

PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Laili Choirunnisa¹, Try Hajar Caesar Oktaviana², Ahmad Ainur Ridlo³, Elva Imeldatur Rohmah⁴
¹²³⁴UIN Sunan Ampel Surabaya
¹lailikhoirunnisa3@gmail.com
²caesaroktavianat@gmail.com
³ainurridlo020703@gmail.com
⁴elva.imeldatur.rohmah@uinsby.ac.id

Kata Kunci:	Abstrak
Pelayanan Publik; SPBE; Aksesibilitas	<p><i>Pelayanan publik yang efisien dan mudah diakses merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Di Indonesia, sebagai negara dengan populasi yang besar dan beragam serta wilayah yang luas, tantangan dalam menyediakan aksesibilitas pelayanan publik yang merata bagi seluruh masyarakat adalah hal yang kompleks. Namun, dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, sistem pemerintah berbasis elektronik telah muncul sebagai solusi yang potensial untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia dan manfaat yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan mengumpulkan data melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pemerintah berbasis elektronik memiliki peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengurangi hambatan fisik, meningkatkan efisiensi, dan memberikan manfaat tambahan seperti transparansi dan partisipasi publik yang lebih aktif, sistem ini dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mengoptimalkan peran sistem pemerintah berbasis elektronik, perlu dilakukan upaya bersama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam memperbaiki infrastruktur, literasi digital, dan perlindungan data.</i></p>

Keywords:	Abstract
Public Service; SPBE; Accessibility	<i>Efficient and accessible public services are an essential aspect of the development of a country. In Indonesia, as a country with a large and diverse population and a large area, the challenge of providing equitable accessibility of public services for all people is complex. However, with the rapid advancement of information and communication technology, electronic-based government systems have emerged as a potential solution to improve the accessibility of public services in Indonesia. This study aims to analyze the role of electronic-based government systems in improving the accessibility of public services in Indonesia and the resulting benefits. This research uses an analytical descriptive approach by collecting data through literature study and analysis of related documents. The results show that the electronic-based government system is vital in improving the accessibility of public services in Indonesia. By reducing physical barriers, increasing efficiency, and providing co-benefits such as transparency and more active public participation, these systems can speed up public service processes and increase community satisfaction. To optimize the role of electronic-based government systems, joint efforts between the government, the private sector, and the public need to be made to improve infrastructure, digital literacy, and data protection.</i>

Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, pemerintah di seluruh dunia mencari cara untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Di Indonesia, sebagai negara yang menajdi salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar didunia dan mereka semua tinggal di seluruh wilayah penjuru indonesia, tantangan dalam menyediakan akses pelayanan publik yang merata dan efisien sangatlah kompleks. Namun, sistem pemerintah berbasis elektronik telah muncul sebagai solusi yang potensial untuk mengatasi tantangan ini dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia.¹

Sistem pemerintah berbasis elektronik, yang mencakup portal pemerintah elektronik, aplikasi seluler, dan berbagai layanan elektronik lainnya, memudahkan bagi masyarakat Indonesia untuk mengakses

¹ Alvianty Diana Putri and Muhammad Roisul Basyar, "Implementasi Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya," *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 2 (2023): 698.

dan menelusuri informasi dan layanan publik secara online. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak lagi terbatas oleh hambatan fisik dan geografis yang mungkin menghalangi mereka untuk mendapatkan akses ke pelayanan publik yang mereka butuhkan. Masyarakat dapat mengakses layanan tersebut dari mana saja, kapan saja, tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung.²

Selain itu, sistem pemerintah berbasis elektronik juga memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan platform elektronik, proses administrasi dapat dilakukan secara online, mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen dan permohonan layanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan menerima pemberitahuan secara online, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pemerintah maupun masyarakat.³

Peran sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik juga tidak terbatas pada aspek fisik dan efisiensi semata. Sistem ini juga membawa manfaat tambahan, seperti peningkatan transparansi, partisipasi publik yang lebih aktif, dan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, dan anggaran pemerintah melalui portal pemerintah elektronik. Mereka juga dapat memberikan umpan balik, saran, dan pengaduan melalui platform elektronik, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.⁴

Meskipun sistem pemerintah berbasis elektronik menawarkan banyak potensi dan manfaat, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Misalnya, ketersediaan saluran internet yang tersebar rata di hamper seluruh penjuru wilayah Indonesia masih menjadi kendala dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik secara online. Selain itu, literasi digital yang rendah di beberapa daerah juga mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem ini

² Assaf Arief and Muhammad Yunus Abbas, "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro* 8, no. 1 (2021): 1.

³ Nabila Septia Warman et al., "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Pekanbaru," *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 1, no. 2 (2022): 136.

⁴ Mahakrisna Giri Prawira and Anak Agung Sagung Poetri Paraniti, "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan," *Jurnal Ilmiah Raad Kertha* 6, no. 1 (2023): 83.

oleh masyarakat. Dalam konteks ini, penting untuk memahami secara mendalam peran sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui penelitian ini, kami akan menganalisis lebih lanjut peran sistem ini dalam mencapai tujuan tersebut, serta manfaat yang dihasilkan dan tantangan yang dihadapi. Penulis berharap pada hasil penelitian ini bisa memberikan pengetahuan dan wawasan yang berharga untuk pengembangan dan optimalisasi sistem pemerintah berbasis elektronik di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik secara menyeluruh dan merata.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan mengumpulkan data melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen terkait. Metode penelitian deskriptif analitis adalah pendekatan yang digunakan dalam studi penelitian untuk menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis. Metode ini menggabungkan elemen deskriptif dan analitis, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik dan hubungan antara variabel yang terlibat dalam penelitian. Dalam metode penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data yang sistematis, mengorganisasikan, dan menganalisis data tersebut untuk mencapai tujuan penelitian. Metode ini tidak hanya berfokus pada deskripsi fenomena yang diamati, tetapi juga menganalisis hubungan antara variabel dan mencari pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena tersebut.

