

## **ANALISIS PERAN TELKOM WITEL BALI DALAM MENDUKUNG DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI SEKTOR GOVERNMENT**

**Trizqy Nur Halimah<sup>1</sup>, Ni Putu Karnhura Wetarani<sup>2</sup>**

[trizqynrhalimah@gmail.com](mailto:trizqynrhalimah@gmail.com)<sup>1</sup>, [karnhura.wetarani@unud.ac.id](mailto:karnhura.wetarani@unud.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Udayana

### **ABSTRAK**

Digitalisasi pelayanan publik merupakan agenda strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Transformasi ini tidak dapat dilepaskan dari penerapan teori E-Governance yang menempatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai instrumen utama dalam penguatan tata kelola pemerintahan serta relasi antara pemerintah, masyarakat, dan aktor pendukung lainnya. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran PT. Telkom Indonesia melalui unit Government Service (GS) Witel Bali dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik sektor pemerintahan dengan menggunakan pendekatan E-Governance sebagai landasan teoretis utama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang bersumber dari laporan kegiatan magang mandiri Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) periode Agustus 2025 - Januari 2026. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, partisipasi aktif dalam kegiatan operasional, serta dokumentasi internal unit Government Service. Analisis data dilakukan berdasarkan indikator Support, Capacity, dan Value sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Telkom Witel Bali berperan strategis dalam mendukung E-Governance melalui penyediaan dan monitoring infrastruktur digital, dukungan administrasi pengadaan berbasis sistem elektronik, serta pendampingan operasional kepada instansi pemerintah. Peran tersebut berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik di Provinsi Bali. Namun demikian, optimalisasi implementasi E-Governance masih memerlukan penguatan integrasi sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sinergi berkelanjutan antara pemerintah dan penyedia layanan teknologi.

**Kata Kunci:** E-Governance, Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan.

### **ABSTRACT**

*The digitalization of public services constitutes a strategic agenda of the Indonesian government in achieving effective, transparent, and accountable governance. This transformation cannot be separated from the implementation of E-Governance theory, which positions information and communication technology as a primary instrument in strengthening governance processes and the relationships between government, society, and other supporting actors. This article aims to analyze the role of PT Telkom Indonesia, through the Government Service (GS) unit of Witel Bali, in supporting the digitalization of public services in the government sector by employing E-Governance as the main theoretical framework. This study adopts a descriptive qualitative method with a case study approach, drawing on data from an independent internship report under the Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) program conducted from August 2025 to January 2026. Data were collected through direct observation, active participation in operational activities, and internal documentation within the Government Service unit. The findings indicate that Telkom Witel Bali plays a strategic role in supporting E-Governance through the provision and monitoring of digital infrastructure, administrative support for electronic-based procurement systems, and operational assistance to government institutions. These contributions enhance transparency, accountability, and efficiency in public service delivery in Bali Province. Nevertheless, the optimization of E-Governance implementation still requires stronger system integration, improved human resource capacity, and sustained synergy between government institutions and technology service providers.*

**Keywords:** E-Governance, Public Service Digitalization, Public Governance.

## PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik telah menjadi fokus utama pemerintah Indonesia dalam beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari upaya strategis untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan (Zulbahri et al., 2025). Perubahan ini didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi layanan yang selama ini dinilai masih lambat dan birokratis, serta untuk memastikan transparansi yang lebih baik dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat (Ardissa et al., 2025). Transformasi digital tidak hanya menyasar aspek percepatan layanan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut dapat diakses secara mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali (Edwin Kiky Aprianto, 2021a). Dengan demikian, digitalisasi diharapkan mampu menjawab tantangan ketimpangan akses layanan publik yang selama ini menjadi kendala di berbagai daerah, termasuk di Bali.

