWA TENGAH

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Tengah.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
5. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
6. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah.
7. Instansi Pusat adalah kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, kesekretariatan lembaga negara, kesekretariatan lembaga nonstruktural, dan lembaga pemerintah lainnya.
8. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Jawa Tengah.
9. Dinas adalah perangkat daerah yang membidangi urusan Komunikasi dan Informatika.
10. Pejabat Pemerintah Pengelola Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut *Government Chief Information Officer* (GCIO) adalah suatu jabatan strategis yang memadukan sistem informasi dan Teknologi Informasi dengan aspek-aspek manajemen agar dapat memberikan dukungan maksimal terhadap pencapaian tujuan sebuah Instansi pemerintah.

11. Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan/atau menyebarkan informasi.
12. Integrasi adalah keterkaitan antar Sub Sistem Informasi sehingga data dari satu sistem informasi secara rutin dapat melintas, menuju atau diambil oleh satu atau lebih sistem yang lain.
13. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan Provinsi Jawa Tengah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
14. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.
15. Proses Bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang terstruktur dan saling terkait dalam pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pusat dan pemerintah daerah masing-masing.
16. Layanan Digital Terintegrasi adalah layanan digital yang saling terhubung dan berbagi data antar instansi secara aman dan berstandar.
17. Portal layanan publik adalah platform digital terpadu yang menyediakan akses ke seluruh layanan publik provinsi.
18. Unit Pengelola Layanan Digital adalah unit kerja yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan digital terintegrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
19. Interoperabilitas adalah kemampuan sistem dan organisasi yang berbeda untuk bekerja sama dan bertukar data secara efektif.
20. SLA (*Service Level Agreement*) adalah perjanjian tingkat layanan antara penyedia dan pengguna layanan.
21. Manajemen layanan TI adalah pengelolaan berstandar ISO 20000-1:2018, mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan peningkatan layanan.
22. Penyelenggara layanan adalah Dinas Kominfo dan Digital sebagai koordinator utama, serta perangkat daerah sebagai pelaksana dan pengguna layanan.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintahan;
2. Menjamin integrasi dan interoperabilitas layanan digital;
3. Menyediakan pedoman teknis dan kelembagaan dalam penyelenggaraan layanan elektronik;
4. Mendukung pelaksanaan SPBE secara terstruktur dan berkelanjutan.

BAB II

TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 3

Penyelenggaraan layanan digital terintegrasi bertujuan untuk:

1. Mengintegrasikan semua layanan publik dan administrasi pemerintahan.
2. Menyediakan satu pintu layanan berbasis digital kepada masyarakat.
3. Mendorong efisiensi birokrasi dan pelayanan.
4. Mendukung agenda Satu Data Indonesia dan transformasi digital nasional.

Pasal 4

Ruang lingkup pengaturan mencakup:

1. Layanan publik digital terintegrasi;
2. Layanan administrasi pemerintahan digital terintegrasi;
3. Konektivitas sistem, data, dan infrastruktur;
4. Kerjasama dengan instansi vertikal dan pihak ketiga; dan
5. Sistem Manajemen Layanan mengacu pada ISO 20000-1:2018.

BAB III

PRINSIP PENYELENGGARAAN

Pasal 5

Penyelenggaraan layanan digital terintegrasi berpedoman pada prinsip:

a. Interoperabilitas;
b. Efisiensi dan efektivitas;
c. Transparansi dan akuntabilitas;
d. Keterpaduan dan kolaborasi antar perangkat daerah;
e. Keamanan dan perlindungan data;
f. Keberlanjutan layanan.

BAB IV

TATA KELOLA LAYANAN DIGITAL TERINTEGRASI

Pasal 6

(1) Gubernur menetapkan Unit Pengelola Layanan Digital sebagai pelaksana utama penyelenggaraan layanan digital terintegrasi.
(2) Unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di bawah koordinasi Dinas Komunikasi dan Digital.

Pasal 7

Unit Pengelola bertugas:

a. Menyusun dan melaksanakan rencana strategis layanan digital;
b. Mengelola platform layanan bersama;
c. Menyusun dan menerapkan SLA dan indikator kinerja layanan;
d. Melakukan pelatihan dan pendampingan teknis kepada perangkat daerah;

e. Melakukan pengawasan dan pelaporan berkala.

Pasal 8

(1) Dinas Komunikasi dan Digital ditetapkan sebagai pengelola utama sistem dan arsitektur layanan.
(2) Penetapan arsitektur SPBE provinsi dan peta rencana integrasi mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
(3) Penyusunan roadmap integrasi layanan berbasis kebutuhan masyarakat dan pemetaan proses bisnis perangkat daerah.
(4) Kewajiban semua perangkat daerah untuk menggunakan sistem yang terstandar dan saling terhubung.

BAB IV

INTEGRASI DAN INTEROPERABILITAS

Pasal 9

(1) Seluruh perangkat daerah wajib menggunakan platform layanan bersama dalam penyelenggaraan layanan digital.
(2) Setiap sistem informasi baru wajib dirancang dengan prinsip interoperabilitas dan integrasi data.

Pasal 10

(1) Pemerintah Provinsi menggunakan data induk dan data referensi secara terpusat.

(2) Pertukaran data antar perangkat daerah dilakukan melalui mekanisme integrasi berbasis API.

BAB V

MANAJEMEN PENYELENGGARAAN LAYANAN DIGITAL

Pasal 11

(1) Penyelenggaraan Layanan Digital Terintegrasi wajib dikelola secara profesional dan berkelanjutan berdasarkan prinsip tata kelola teknologi informasi dan komunikasi yang baik.

(2) Manajemen Penyelenggaraan Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
   a. perencanaan dan perancangan layanan;
   b. pengelolaan permintaan dan kapasitas layanan;
   c. pengelolaan tingkat layanan (service level);
   d. pengelolaan insiden dan permintaan layanan;
   e. pengelolaan masalah (problem management);
   f. pengelolaan perubahan dan rilis;
   g. pemantauan dan evaluasi layanan; dan
   h. perbaikan berkelanjutan layanan.

(3) Setiap Perangkat Daerah wajib menyusun dan mendokumentasikan prosedur operasional standar (SOP) penyelenggaraan layanan digital yang sesuai dengan lingkup tanggung jawabnya.

(4) Penyelenggaraan Layanan Digital wajib memenuhi standar minimum kinerja layanan yang ditetapkan dalam perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement/SLA) antara Dinas Komunikasi dan Digital dengan Perangkat Daerah atau pihak penyelenggara layanan.

(5) Evaluasi kinerja layanan digital dilakukan secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan.

(6) Dalam hal terjadi gangguan layanan, Penyelenggara Layanan Digital wajib melakukan mitigasi, penanganan, dan pemulihan sesuai dengan rencana kontinuitas layanan yang telah ditetapkan.

BAB VI

TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 12

(1) **Pemerintah Daerah Provinsi** melalui Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika bertanggung jawab atas:

a. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan layanan digital terintegrasi;

b. Pengembangan, pemeliharaan, dan inovasi berkelanjutan terhadap layanan digital terintegrasi sesuai arahan dan kebutuhan Pemerintah Daerah;

c. Penyediaan dukungan teknis, layanan pelanggan, dan dokumentasi pengguna;

d. Penjaminan interoperabilitas, keamanan, dan keberlanjutan sistem layanan digital termasuk pencatatan, pelaporan insiden, dan respons terhadap insiden keamanan siber;

e. Koordinasi antar Perangkat Daerah dalam pelaksanaan integrasi layanan digital;

f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kinerja layanan digital secara berkala;

g. Penyusunan rencana pemulihan bencana (*disaster recovery plan*) dan *business continuity plan*;

h. Penyusunan dan mengkoordinasikan arsitektur SPBE Provinsi;

i. Pengawasan kesesuaian layanan digital dengan prinsip interoperabilitas dan arsitektur SPBE;
j. Penyediaan pedoman teknis integrasi layanan digital;
k. Pelaksanaan peningkatan kapasitas SDM dan penguatan tata kelola layanan digital.

(2) **Perangkat Daerah** sebagai penyelenggara layanan digital bertanggung jawab untuk:
a. Menyediakan dan mengintegrasikan layanan digital sesuai dengan arsitektur SPBE provinsi;
b. Menjamin akurasi, kelengkapan, dan keamanan data yang disajikan melalui layanan digital;
c. Menyampaikan data dan informasi layanan kepada sistem layanan digital terintegrasi secara tepat waktu dan berkala;
d. Menerapkan standar layanan, keamanan informasi, dan manajemen layanan TI sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
e. Menunjuk penanggung jawab teknis dan fungsional atas layanan digital yang diselenggarakan;
f. Berpartisipasi aktif dalam pemantauan, evaluasi, dan peningkatan kualitas layanan digital.

(3) **Masyarakat atau Publik** sebagai pengguna aktif dari layanan digital dan bagian dari ekosistem digital bertanggung jawab untuk :

a. Mengakses dan memanfaatkan layanan digital sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku;
b. Memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan;
c. Menjaga keamanan akun dan informasi pribadi saat menggunakan layanan digital;
d. Melaporkan penyalahgunaan atau kerusakan layanan kepada otoritas terkait.

(4) **Penyedia Pihak Ketiga (Vendor/Konsultan)** sebagai pihak yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan

Super App maupun layanan digital di dalam Super App bertanggung jawab untuk :

a. Mematuhi standar teknis, keamanan, dan regulasi yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
b. Menjaga kerahasiaan dan integritas data yang diakses atau dikelola;
c. Memberikan layanan sesuai ruang lingkup kerja sama;
d. Menyediakan dokumentasi teknis dan kebutuhan pelatihan yang diperlukan.

BAB VII

MEKANISME INTEGRASI LAYANAN PADA SUPER APP

Pasal 13

(1) Tahapan integrasi layanan ke dalam Super App dilaksanakan melalui tahapan:
   a. Identifikasi dan pengajuan layanan oleh Perangkat Daerah;
   b. Analisis kesiapan teknis dan fungsional oleh Dinas terkait pengelola Super App;
   c. Penyesuaian dan pengembangan teknis oleh Perangkat Daerah melalui entitas pengelola teknis / vendor;
   d. Uji coba dan validasi layanan;
   e. Peluncuran dan pemantauan layanan di dalam Super App.
(2) Setiap tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan standar dan pedoman teknis yang ditetapkan oleh Dinas terkait pengelola Super App.

Pasal 14

(1) Layanan yang akan diintegrasikan harus memenuhi persyaratan:
   a. Memiliki kejelasan fungsi dan tujuan pelayanan publik;

b. Didukung oleh sistem informasi yang dapat diakses dan diintegrasikan;
c. Menjamin keamanan, keandalan, dan legalitas data;
d. Memiliki penanggung jawab teknis dan operasional;
e. Memiliki dokumen standar layanan dan proses bisnis.

(2) Dinas dapat melakukan penilaian kelayakan integrasi berdasarkan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Pasal 15

(1) Integrasi layanan dilaksanakan melalui koordinasi antara Dinas, Perangkat Daerah pengusul, dan Entitas Pengelola Teknis;
(2) Koordinasi dapat melibatkan instansi vertikal, BUMD, atau mitra lain jika layanan berkaitan dengan kewenangan atau sistem eksternal;
(3) Dinas berperan sebagai koordinator utama dalam memastikan interoperabilitas dan sinkronisasi layanan.

Pasal 16

(1) Dinas melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan yang telah terintegrasi secara berkala;
(2) Evaluasi meliputi aspek ketersediaan layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan efektivitas fungsional;
(3) Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan dan peningkatan layanan serta pengambilan kebijakan integrasi berikutnya;
(4) Perangkat Daerah wajib memberikan laporan dan data dukung kepada Dinas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Pasal 17

(1) Layanan dapat dihentikan atau ditarik dari Super App apabila:
a. Tidak lagi memenuhi standar dan persyaratan teknis;
b. Tidak aktif digunakan dalam jangka waktu tertentu;
c. Mengandung risiko keamanan informasi atau aduan pengguna yang signifikan;

d. Permintaan resmi dari Perangkat Daerah atau entitas penyedia.

(2) Keputusan penghentian dilakukan oleh Dinas berdasarkan evaluasi dan rekomendasi teknis.

BAB VIII

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 14

(1) Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan Layanan Digital Terintegrasi secara berkala untuk menjamin kesesuaian, efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap arsitektur, peta rencana, dan kebijakan SPBE.

(2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:

a. Kinerja layanan digital;

b. Kepatuhan terhadap arsitektur SPBE dan integrasi data;

c. Keamanan informasi dan perlindungan data pribadi;

d. Tingkat kematangan pelaksanaan SPBE; dan

e. Tingkat kepuasan pengguna layanan digital.

BAB IX

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 15

(1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Gubernur ini sepanjang mengenai teknis operasional penyelenggaraan layanan digital terintegrasi, ditetapkan lebih lanjut oleh Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.
(2) Dalam hal terdapat perubahan kebijakan nasional, standar teknis, atau perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berdampak langsung terhadap penyelenggaraan layanan digital terintegrasi, penyesuaian dapat dilakukan melalui perubahan Peraturan Gubernur atau penetapan keputusan Gubernur.
(3) Instansi Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan layanan publik wajib menyesuaikan proses bisnis, sistem informasi, dan infrastruktur teknologinya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Gubernur ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Gubernur ini mulai berlaku.
(4) Dalam hal diperlukan integrasi dengan sistem layanan elektronik nasional, Pemerintah Daerah melalui Dinas yang menyelenggarakan urusan komunikasi dan informatika dapat melakukan koordinasi dengan Kementerian/lembaga terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 16

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal xx Mei 2025

GUBERNUR JAWA TENGAH,

ttd.

AHMAD LUTHFI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal xx Mei 2025

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH,

ttd.

SUMARNO