Konsep Pelayanan Publik di Indonesia

Pelayanan publik adalah rentetan tindakan yang bertujuan untuk mencukupi keperluan pelayanan yang sinkron dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan bagi setiap orang dan warga negara, mengenai barang, fasilitas, dan/atau ketentuan manajerial yang disediakan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat.⁵ Perangkat pemerintah bertugas untuk menyediakan layanan terbaik kepada warga negara agar dapat menciptakan kesejahteraan. Penduduk berhak menerima layanan unggul oleh pemerintah karena sudah memberikan kontribusi dalam rupa pembayaran pajak, retribusi, dan macam-macam biaya lainnya. Saat memberikan pelayanan publik, lembaga penyedia pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip dasar, yaitu: a) Transparansi, yang berarti memberikan pelayanan publik yang mudah

⁵ Riska Chyntia Dewi and Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 80.

diakses oleh semua orang dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami, b) Keterpercayaan, merupakan hal yang penting bahwa pelayanan publik harus bisa dipercayai dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, b) Kontekstual, yaitu dalam memberikan pelayanan publik harus mempertimbangkan konteks dan kemampuan penerima pelayanan publik, tetapi tetap harus memperhatikan prinsip efektif dan efektivitas, d) Melibatkan, memberikan dorongan pada masyarakat agar terlibat pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kepentingan, dan harapannya, e) Tidak diskriminatif, artinya dalam memberikan layanan publik tidak boleh ada perbedaan perlakuan, dengan kata lain tidak menyisihkan suku, jenis kelamin, agama, golongan, ras, status sosial, atau ekonomi, f) Keseimbangan kewajiban dan hak, yang menyiratkan bahwa pemasok dan penerima layanan publik harus menjunjung tinggi tugas dan hak satu sama lain.⁶ Dalam proses pelayanan publik terdapat enam unsur penting di dalamnya, yakni:

- a. Penyedia layanan, khususnya entitas yang memberikan layanan spesial kepada penerima layanan, baik melalui penyediaan atau pengiriman produk, serta layanan.
- b. Penerima layanan, khususnya individu yang umumnya dikenal sebagai klien yang memanfaatkan beragam layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
- c. Jenis pelayanan, merupakan beberapa atau suatu jasa yang dapat ditawarkan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa (pelanggan).
- d. Kepuasan konsumen, merupakan target utama dari penyedia layanan dalam menyediakan suatu layanan kepada penerima layanan. Ini sangat signifikan, terkait erat dengan standar keunggulan produk dan/atau layanan yang mereka temui, oleh karenanya nilai puas dari konsumen menjadi target utama.⁷

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Beberapa ciri dari suatu pelayanan publik yang baik adalah:

- a. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;

⁶ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): 73–85.

⁷ Himsar Silaban, *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*, vol. 6 (Jakarta Pusat: Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2020), 178.

- b. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat;
- c. Transparan, adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik;
- d. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif diatur secara jelas dan dijadikan pedoman bersama;
- e. Unit kerja dan/atau pejabat berwenang yang professional;
- f. Rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur pembayaran yang murah dan transparan;
- g. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara pasti dan jelas;
- h. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- i. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani;
- j. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.⁸

Target Pelayanan publik adalah untuk memenuhi dan memuaskan tuntutan dan aspirasi masyarakat secara keseluruhan. Untuk mencapai target ini, sangat signifikan untuk memberikan layanan optimal yang selaras dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setidaknya harus memuat dasar-dasar berikut ini:

- a. Kesederhanaan, yang berarti bahwa alur tata cara pelayanan publik haruslah tidak rumit, mudah dimengerti, dan dapat dilakukan dengan mudah oleh semua orang atau kelompok.
- b. Kejelasan, dalam hal ini meliputi:
 - 1) Kriteria teknis dan administratif layanan masyarakat;
 - 2) Dalam hal memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan atau masalah atau konflik dalam pelaksanaan layanan masyarakat, yang bertanggung jawab adalah perangkat atau pejabat.
- c. Ketetapan waktu, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan harus ditamatkan dalam jangka waktu yang sudah disepakati.

⁸ Mashur Hasan Bisri and Bramantyo Tri Asmoro, "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia," *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (2019): 68–69.

- d. Presisi, barang pelayanan publik diterima secara akurat, tepat, dan halal.
- e. Keamanan, mulai dari prosedur hingga barang layanan publik, dapat menawarkan keamanan dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, seperti yang dijelaskan dalam kejelasan, tanggung jawab diberikan pada perangkat atau pejabat untuk memberikan pelayanan serta penyelesaian baik keluhan atau permasalahan maupun konflik.
- g. Sarana dan prasarana yang lengkap, keterjangkauan sarpras, kelengkapan peralatan kerja, serta dukungan lain yang dapat memfasilitasi termuat pengadaan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kenyamanan akses masuk mulai dari posisi, luasan, hingga fasilitas pelayanan yang luas harus mudah diakses oleh penduduk dan mendayagunakan teknologi yang mudah diakses.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, untuk memastikan pelayanan yang baik, karyawan layanan publik harus menunjukkan ketertiban, kesopanan, kebaikan hati, responsif, dan tulus dalam memberikan pelayanan.
- j. Kemudahan, sepenuhnya terorganisir, lingkungan layanan yang terstruktur dengan baik, menyediakan lounge yang nyaman, rapi, tertata dengan cermat, suasana yang menyegarkan dan sanitasi, dan memanfaatkan fasilitas misalnya lahan parkir, kamar kecil, tempat beribadah, dan banyak lagi.⁹

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengategorikan tiga klasifikasi layanan dari lembaga pemerintah dan BUMN/BUMD. Pengklasifikasian kategori layanan tersebut berpedoman pada karakteristik dan ciri tindakan serta layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administratif, adalah layanan yang disediakan oleh lembaga layanan dalam bentuk pencatatan, investigasi, pengambilan keputusan, pendokumentasian, dan aktifitas administratif lainnya, yang pada akhirnya mewujudkan dokumen seperti sertifikat, perizinan, rekomendasi, dan sejenisnya.
- b. Pelayanan Produk, mengacu pada layanan yang ditawarkan oleh unit layanan dalam bentuk penyediaan produk berwujud dan/atau operasi pemrosesan, yang meliputi distribusi dan pengangkutan

⁹ Dewi and Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," 86.

langsung ke pelanggan (baik sebagai entitas atau individu) dalam suatu kerangka kerja. Operasi ini menghasilkan hasil akhir dalam bentuk produk berwujud seperti penyediaan listrik, air minum, dan layanan komunikasi.

- c. Pelayanan Jasa, adalah Tipe layanan yang disediakan oleh unit pelayanan meliputi fasilitas dan infrastruktur serta pendukungnya. Hasilnya adalah layanan yang memberikan keuntungan langsung bagi penerima dan habis digunakan dalam periode tertentu. Contohnya layanan keuangan, layanan surat-menyurat, dan layanan penanggulangan kebakaran.¹⁰

Secara prinsip, terdapat banyak ciri-ciri layanan yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dan kinerja karyawan. Ciri-ciri ini tercermin dalam berbagai rumusan yang dikerjakan oleh para ahli yakni Zeithaml, Berry, dan Parasuraman telah mengidentifikasi lima ciri-ciri yang diaplikasikan oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan., yaitu:

- a. Bukti nyata (konkret) adalah elemen yang memengaruhi nilai puas dari konsumen seperti perspektif visual (terkait dengan lingkungan fisik) yang memiliki nilai substansial.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji-janji pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Ini berarti bahwa perusahaan dapat dipercaya dalam hal pengiriman, penyelesaian masalah, dan penetapan harga. Keandalan mencakup dua aspek penting, yaitu konsistensi kinerja dan dapat diandalkan.
- c. Daya tanggap, khususnya keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan yang cepat, sangat kuat. Beberapa contoh penerapannya antara lain ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menjawab pertanyaan pelanggan, dan penyediaan layanan yang dipercepat.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah tindakan pegawai atau staf layanan dapat membangun keyakinan pelanggan terhadap perusahaan dan menjamin kenyamanan bagi mereka.
- e. *Empati* yang bermakna perusahaan memperhatikan masalah-masalah pelanggan mereka dan bertindak untuk memenuhi preferensi pelanggan, serta menawarkan bantuan individual kepada konsumen dan mempunyai jam kerja yang sesuai. Simpati dalam

¹⁰ Alifiani Syahrini Qotrunnisa, "Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Daerah Kuningan," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 4, no. 3 (2021): 188.

pelayanan mencakup kemampuan untuk menjalin hubungan dengan mudah, korespondensi yang efektif, dan memahami kebutuhan pelanggan.¹¹

Skala pengukuran penyelenggaraan pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, skala pelayanan publik meliputi, aspek fisik, ketergantungan, ketepatan waktu, kepercayaan, pemahaman, untuk mengevaluasi standar pelayanan publik, adapun pengertian dari masing-masing di atas adalah :

- a. *Tangibles*, adalah sarana fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh pemberi.
- b. Keandalan atau yang bisa disebut kepercayaan adalah kemampuan atau kesanggupan untuk menyelenggarakan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat.
- c. *Responsiveness*, merupakan kesanggupan untuk membantu pengguna jasa dan memiliki kemampuan untuk melakukan manajemen dengan tulus.
- d. Keyakinan atau yang dapat disebut jaminan adalah pemahaman, kesopanan, kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk menanamkan keyakinan kepada konsumen jasa.
- e. *Empathy*, merupakan kecakapan dalam memberikan perhatian pada para pengguna layanan secara individual.¹²

Inisiatif terkini oleh pemerintah di seluruh dunia adalah pemanfaatan aplikasi sebagai platform tunggal yang targetnya untuk mempermudah keterlibatan masyarakat yang lebih luas dan mencapai tujuan implementasi kebijakan dan mendorong transformasi masyarakat yang inovatif. Beberapa lembaga telah menciptakan perubahan melalui pengadopsian teknologi digital, di antaranya :

- a. SAIN yang merupakan konsep revolusioner yang diperkenalkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk mewujudkan sistem e-governance yang terpadu di seluruh departemen di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Target utamanya merupakan guna membentuk satu sumber informasi bagi Indonesia. Apalagi dashboard di SADA Kumham dapat dengan mudah diakses oleh

¹¹ Arifin La Adu, Rudy Hartanto, and Silmi Fauziati, "Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 5, no. 3 (2022): 217–218.

¹² Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)," *Dedikasi* 22, no. 2 (2021): 105.

seluruh Pegawai Negeri Sipil (ASN) Kemenkumham dan masyarakat umum. Tujuannya adalah agar dengan SADA, seluruh data di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dapat terintegrasi secara lancar dan dapat diakses oleh publik..

- b. Sebelum pandemi merebak secara global, BPJS sudah memperkenalkan layanan online berbasis Mobile JKN. Namun, dalam menghadapi pandemi, BPJS menghadirkan layanan publik baru bernama CHIKA dan Pandawa. Layanan ini memiliki kemampuan untuk mereplikasi dialog manusia melalui komunikasi suara dan teks, dan mereka juga mencakup jalan untuk tujuan administratif melalui Whatsapp (Pandawa). Selain BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan juga menghadapi tantangan terkini dalam penanganan wabah Covid-19 dengan menerapkan terobosan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik), atau BPJAMSOSTEK.
- c. Dalam menyikapi wabah Covid-19, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menerapkan digitalisasi dengan meluncurkan Dukcapil Go Digital sebagai platform daring berbasis internet. Pada awalnya, ada perubahan di bidang manajemen kependudukan melalui penerbitan kartu keluarga yang ditandatangani secara digital dan akta kelahiran (TTE), yang memungkinkan prosedur ini dilakukan dengan mudah dan adaptif. Selain mendorong adopsi Dukcapil Go Digital, Ketua Korps Pegawai Negeri Sipil (Korpri) Republik Indonesia itu juga mengimbau seluruh jajarannya untuk terus melaksanakan pembaruan dan menemukan pendekatan baru untuk meningkatkan layanan manajemen kependudukan.
- d. Telemedicine adalah Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendiagnosa, menyembuhkan, mencegah, dan menilai keadaan kebugaran pasien sesuai dengan kemampuan serta wewenangnya. Ketentuan ini harus memenuhi kriteria mutu dan menjamin kesejahteraan pasien, yang dibuktikan dengan dokumentasi Surat Tanda Registrasi (STR).
- e. Setiap minggu, Ombudsman RI menyelenggarakan diskusi pengabdian masyarakat berbasis internet. Diskusi terkini diungkap dan didokumentasikan oleh semua cabang Ombudsman. Selain diskusi online melalui platform sosial, Ombudsman juga

menyediakan jalur aduan melalui situs web dan menghubungi delegasi Ombudsman untuk meminta bantuan.¹³

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di masyarakat memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk berinovasi dalam menciptakan pemerintahan dengan dukungan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan agar memudahkan pelayanan bagi instansi pemerintah, pegawai negeri sipil, pelaku usaha, masyarakat, dan pihak lainnya dikenal dengan SPBE atau e-government.¹⁴ SPBE berupaya meminimalkan biaya layanan pemerintah, waktu, dan korupsi. Pelaksanaan SPBE juga mempunyai tujuan untuk memajukan efektif serta efektivitas teknik kerja serta kualitas pelayanan publik. Ini adalah jenis inovasi tata kelola yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna memberikan kemudahan layanan yang lebih efisien untuk pengelola SPBE di masyarakat.¹⁵

Peraturan Presiden Nomor 95 tentang Penataan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diundangkan pada tahun 2018, dengan tujuan mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, terpercaya dan andal, serta menaikkan integrasi dan efisiensi. SPBE sebelumnya dikenal sebagai e-government atau pemerintahan elektronik sebelum adanya perintah presiden. SPBE menawarkan informasi dan layanan kepada masyarakat Indonesia yang mencakup:

1. *Government to Citizen* (G2C) adalah kemitraan pemerintah-masyarakat yang berupaya meningkatkan engagement dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi pemerintahan
2. *Government to Business* (G2B) adalah klasifikasi ikatan atau koneksi antara pemerintah dengan dunia usaha. Hubungan ini sangat

¹³ Egarvanda Sayuri, "Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi," *Ekasakti Educational Journal* 1, no. 2 (2021): 278–292.

¹⁴ Adelina Ibrahim, Assaf Arief, and Saiful Do Abdullah, "Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis," *IJIS - Indonesian Journal On Information System* 5, no. 2 (2020): 136.

¹⁵ Arief and Abbas, "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," 1.

krusial dalam membangun hubungan koneksi yang baik antara pemerintah dengan dunia usaha dengan tujuan memperlancar transaksi bisnis.

3. *Government to Government* (G2G) adalah semacam hubungan antara dua pemerintahan. Tujuan hubungan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi organisasi internasional sekaligus memfasilitasi dan memfasilitasi kolaborasi di antara negara-negara yang terlibat.
4. *Government to Employees* (G2E) adalah klasifikasi jaringan koneksi antara pemerintah dan pegawai. Target dari hubungan ini adalah guna mengembangkan serta meningkatkan kepiawaian dan kemakmuran pegawai atau pejabat pemerintah yang bekeja dinas di instansi pemerintah.
5. *Government to Non-Profit* (G2N) adalah jenis hubungan antara pemerintah dengan organisasi atau lembaga nirlaba seperti LSM, partai politik dan sejenisnya. Hubungan ini bermaksud agar organisasi atau lembaga nirlaba bisa dikelola dengan bagus sesuai amanat dan mandat untuk mencapai tujuannya.¹⁶

Indonesia saat ini masih tertinggal dari beberapa negara khususnya di wilayah Asia Tenggara dalam hal perkembangan digital. Presiden mengeluarkan lima arahan untuk mencegah percepatan perubahan digital dalam menghadapi wabah Covid-19. Langkah pertama adalah memperluas akses dan meningkatkan infrastruktur digital. Kedua, di bidang-bidang penting seperti pemerintahan, layanan publik, kepedulian sosial, pendidikan, kesehatan, bisnis, industri, dan penyiaran, kembangkan strategi transportasi digital. Ketiga, percepatan integrasi Pusat Data Nasional. Keempat, menetapkan aturan untuk membiayai dan mendukung transformasi digital serta meningkatkan sumber daya manusia untuk talenta digital. Pemerintah juga menerbitkan Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2019, yang berfokus pada peningkatan standar pengumpulan data dan meletakkan dasar untuk keterbukaan dan interoperabilitas data di lembaga pemerintah.¹⁷

Untuk mengimplementasikan perubahan transformasi dunia digital dalam pemerintahan, Indonesia menghadapi beberapa rintangan untuk mencukupi keperluan staf yang memiliki bakat talenta

¹⁶ Prawira and Paraniti, "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan," 83–84.

¹⁷ Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia," *Kyberman: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (2021): 227–228.

digital. Meskipun Indonesia mempunyai banyak potensi dan sumber daya yang cukup, akan tetapi harus dicari versi yang sesuai untuk mengoptimalkannya. Penting untuk menyelaraskan upaya yang selaras dengan tujuan dan keperluan pemerintah Indonesia. Di samping itu, juga dimungkinkan untuk menggunakan praktik-praktik terbaik dari beberapa negara maju dan selanjutnya menyesuakannya dengan kondisi Indonesia. Kerja sama dengan negara maju dalam pelatihan keterampilan juga penting agar Indonesia tidak tertinggal dalam tren global.¹⁸

Pengenalan *e-government* berbasis *cloud computing* menawarkan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, masyarakat dan pemerintah. Kepuasan pengguna SPBE menjadi prioritas untuk dipertahankan dan dikembangkan mutu layanannya. Integrasi layanan yang komprehensif menjadi tujuan yang diinginkan. Hasil pemantauan dan evaluasi SPBE secara nasional tahun 2018-2020 oleh Kementerian Administrasi dan Birokrasi menunjukkan evaluasi dan evaluasi SPBE telah dilakukan terhadap total 603 instansi pemerintah.¹⁹

Beberapa tantangan umum yang dihadapi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional meliputi:

1. Tantangan politik

Meskipun implementasi kebijakan internal SPBE telah meningkat di beberapa kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, namun masih terdapat kekurangan kebijakan internal yang terintegrasi dan disetujui oleh kepala lembaga pusat/pemerintah daerah, sehingga pelaksanaan dan transformasi SPBE tidak optimal di semua Satker mempersulit perangkat daerah. Kami membutuhkan kebijakan yang fleksibel, kooperatif dan proaktif, berdasarkan peraturan dan tata laksana yang komprehensif.²⁰

2. Tantangan manajemen

Pelaksanaan pengelolaan SPBE harus sinkron dan sejalan dari keperluan dan dengan kesanggupan juga mengikuti praktik yang telah ditetapkan. Masalah inefisiensi muncul dari inkonsistensi antara penggunaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)

¹⁸ La Adu, Hartanto, and Fauziati, "Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah," 217.

¹⁹ Pipit Pitriyani, "Transformasi Digital Dalam Pembangunan Berkelanjutan Bagi Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia," *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2021): 8.

²⁰ Arief and Abbas, "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," 3.

dan perencanaan anggaran, seperti duplikasi pengadaan TIK karena perencanaan dan koordinasi yang kurang baik.²¹

3. Tantangan sektor jasa

Meskipun layanan e-government dan layanan e-government pemerintah pusat dan daerah memiliki banyak aplikasi, namun masih banyak aplikasi serupa yang tumpang tindih dalam penggunaannya. Pengembangan dan perkembangan program aplikasi tidak terkendali dengan baik, maka akan berakibat tidak ada keterpaduan dan kesatuan. Dalam sebuah kajian menunjukkan akan kekurangan yang menonjol dalam implementasi SPBE di Pemda adalah belum adanya integrasi aplikasi atau sistem aplikasi, serta kelemahan SDM dan sarana prasarana IT pada setiap organisasi.²²

Di era digitalisasi saat ini, pemerintah provinsi berupaya membuka akses pengelolaan, pengembangan, dan pemberdayaan masyarakat. Semua informasi ini tersedia untuk umum. Contoh daerah yang berhasil menerapkan SPBE adalah Kabupaten Tangerang. Tujuan SPBE yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat secara lebih efektif tentang kegiatan pemerintah dan untuk memfasilitasi aksesibilitas masyarakat. Pemkab Tangerang juga menerapkan digitalisasi di beberapa sektor berbeda antara lain layanan tenaga kerja (siap kerja), layanan digitalisasi kependudukan (SiPenduk), layanan pengadaan barang (LPSE) dan layanan data (Open Data Kab. Tanggal Tangerang, Indonesia).²³

Di Provinsi Sumatera Barat, penerapan SPBE dimulai dengan berkembangnya sarana SPBE baik dalam bentuk manajemen publik elektronik atau bentuk layanan publik elektronik. Dalam jangkauan kedua layanan tersebut diatur dalam pasal 27 ayat 2 dan 3 Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Elektronik di Provinsi Sumatera Barat. Layanan pemerintahan elektronik adalah layanan SPBE yang mendukung pengelolaan internal birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Kendatipun pelayanan publik

²¹ Firdaus, Tursina, and Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia," 233.

²² Lolita Deby Mahendra Putri and Dyah Mutiarin, "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8* (2018): 1, <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>.

²³ Ibrahim, Arief, and Abdullah, "Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis," 136.

elektronik adalah layanan SPBE yang menunjang terselenggaranya pelayanan publik di instansi pemerintah pusat dan daerah.²⁴

Dalam implementasi SPBE di Provinsi Sumbar, Pemprov Sumbar meluncurkan berbagai layanan elektronik seperti contoh Abon Sumbar (kehadiran online), Simpeg (sistem sumber daya manusia), SIPSAKATO (permohonan izin), SUREK (email) dan siMAYA (office management system) mengembangkan rencana aplikasi atau website untuk penerapan sistem pemerintahan elektronik dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat. Oleh karena itu, setiap peningkatan kualitas aplikasi atau website yang dikelola oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Provinsi Sumbar dikoordinasikan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumbar. Secara sistem, Dinas Komunikasi dan Informatika Sumbar mengevaluasi kekuatan dan kelemahan aplikasi yang diajukan dan mengembangkannya melalui OPD terkait. Dinas Komunikasi dan Informatika akan mengevaluasi kegunaan dan akibat oleh penggunaan aplikasi atau website yang dianjurkan dan apakah bisa memfasilitasi akses ke sarana rakyat umum dan pengelola. Apabila OPD berhasil mengklarifikasi kebutuhan dan manfaatnya dalam pembahasan dengan Diskominfo Sumbar, maka Diskominfo Sumbar akan mulai merencanakan dan mengimplementasikan penerapan organisasi mesin daerah.²⁵

Namun sesuai perda, pembentukan panitia daerah bidang teknologi informasi dan direktur manajemen informasi pemerintah tidak terwujud, yang merupakan sebuah rintangan dalam pelaksanaan SPBE di provinsi Sumbar. Tujuan dibentuknya panitia teknologi informasi daerah adalah agar mempertemukan keinginan penyelenggara SPBE dan pengatur sistem elektronik untuk mengkoordinasikan sebuah perencanaan dan pelaksanaan kebijakan aksi strategis SPBE pada fasilitas-fasilitas daerah di provinsi Sumbar. Sementara itu, Juru Bicara Dewan Negara bertindak sebagai koordinator dalam perencanaan dan implementasi inisiatif teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat provinsi, kabupaten/kota dan secara berkala melakukan penilaian adopsi TIK. Oleh karena itu, dalam pengelolaan komite teknologi informasi daerah dan direktur

²⁴ Nila Wahyuni, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Musamus Journal of Public Administration*, 2, 5 (2023): 387–88.

²⁵ Yuhfizar, Heri Sanjani, and Rivanol Chadri, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) Dengan Pendekatan Bottom-Up Berbasis Web Di Sumatera Barat," *Prosiding Seminar Multidisiplin Ilmu* 2, no. 1 (2019): 304.

informasi pemerintah diyakini sangat krusial untuk menuju keterpaduan dan keselarasan dalam penyelenggaraan SPBE, sehingga secara optimal mencapai tujuan kebijakan SPBE.

Berikut adalah beberapa penjelasan dari program penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai dapat diperoleh melalui beberapa parameter, antara lain:

- a. Aspek kebijakan administratif: Keberhasilan implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kota Dumai tercermin dari adanya kelembagaan dan landasan hukum yang mapan seperti SK Walikota Dumai dan SK Wali Kota.
- b. Faktor spesifik industri: Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SPBE di Kota Dumai, baik secara umum maupun pada tingkatan yang berbeda. Kendala tersebut muncul dalam implementasi layanan *e-government* yang membutuhkan kebijakan industri yang baik. Masalah yang teridentifikasi termasuk, namun tidak terbatas pada, kurangnya integrasi aplikasi Kota Dumai yang ada dan kurangnya fasilitas dan sumber daya yang diperlukan.
- c. Interaksi dengan area kebijakan lainnya: Implementasi kebijakan inovasi seringkali membutuhkan kerja sama dengan bidang kebijakan lainnya. Oleh karena itu, konsep inovasi dan sistem inovasi harus diintegrasikan ke dalam berbagai kebijakan terkait. Dalam hal ini, dukungan Kepala Daerah kota Dumai sangat penting untuk percepatan pelaksanaan SPBE, antara lain penggunaan aplikasi surat dinas (*E-Office*), sistem absensi elektronik (*E-Presence*) serta penggunaan informasi dan informasi. aplikasi informasi, sesuai Perpres No. 39 Tahun 2019.²⁶

Namun, dalam implementasi program SPBE di kota Dumai terdapat tiga faktor yang menjadi hambatannya, yaitu:

- a. Kelemahan terletak pada kekurangan tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis yang memadai.
- b. Terdapat ketidakselarasan dalam integrasi proses sistem aplikasi.
- c. Dukungan keuangan atau alokasi anggaran yang kurang memadai.²⁷

Analisis Pemerintah Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik di Indonesia

²⁶ Ulil Amri, Adianto, and Hasim As'ari, "Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Dumai," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 12206.

²⁷ *Ibid.*, 12201.

Pemanfaatan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dikenal dengan istilah e-government. E-government adalah layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah. Tuntutan perkembangan TIK mempengaruhi berapa banyak layanan yang diberikan pemerintah kepada penduduknya. Ada 3 (tiga) pokok dasar isu yang muncul dalam menciptakan e-governance, yaitu isu teknologi, isu manajemen perubahan, dan isu pendanaan.²⁸

Pertama, terkait isu teknologi yang menjadi sasaran dalam menentukan area fungsional entitas pemerintah meliputi: pemilihan platform perangkat keras dan perangkat lunak yang tepat dengan harga yang tepat untuk memberikan layanan; memiliki mekanisme demonstratif; menyediakan berbagai model yang dapat disesuaikan dengan lokasi atau kebutuhan; Pengkodean data; aplikasi logic bagi untuk aplikasi horizontal (perangkat lunak untuk kebutuhan industri), user *interface* (tampilan visual aplikasi); bahasa (perlu penterjemah); dan updating data.²⁹

Kedua, penyediaan layanan publik melalui TV interaktif, kiosk, internet, dan layanan publik berbasis IT lainnya menuntut penyesuaian hukum terhadap prosedur pengambilan keputusan dan implementasi, serta kelembagaan. Faktor-faktor ini memerlukan pertimbangan saat membahas topik manajemen perubahan. Manajemen pengambilan keputusan pemerintah juga harus mengalami penyesuaian besar dalam membuat keputusan dan mendelegasikan kekuasaan. Untuk menerapkan penggunaan teknologi yang dimaksud, ketentuan hukum juga harus mengalami penyesuaian mandatory. Penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 pada hakekatnya merupakan upaya memberikan kepastian hukum bagi penyediaan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi sekaligus menandai perwujudan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dukungan tingkat hukum diperlukan untuk mendukung hal ini. Selain itu, penyediaan pelatihan untuk pegawai juga diperlukan, terutama mereka yang berada di level bawah yang mengelola organisasi pemerintah. Secara umum, tantangan manajemen perubahan ini

²⁸ Ricis Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021), 14.

²⁹ Ibid.

memerlukan rasionalisasi proses, pelebagaan penggunaan TI, penyederhanaan prosedur, dan reorganisasi entitas pemerintah.³⁰

Ketiga, berkaitan dengan masalah pendanaan penggunaan IT membutuhkan dana yang besar. Oleh karena itu, kolaborasi dihasilkan dari sumber daya anggaran organisasi yang terbatas. Akibatnya, kolaborasi anggaran tidak hanya melibatkan satu institusi tetapi juga pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Secara keseluruhan, isu manajerial merupakan isu paling penting dalam e-government adalah perubahan mindset (cara berpikir) manusia, terutama pada level atas birokrasi dan pembuat keputusan sangatlah penting, karena merekalah yang menyediakan pemimpin. Perubahan mindset ini dapat dilakukan dengan fokus pada intervensi pengembangan organisasi dan program pelatihan. Istilah *e-service* dan *e-government* mengacu pada penggunaan layanan elektronik oleh organisasi di sektor publik. Rowley mendefinisikan *e-service* sebagai layanan yang penyediaannya dimediasi oleh teknologi informasi seperti internet, kios informasi, dan perangkat seluler. Layanan elektronik terdiri dari bantuan pelanggan, pengiriman layanan, dan bagian layanan dari *e-tailing* (penjualan online). Meski *e-service* dimediasi oleh penggunaan elektronik dalam memberikan pelayanan, namun penting diingat bahwa dalam relasi antara pemberi layanan dan pengguna, isu aksesibilitas (*accessibility*) dan kemampuan menggunakan (*usability*) merupakan aspek penting.³¹

Pelayanan publik sebagaimana digunakan dalam konteks ini memiliki pengertian yang sama dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 5 disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk menyelenggarakan layanan publik berupa barang dan jasa, pemerintah telah menyediakan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Sebuah program bernama LPSE menyediakan layanan manajemen TI untuk mempermudah adopsi pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Sejak tahun 2010, LPSE telah berdiri sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Terakhir, ditetapkan bahwa LPSE juga harus memenuhi persyaratan yang digariskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³⁰ Ibid., 15.

³¹ Ibid.

berdasarkan Pasal 73 Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 14 Tahun 2018 tentang LPSE.³²

Tendering adalah sebuah layanan yang disediakan oleh sistem pengadaan elektronik pada saat ini, dan persyaratan operasional dan teknisnya diatur oleh Peraturan Lembaga LKPP Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara *E-Tendering*. Disamping hal itu, LKPP juga mempersiapkan proses audit online (*e-Audit*), serta pedoman pembelian barang dan jasa melalui katalog elektronik (*e-Purchasing*). Layanan katalog elektronik meliputi daftar, jenis, spesifikasi teknis, dan harga sebuah barang khusus dari beberapa pemasok pengelola.³³

Meskipun diharapkan LPSE akan memungkinkan pengadaan produk dan layanan yang efektif, transparan, terbuka, kompetitif, adil, dan akuntabel, pada kenyataannya pelaksanaannya masih memiliki beberapa kelemahan. Indonesia Corruption Watch (ICW) mengidentifikasi persoalan dalam LPSE adalah SDM pelaksana pengadaan barang/jasa. Praktik yang biasanya terjadi yaitu pertama, menaikkan spesifikasi teknis barang/jasa yang termuat dalam dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) sehingga anggaran menjadi besar. Selain itu, juga penetapan persyaratan spesifikasi teknis pada peserta lelang tertentu membuat hanya ada satu peserta lelang yang terpilih. Kedua, terkait penetapan perkiraan biaya awal. Seringkali disiapkan menggunakan data harga dari perusahaan yang akan memenangkan tender.³⁴

Masyarakat dapat menggunakan website opentender.net yang menyediakan informasi pengadaan barang/jasa melalui prosedur lelang elektronik, melalui aplikasi LPSE untuk melacak pembelian produk dan jasa. Masyarakat harus bisa melihat dari catatan yang bisa diperoleh dari entitas pemerintah jika ingin membandingkan harga kontrak dengan harga pasar. Akibatnya, makalah harus dipresentasikan oleh masing-masing lembaga. Namun, dokumentasi yang dibutuhkan seringkali sulit didapat. Sedangkan pelayanan administrasi meliputi

³² Hemy Dwi Pratiwi et al., "Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4, no. 11 (2020): 4121.

³³ Syahrini Qotrunnisa, "Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Daerah Kuningan," 191.

³⁴ Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*, 25.

tindakan administrasi pemerintahan yang diwajibkan oleh negara dan diatur oleh undang-undang dan peraturan untuk melindungi hak orang atas privasi, kehormatan, dan properti, layanan administrasi juga mencakup tindakan organisasi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara, diatur oleh undang-undang dan peraturan, dan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan dengan penerima layanan.³⁵

Pelayanan publik mengalami berbagai perubahan akibat pandemi Covid-19, salah satunya pertumbuhan penggunaan digital. Layanan publik berbasis digital sebenarnya sudah ada sejak lama, sejak munculnya internet dan upaya penyediaannya oleh pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, implementasi Perpres ini berjalan lambat.³⁶

Dalam upaya mengurangi dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat dan membantu pemulihan perekonomian negara, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan di masa pandemi. Kebijakan tersebut antara lain Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan, PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan PP Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Keuangan Penanganan Pandemi Covid-19, tata cara penangkalan dan penanggulangan Covid-19 pada wilayah bekerja dan perusahaan dalam upaya Menunjang kelanjutan tindakan dalam Situasi Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 dan Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (PANRB) Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tata Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Baru Tatanan Normal yang diberikan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi diberlakukan untuk mengatur pandemi Covid-19.³⁷ Setiap wilayah di dunia telah mengalami perubahan substansial akibat pendekatan ini di bidang-bidang seperti ekonomi, masyarakat, kehidupan sehari-hari, dan layanan publik. Oleh karena itu, pembatasan pergerakan publik mengubah cara pemerintah pusat dan daerah beroperasi. Karena pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjamin perlindungan hak melalui penyediaan pelayanan

³⁵ Ibid.

³⁶ Sayuri, "Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi," 279.

³⁷ Endang Sri Hidayah and Muzzaman Almadani, "Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan," *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 4, no. 2 (2022): 51.

publik, Saat itu prosedur birokrasi sedang disesuaikan dengan situasi pandemi guna menjaga integritas dan efektivitas pelayanan publik.

Sebagai bagian dari reaksi bangsa terhadap Revolusi Industri 4.0, Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo memperkenalkan sebuah roadmap “Making Indonesia 4.0” pada tahun 2018. Dengan bantuan teknologi, antara lain Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Human Machine Interface (HMI), teknologi robotik dan sensor, serta teknologi 3D printing, industri industri nasional akan direvitalisasi, menurut dokumen roadmap yang dirilis oleh pemerintah melalui Kementerian Perindustrian telah banyak dimanfaatkan oleh negara-negara industri untuk memastikan konektivitas antar layanan dan meminimalkan penggunaan sumber daya untuk membangun layanan yang tidak hanya mudah tersedia (online), tetapi juga benar-benar efektif, efisien, dan inklusif.³⁸

Pemerintah telah menempatkan batasan yang signifikan tentang bagaimana modifikasi ini supaya bisa memengaruhi pergerakan orang, peran layanan, atau undang-undang yang membatasi jarak fisik. Dalam pengertian ini, kita dapat mengklaim potensi teknologi digital untuk mempertahankan pertumbuhan ekonomi dengan memungkinkan warga negara mengakses layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan budaya, serta dengan menawarkan kesempatan untuk berkomunikasi dan tetap mendapat informasi dengan otoritas yang sesuai.³⁹

Salah satu saran utama untuk meningkatkan tata kelola digital adalah berkonsentrasi pada peningkatan keterampilan digital dan terkait data di sektor publik, mengembangkan profil dan jalur karier berdasarkan kebutuhan yang diantisipasi, serta menawarkan program pelatihan dan pelatihan ulang untuk pegawai pemerintah, menurut laporan OECD “*Penguatan Pemerintahan Digital*” (2019). Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya pengembangan keterampilan digital dan memasukkan penguatan kemampuan SDM sebagai bagian dari rencana strategis SPBE dalam Lampiran Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE.⁴⁰ Strategi terbaru yang digunakan oleh

³⁸ Venti Ekay Satya, “Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0,” *Info Singkat* 10, no. 9 (2018): 21.

³⁹ Fauzia Fika, Adinda Virantika, and Gerry Firmansyah, “Langkah-Langkah Strategi Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital Di Lingkungan Pemerintah Indonesia,” *Konferensi Nasional Komputer* 5, no. 1 (2021): 39.

⁴⁰ Khusnul Prasetyo and Arimurti Kriswibowo, “Public Trust Pada Pamerintah Daerah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19,” *Jurnal Governansi* 8, no. 1 (2022): 28.

pemerintah di seluruh dunia yang berupaya meningkatkan partisipasi publik dan memenuhi tujuan penerapan peraturan dan mendorong inovasi aplikasi sosial dari berbagai organisasi yang telah mengalami transformasi digital antara lain: 1) SADA, Inovasi e-governance satu data oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia; 2) Inovasi layanan publik yang dikembangkan BPJS yaitu CHIKA dan Pandawa; 3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerbitkan sistem online berbasis internet berupa Dukca; 4) Pelayanan kesehatan dalam pencegahan penyebaran Covid berupa telemedicine; Dan 5) Ombudsman RI untuk konsultasi layanan publik secara online.

Kesimpulan

Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) atau biasa dikenal dengan e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, pegawai negeri sipil, pengusaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. SPBE juga menjadi sarana untuk menekan biaya dan waktu, serta meminimalisir terjadinya praktek tindak pidana korupsi di instansi pelayanan masyarakat oleh pemerintah. Penyelenggaraan SPBE memiliki tujuan agar mencapai efektivitas pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif dan juga meningkatkan taraf mutu yang baik untuk pelayanan public di masyarakat.

Tersedia berbagai layanan publik berbasis elektronik, seperti Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), LKPP yang juga menawarkan sarana katalog elektronik (e-Catalogue), sistem data tunggal (SADA) Kumham, BPJS dengan alias CHIKA dan PANDAWA, Dukcapil Go Digital, Telemedis. Selain itu, Ombudsman RI menyelenggarakan konsultasi layanan publik secara online. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia masih dalam tahap percobaan. Rencana sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Namun, tantangan infrastruktur teknologi, keamanan data, dan keterlibatan masyarakat harus diatasi dengan serius. Dengan adanya investasi yang tepat dalam infrastruktur dan pelatihan yang komprehensif, pemerintah Indonesia dapat mencapai tujuan untuk memiliki sistem pemerintahan yang efektif dan responsif secara elektronik, yang dapat memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat.

Daftar Pustaka

- La Adu, Arifin, Rudy Hartanto, and Silmi Fauziati. "Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 5, no. 3 (2022): 215–223.
- Amri, Ulil, Adiando, and Hasim As'ari. "Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Dumai." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 12201–12207.
- Arief, Assaf, and Muhammad Yunus Abbas. "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)." *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro* 8, no. 1 (2021): 1–6.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (2019): 59–76.
- Dewi, Riska Chyntia, and Suparno. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 39–46.
- Diana Putri, Alvianty, and Muhammad Roisul Basyar. "Implementasi Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 2 (2023): 694–701.
- Firdaus, