



## **ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA METRO**

**Maria Heranita Wiratno, Feni Rosalia**

Prodi Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Lampung, Indonesia

### **Abstrak**

Proses globalisasi yang berlangsung dengan sangat cepat, telah menjadi kekuatan yang dominan dengan melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dengan proses perubahan ini, pemerintah dituntut untuk lebih terbuka, efektif, efisien, dan transparansi dalam melaksanakan tugas terkait pemerintahan sehingga dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Untuk menjawab tuntutan dan tantangan tersebut, salah satu langkah pemerintah dalam memanfaatkan perubahan arus globalisasi ini dengan membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik menjadi lebih prima sebagai bukti penting dan komitmen pemerintah. Penelitian ini menggunakan analisis tingkat kematangan pada evaluasi SPBE. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam serta tinjauan literatur. Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota metro memiliki keunggulan dalam layanan administrasi publik dan administrasi pemerintahan daerah, namun memiliki kelemahan pada manajemen penerapan SPBE dan audit TIK. Meskipun demikian, pelayanan publik berbasis elektronik membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, perlu pemeliharaan dan peningkatan SPBE dalam hal ini penguatan infrastruktur jaringan supaya kualitas pelayanan publik optimal.

**Kata Kunci:** Analisis, SPBE, Pelayanan Publik.

## **PENDAHULUAN**

Proses globalisasi yang berlangsung dengan sangat cepat, telah menjadi kekuatan yang dominan dengan melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dengan proses perubahan ini, pemerintah dituntut lebih terbuka, efektif, efisien, dan transparan dalam melaksanakan tugas terkait pemerintahan sehingga dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sejalan dengan berkembangnya tata kelola pemerintahan yang baik pada era globalisasi, maka perlu memberikan pengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menjawab tuntutan dan tantangan tersebut, salah satu langkah pemerintah dalam memanfaatkan perubahan arus globalisasi ini dengan membangun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik menjadi lebih prima sebagai bukti penting dan komitmen pemerintah. Selain itu, perubahan arus globalisasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendukung pemberdayaan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat (Basyo & Anirwan, 2023).

Bentuk penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku usaha, dan masyarakat lokal. Salah satunya ialah dengan menerapkan SPBE agar pelayanan masyarakat dapat berlangsung dengan baik, dimana pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat (Cahyadi, 2003). Adanya SPBE ini merupakan model pelayanan publik dalam bentuk baru dan dianggap mampu

berkembang dalam paradigma baru *New Public Service* dimana adanya persamaan hak antara semua warga negara dan tidak membedakan kedudukan. Dengan demikian, birokrasi pemerintahan terhidar dari sikap dan perilaku negatif pada pelayanan publik (Irawan, 2015).

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau disingkat SPBE merupakan suatu perubahan era *e-government* menuju sistem *i-government* (*integrated government*) dimana adanya portal satu data pemerintahan sehingga memberikan nilai efisiensi berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah daerah sebagai pelaksana langsung dari pemerintah pusat yang memiliki hak asas otonomi daerah tentu ikut serta dalam pelaksanaannya. SPBE ini jelas memberikan tanggungjawab besar kepada pemerintah daerah untuk lebih berinovasi dan berintegritas tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Imania & Haryani, 2021).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan area perubahan proses dan prosedur kerja pemerintah yang didukung oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang pemantauan dan evaluasi SPBE dimana bentuk proses penilaian dalam penerapan SPBE di instansi pemerintahan. Hal ini dilakukan karena mencakup strategi dan cara untuk mengintegrasikan teknologi informasi pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi operasional pemerintah dan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah (Roblek et al., 2020). Dengan penerapan SPBE ini, diharapkan bahwa seluruh proses administrasi pemerintahan menjadi lebih transparan, akuntabel, dan streamlined (Budai & Tózsza, 2020).

Sebagai bentuk komitmen dan percepatan layanan inovasi berbasiskan

elektronik di Kota Metro, maka dibuatlah Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 8 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Walikota Metro Nomor 35 Tahun 2022. Kebijakan ini dibuat sebagai dasar hukum untuk melaksanakan proses percepatan pemanfaatan teknologi informasi agar menciptakan pemerintahan yang ideal dikarenakan selama ini proses layanan pemerintahan masih dirasakan lambat.

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh (Nabila Septia Warman et al., 2022) menyebutkan bahwa inovasi SPBE dalam transformasi pelayanan publik menghadirkan percepatan dan efisiensi dengan menggunakan sistem elektronik. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kecurangan dan memberikan akses kepada masyarakat melalui ponsel dan menunggu proses penyelesaiannya. Selain itu penelitian dari (Rozikin et al., 2020) menyatakan bahwa pentingnya kolaborasi dan inovasi pemerintah daerah untuk meningkatkan pengembangan *e-government* dengan tujuan memecahkan masalah antar instansi dan membuka partisipasi masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia. Adapun penelitian oleh (Rahadi, 2007) bahwa dengan kemudahan penggunaan teknologi informasi, diharapkan dapat membantu kegiatan sektor publik yang dapat dirasakan masyarakat.

Dalam hal ini Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Komunikasi dan Informatika perlu mengambil langkah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan visi – misi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk mewujudkan

*smart city* di Kota Metro. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Metro menjadi standar dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, terutama dalam prosedur kerja yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem, proses, dan prosedur kerja di seluruh perangkat daerah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan SPBE sebagai dasar integrasi melakukan proses bisnis, data, aplikasi, dan keamanan secara terintegrasi.

Berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2023, Pemerintah Kota Metro mendapatkan predikat baik dalam pelaksanaannya dengan nilai indeks 3,04<sup>2</sup>. Namun, hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi domain dengan nilai rendah, dan diberikan rekomendasi perbaikan. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui tingkat capaian dan hal – hal yang harus diperbaiki dengan tujuan menghasilkan evaluasi yang baik agar tujuan tercapai dan pelayanan publik kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Metro menunjukkan kesungguhan dan komitmen kuat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang prima. Adanya evaluasi ini diharapkan mampu mencapai standar lebih tinggi dalam penerapan SPBE, mendukung adanya reformasi birokrasi, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

<sup>2</sup> Implementasi SPBE Kota Metro, <https://info.metrokota.go.id/implementasi-spbe-kota-metro-berhasil-raih-predikat-%>

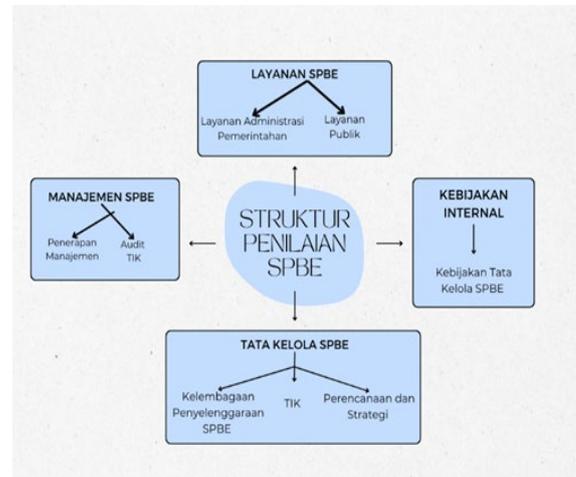
studi pustaka (library research) yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan menggali makna kompleks dalam pemecahan masalah sosial. Pendekatan ini dilakukan dengan menggambarkan atau menyajikan fakta-fakta secara naratif maupun lisan berdasarkan analisis literatur. Sumber data ini menggunakan penelitian yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan publikasi sebelumnya yang relevan dengan tema e-government dan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan wawancara dengan informan yang memiliki peran langsung dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, seperti Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Informatika dan Statistik, Kepala Seksi Aplikasi Informatika, serta pejabat fungsional terkait.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Indikator Penilaian SPBE di Kota Metro**

Penilaian penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Metro pada tahun 2023 didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2023. Peraturan ini berisi tentang kerangka evaluasi untuk mengukur keberhasilan penerapan SPBE diimplementasikan, baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Struktur penilaian terdiri dari nilai indeks SPBE, domain, dan aspek serta indikator yang terperinci. Penilaian SPBE menunjukkan bahwa evaluasi ini memiliki empat domain utama yaitu kebijakan, tata kelola, manajemen, dan layanan. Masing – masing domain memiliki bobot persentase yang berbeda dengan mencerminkan peran penting dari keseluruhan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Berikut merupakan struktur penilaian

SPBE dengan mencakup empat domain dimana masing – masing memiliki persentase bobot yang berbeda beda.



**Gambar 1. Struktur Penilaian SPBE**

Sumber : diolah peneliti

**Tabel 1 Nilai Indeks**

Nomor Domain	Nama Domain	Bobot (%)
Domain 1	Kebijakan Internal SPBE	13,00
Domain 2	Tata Kelola SPBE	25,00
Domain 3	Manajemen SPBE	16,50
Domain 4	Layanan SPBE	45,50
	Total Bobot	100,00

Sumber : PermenPANRB

**Tabel 2 Predikat Indeks SPBE**

No.	Nilai Indeks	Predikat
1.	4,2 – 5,0	Memuaskan
2.	3,5 – 4,2	Sangat Baik
3.	2,6 – 3,5	Baik
4.	1,8 – 2,6	Cukup
5.	<1,8	Kurang

**Tingkat Kematangan SPBE**

Level perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik diukur dengan kerangka kematangan SPBE dan ditinjau berdasarkan model tingkat kematangan pada kapabilitas proses dan tingkat kematangan pada kapabilitas layanan SPBE itu sendiri. Masing – masing hasil penilaian yang diberikan tingkat kematangan kapabilitas proses yaitu tingkat 1 (rintisan) yang dimana proses penerapan SPBE dilakukan tanpa

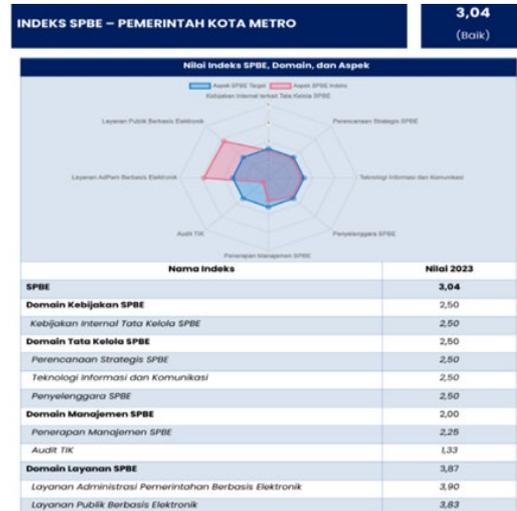
rencana, kemudian tingkat 2 (terkelola) seluruh kriteria rintisan terpenuhi dengan diterapkannya fungsi manajemen SPBE pada sebagian unit kerja, tingkat 3 (terdefinisi) seluruh tingkat terkelola terpenuhi dengan dilakukannya penerapan SPBE di seluruh unit kerja, tingkat 4 (terpadu) dimana kriteria terkelola dipenuhi dengan memberikan kontribusi kepada unit kerja dan SPBE diukur dalam setiap kegiatan evaluasi, serta tingkat 5 (optimum) dimana tingkat terpadu dan terukur terpenuhi. Penerapan SPBE sudah dilakukan dengan berkualitas berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi.

Tingkat kematangan kapabilitas proses terdiri dari tiga domain pengukuran yaitu tingkat kematangan kebijakan, tata kelola, dan manajemen SPBE. Adapun penilaian tingkat kematangan kapabilitas layanan dijabarkan antara lain : tingkat 1 (informasi) ialah layanan SPBE diberikan dengan satu arah, tingkat 2 (interaksi) dimana kriteria informasi terpenuhi dengan adanya interaksi dua arah pada layanan SPBE, kemudian tingkat 3 (transaksi) berupa terpenuhinya tingkat interaksi melalui satu kesatuan transaksi SPBE dan memperdayakan beberapa sumber daya, tingkat 4 (kolaborasi) terpenuhinya tingkat transaksi dengan melaksanakan kolaborasi layanan SPBE lainnya, serta tingkat 5 (optimum) dimana seluruh layanan SPBE telah diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya bagi pengguna eksternal dan internal.

### Penilaian Penerapan SPBE di Kota Metro

Penilaian penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Metro pada tahun 2023 bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan dengan melibatkan evaluator internal dan eksternal dengan metode penilaian terperinci. Hasil evaluasi menunjukkan nilai indeks SPBE Kota Metro pada tahun

2023 sebesar 3,04 dengan predikat "Baik" sangat menyoroti kebutuhan untuk meningkatkan nilai pada beberapa aspek, terutama dalam domain manajemen SPBE.



Gambar 2 Nilai Indeks SPBE Kota Metro  
Sumber : Diskominfo Kota Metro

Pada gambar 6 telah dijelaskan nilai indeks SPBE secara terperinci. Salah satu domain yang menunjukkan nilai rendah ialah manajemen SPBE, baik dalam indikator penerapan manajemen SPBE bahkan salah satu aspek penyumbang nilai paling rendah berada pada audit TIK. Penerapan manajemen SPBE memiliki beberapa indikator antara lain manajemen risiko, manajemen keamanan informasi data, manajemen sumber daya manusia, serta manajemen aset pengetahuan TIK. Selain itu, pada audit TIK memiliki beberapa indikator yaitu infrastruktur, aplikasi, serta keamanan SPBE. Adapun kelemahan indikator tersebut diuraikan sebagai berikut :

Lingkup penerapan manajemen SPBE terdiri dari manajemen risiko, manajemen keamanan informasi data, manajemen sumber daya manusia, serta manajemen aset pengetahuan TIK. Berdasarkan hasil evaluasi indikator, Pemerintah Kota Metro belum memiliki dan menerapkan indikator manajemen tersebut ke seluruh organisasi perangkat



teknologi di bidang pemerintahan. Langkah – langkah tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang prima, cepat, efektif dan efisien, serta mengedepankan transparansi kepada masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya, masih terdapat kekurangan mekanisme terutama dalam memastikan kualitas layanan yang merata di seluruh wilayah Kota Metro.

Mengatasi masalah tersebut, pemerintah Kota Metro perlu mempersiapkan strategi dan jalan keluar pengembangan infrastruktur TIK yang maju dan komprehensif, termasuk peningkatan jaringan diseluruh wilayah bahkan di instansi pemerintah. Peningkatan ini bertujuan memberikan dampak pada nilai indeks evaluasi SPBE yang baik, mencerminkan kemajuan dan mewujudkan visi misi *good governance*, serta memberikan manfaat besar bagi masyarakat dalam kualitas pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait tingkat kematangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap pelayanan publik, penerapan SPBE di Kota Metro cukup berjalan dengan baik, bahkan menjadi satu – satunya kota administratif yang mendapatkan indeks pelaksanaan SPBE-nya dikategorikan Baik di Provinsi Lampung. Namun, jika peneliti mengacu pada tingkat kematangan maka hasil peneliti menyatakan bahwa penerapan SPBE belum terlaksana dengan matang. Hal tersebut karena terkait manajemen penerapan SPBE dan audit TIK yang masih kurang, bahkan masih adanya pihak ketiga yang berkontribusi dengan bekerjasama dalam sewa integrasi data informasi. Hal yang menyebabkan faktor tersebut terjadi karena minimnya anggaran dana yang dimiliki oleh Kota Metro serta kurangnya sumber daya yang berkompetensi dalam bidang teknologi informasi, sehingga tidak maksimalnya audit TIK dalam penerapan

sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Untuk kedepannya, penerapan SPBE di lingkungan pemerintah Kota Metro perlu melakukan evaluasi secara kolektif bagi seluruh instansi pemerintah dalam hal ini OPD terkait cara meningkatkan kematangan penerapan SPBE di masing – masing instansi, serta membentuk tim unggul yang berkomitmen agar audit TIK dalam hal ini pemerataan infrastruktur jaringan dapat terlaksana. Diperlukan juga sumber daya manusia yang berkualifikasi pendidikan latar belakang teknologi informasi supaya dapat membantu penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Budai, B. B., & Tózsza, I. (2020). Regional inequalities in front-office services: Focus shift in e-government front offices and their regional projections in Hungary. *Regional Statistics*, 10(2), 206-227. <https://doi.org/10.15196/RS100212>
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2021). E – Government di Kota Surakarta Dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Wacana Publik*, 1(1), 176. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53143>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 202. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Nabila Septia Warman, Syamsir Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, & Iqnur Hafizh

Syafikruzi. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 132-148. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>

Rahadi, D. D. R. (2007). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik. *Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007)*, 2007(November), 1-13.

Roblek, V., Bach, M. P., Meško, M., & Bertoncel, T. (2020). Best practices of the social innovations in the framework of the e-government evolution. *Amfiteatru Economic*, 22(53), 275-302. <https://doi.org/10.24818/ea/2020/53/275>

Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61-80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>