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju dan cepat, kebutuhan akan infrastruktur digital yang komprehensif menjadi sangat penting (Risyda et al., 2022). Berbagai sistem yang terintegrasi, mulai dari aplikasi layanan, jaringan komunikasi, hingga keamanan data, harus mampu mendukung ekosistem digital yang kuat dan andal. Keberhasilan program digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur tersebut, di mana peran sektor teknologi informasi menjadi sangat vital (Sopian & Wawat, 2019). Di sinilah peran Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang teknologi informasi menjadi sangat strategis dalam mendukung agenda nasional ini.

PT. Telkom Indonesia, sebagai BUMN terbesar di sektor telekomunikasi dan teknologi informasi, mengambil peran sentral dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Melalui unit Government Service (GS) yang beroperasi di wilayah Witel Bali, PT. Telkom Indonesia berkomitmen untuk menjadi mitra strategis pemerintah dalam menyediakan solusi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan instansi vertikal maupun pemerintah daerah. Unit ini tidak hanya menyediakan infrastruktur teknologi, tetapi juga berperan aktif dalam mendesain dan mengimplementasikan berbagai inovasi layanan digital yang dapat mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik (Putri, 2017).

Kolaborasi yang dijalin antara PT. Telkom Indonesia dengan berbagai instansi pemerintahan di Bali merupakan bentuk sinergi yang penting untuk menciptakan ekosistem digital yang efektif dan efisien. Dalam kerangka ini, pengembangan aplikasi layanan yang user-friendly, penyediaan jaringan komunikasi yang stabil dan cepat, serta penerapan sistem keamanan data yang canggih menjadi fokus utama. Semua upaya ini diarahkan untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menjadi jargon semata, melainkan memberikan dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. (Edwin Kiky Aprianto, 2021b)

Selain itu, keberadaan unit Government Service di Witel Bali juga berfungsi sebagai penghubung yang efektif antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Pendekatan yang dilakukan bersifat inklusif dan berbasis kebutuhan lokal, sehingga solusi yang dihadirkan benar-benar relevan dan adaptif terhadap kondisi serta tantangan yang ada di daerah. Pendekatan ini sejalan dengan visi pemerintah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini akan mengupas secara mendalam peran strategis PT. Telkom Indonesia melalui unit Government Service di Witel Bali dalam mendorong percepatan digitalisasi pelayanan publik. Bahasan akan mencakup berbagai tantangan yang dihadapi, inovasi teknologi yang diterapkan, serta kontribusi nyata yang

telah diberikan dalam menciptakan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berkualitas di Provinsi Bali. Melalui pemaparan ini, diharapkan pembaca memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana kolaborasi antara BUMN dan pemerintah dapat menjadi kunci sukses dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya di wilayah Bali, menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya efisiensi layanan akibat proses birokrasi yang masih panjang dan lambat. Selain itu, kurangnya transparansi dalam setiap tahapan pelayanan menimbulkan kebutuhan mendesak akan mekanisme yang lebih terbuka dan akuntabel. Ketimpangan akses layanan publik juga menjadi isu penting, dimana belum semua lapisan masyarakat dapat menikmati kemudahan layanan secara merata, sehingga digitalisasi dianggap sebagai solusi untuk menjawab tantangan tersebut. Di sisi lain, kebutuhan akan infrastruktur digital yang memadai juga sangat krusial, mulai dari pengembangan aplikasi hingga sistem keamanan data guna mendukung operasional pemerintah yang andal dan terpercaya. Terakhir, akuntabilitas anggaran dalam pengadaan barang dan jasa menuntut adanya sistem yang mampu memvalidasi data secara akurat, guna menghindari kesalahan input dan potensi penyimpangan anggaran. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik di Bali perlu dirancang secara komprehensif untuk mengatasi berbagai kendala tersebut dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dalam konteks tersebut, diperlukan kerangka analitis yang mampu menjelaskan peran Telkom secara komprehensif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Teori E-Government yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit (2006) menawarkan pendekatan yang relevan karena menekankan bahwa keberhasilan E-Government ditentukan oleh tiga indikator utama, yaitu Support, Capacity, dan Value. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Telkom Witel Bali dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik di sektor government berdasarkan perspektif E-Government Indrajit (2006).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori E-Governance**

Indrajit (2006) mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi E-Government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya, serta nilai manfaat yang dihasilkan. Dalam perspektif Indrajit (2006), E-Government menjadi instrumen strategis untuk mengatasi permasalahan birokrasi konvensional yang cenderung lambat, tertutup, dan berbiaya tinggi. Melalui pemanfaatan teknologi digital, pelayanan publik diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, terukur, serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu, Indrajit merumuskan model keberhasilan E-Government yang terdiri atas tiga pilar utama, yaitu:

#### **Support (Dukungan)**

Support merupakan faktor yang berkaitan dengan adanya komitmen dan dukungan dari pimpinan, kebijakan, regulasi, serta kelembagaan dalam mendorong implementasi E-Government. Indrajit (2006) menegaskan bahwa dukungan politik dan organisasi menjadi prasyarat utama agar transformasi digital dapat berjalan secara berkelanjutan.

#### **Capacity (Kapasitas)**

Capacity mengacu pada kemampuan sumber daya yang dimiliki pemerintah dalam mengimplementasikan E-Government, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, anggaran, maupun manajemen sistem. Tanpa kapasitas yang memadai, sistem

E-Government tidak dapat beroperasi secara optimal dan berkelanjutan.

### **Value (Nilai Manfaat)**

Value merupakan nilai tambah atau manfaat yang dihasilkan dari penerapan E-Government bagi pemerintah maupun masyarakat. Indrajit (2006) menekankan bahwa E-Government harus mampu memberikan dampak nyata berupa peningkatan kualitas layanan, efisiensi biaya dan waktu, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian bersumber dari laporan kegiatan magang mandiri Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dilaksanakan di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Bali Unit Government Service selama periode Agustus 2025 hingga Januari 2026. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam peran PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Bali, khususnya Unit Government Service, dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik di sektor pemerintahan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan menggunakan teori E-Government menurut Richardus Eko Indrajit (2006) sebagai kerangka analisis utama. Teori ini mencakup tiga indikator, yaitu Support, Capacity, dan Value, yang digunakan untuk menganalisis peran Telkom Witel Bali dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Indikator Support digunakan untuk mengkaji dukungan kebijakan, kelembagaan, dan komitmen organisasi. Indikator Capacity digunakan untuk menganalisis kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta kesiapan sistem digital. Sementara itu, indikator Value digunakan untuk menilai manfaat dan nilai tambah yang dihasilkan dari peran Telkom Witel Bali bagi instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di sektor government. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Bali dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, serta kontribusinya terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

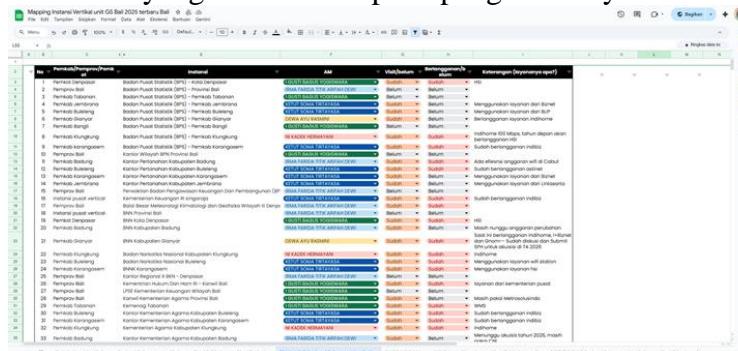
Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Telkom Witel Bali dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik selaras dengan teori E-Government Indrajit (2006). Ketiga indikator, yaitu Support, Capacity, dan Value, telah terpenuhi secara komprehensif, meskipun masih terdapat ruang untuk penguatan, terutama dalam integrasi sistem dan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan penyedia layanan teknologi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan digital yang efektif dan berkelanjutan.

### **Indikator Support**

Indikator Support dalam teori Indrajit (2006) menekankan pentingnya dukungan kebijakan, komitmen pimpinan, serta struktur kelembagaan dalam keberhasilan implementasi E-Government. Telkom Witel Bali menunjukkan dukungan kelembagaan yang kuat terhadap implementasi E-Government melalui keberadaan Unit Government Service yang secara khusus menangani kebutuhan digitalisasi instansi pemerintah. Struktur organisasi yang jelas serta kebijakan internal perusahaan yang berorientasi pada sektor government mencerminkan adanya komitmen organisasi dalam mendukung transformasi digital pemerintahan.

Berdasarkan hasil magang, dukungan tersebut tercermin melalui peran strategis Unit Government Service Telkom Witel Bali sebagai mitra resmi pemerintah dalam penyediaan infrastruktur dan layanan digital untuk mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Unit ini memiliki struktur organisasi yang jelas dan didukung oleh kebijakan internal Telkom yang berorientasi pada penguatan layanan sektor pemerintahan.



Gambar 1 Mapping Instansi Vertikal Unit GS Bali 2025

Sumber data : PT Telkom Witel Bali 2026

Bentuk konkret dukungan kelembagaan terlihat pada kegiatan mapping instansi vertikal yang dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi profil instansi, cakupan layanan, serta kebutuhan infrastruktur TIK. Pemetaan ini menjadi dasar perencanaan layanan digital pemerintah dan menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menyediakan data yang akurat bagi pengambilan keputusan.

### Indikator Capacity

#### Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapasitas SDM menjadi aspek penting dalam implementasi E-Government. Unit Government Service Telkom Witel Bali didukung oleh pegawai dengan kompetensi di bidang teknologi informasi, administrasi layanan, dan pengelolaan data. Keberadaan Manager, Account Manager, tim support administrasi, serta tim teknis seperti Regional Service Operation (RSO) dan Engineer On Site (EOS) menunjukkan kesiapan SDM dalam mendukung layanan digital pemerintahan.

Tabel 1 Jumlah Sumber daya manusia di Unit Government Service (GS)

Departemen	Jumlah
Manager GS	1
Account Manager	6
Sales Engineer	1
Order Management	3
Support & Inputter	2
Engineering On Site	5

Sumber data : PT Telkom Witel Bali 2026

Mahasiswa magang juga dilibatkan secara aktif dalam pengelolaan data pelanggan government, validasi data SIRUP, penyusunan e-katalog, serta pendampingan administratif. Hal ini menunjukkan adanya transfer pengetahuan dan budaya kerja digital yang mendukung penguatan kapasitas SDM.

#### Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Dari sisi infrastruktur, Telkom Witel Bali menyediakan jaringan internet, layanan data, serta sistem monitoring layanan seperti Kawal Inputan Government Service. Infrastruktur ini memungkinkan pemantauan layanan secara real-time, penanganan gangguan secara cepat, serta menjamin kontinuitas layanan bagi instansi pemerintah.

Gambar 2 Mapping Instansi Vertikal Unit GS Bali 2025

Sumber data : PT Telkom Witel Bali 2026

### Sistem dan Aplikasi Digital

Berbagai sistem internal seperti MyTens, Securing B2B, dan sistem pengelolaan SIRUP digunakan untuk mendukung administrasi dan pengelolaan layanan government. Sistem ini membantu meningkatkan akurasi data, transparansi pengadaan, serta efisiensi proses pelayanan.

Gambar 3 Securing B2B Witel Bali 2026

Sumber data : PT Telkom Witel Bali 2026

### Indikator Value

Penerapan E-Government yang didukung oleh Telkom Witel Bali menghasilkan nilai manfaat yang nyata bagi instansi pemerintah. Nilai tersebut antara lain peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi dalam proses pengadaan melalui e-katalog dan SIRUP, serta peningkatan keandalan layanan digital.

Gambar 4 Data Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan

Sumber data : PT Telkom Witel Bali 2026

Bagi pemerintah daerah di Bali, dukungan Telkom membantu memastikan layanan publik berbasis digital dapat berjalan secara berkelanjutan. Sementara itu, bagi Telkom sendiri, peran ini memperkuat posisinya sebagai mitra strategis pemerintah dalam transformasi digital nasional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengamatan lapangan selama periode magang di PT. Telkom Witel Bali, dapat disimpulkan bahwa peran Telkom dalam mendukung digitalisasi sektor pemerintahan di Bali sangat krusial dan komprehensif. Telkom tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jaringan komunikasi, tetapi juga sebagai mitra strategis yang melakukan pemetaan detail serta monitoring rutin untuk memastikan kualitas layanan teknologi informasi tetap optimal bagi instansi-instansi vital di Bali. Peran tersebut tercermin melalui dukungan kelembagaan (Support), kapasitas sumber daya dan infrastruktur (Capacity), serta nilai manfaat yang dihasilkan bagi pemerintah dan masyarakat (Value).

Meskipun demikian, implementasi E-Governance di tingkat daerah masih menghadapi beberapa permasalahan yang memerlukan solusi strategis. Berdasarkan temuan penelitian, solusi yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

- a. Penguatan integrasi sistem antarinstansi pemerintah, melalui pengembangan interoperabilitas data dan sinkronisasi platform layanan digital guna menghindari fragmentasi sistem pelayanan publik.
- b. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, khususnya dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem digital, melalui pelatihan berkelanjutan dan pendampingan teknis yang melibatkan penyedia layanan teknologi.
- c. Optimalisasi peran Telkom sebagai mitra strategis pemerintah, tidak hanya sebagai penyedia infrastruktur, tetapi juga sebagai konsultan teknis dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi digitalisasi pelayanan publik berbasis E-Governance.
- d. Penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi layanan digital, dengan memanfaatkan sistem pemantauan berbasis data secara real time untuk memastikan kualitas, keandalan, dan akuntabilitas pelayanan publik.
- e. Peningkatan kolaborasi lintas sektor, baik antara pemerintah daerah, BUMN, maupun pemangku kepentingan lainnya, guna membangun ekosistem tata kelola pemerintahan digital yang berkelanjutan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan penerapan solusi tersebut, diharapkan implementasi E-Governance dalam digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal serta memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardissa, A. U., Dwiyantin, A., Safitri, S., Rohmalia, Y., & Asbari, M. (2025). Strategi Penguatan Daya Saing UMKM Konveksi Melalui Analisis SWOT dan Digitalisasi Pemasaran: Studi Kasus pada Konveksi D'Stiny Tigaraksa. Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Edwin Kiky Aprianto, N. (2021). Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Bisnis. International Journal Administration, Business and Organization (IJABO) |, 2(1), 1–7. <https://ijabo.a3i.or.id>
- Putri, Y. R. (2017). Pengaruh Employer Branding Dan Employer Value Proposition Terhadap Komitmen Organisasi Dosen Telkom University. Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi), 3(1), 73. <https://doi.org/10.25124/liski.v3i1.808>
- Risyda, F., Nuryamin, Y., Id, A., & Id, Y. Y. C. (2022). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVOICE MENGGUNAKAN GENERATOR FREAMWORK DJANGO-

**PYTHON BERBASIS WEBSITE PADA PT. LAMPUIND TEKNO ELEKTRIK.**

- Sopian, D., & Wawat, S. (2019). Sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal dan kinerja karyawan. JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi), XI(2), 40–53.
- Zulbahri, Welis, W., Susanto, N., Zalindro, A., Supendra, D., & Firdaus, K. (2025). Edukasi Edukasi dan Pengembangan Inovasi Desa Wisata Berbasis Local Indigenous melalui Program Digitalisasi-Android di Kenagarian Simawang. GANDRUNG: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 6(1), 1889–1897. <https://doi.org/10.36526/gandrung.v6i1.4446>
- World Bank. (2016). World development report 2016: Digital dividends. Washington, DC: World Bank.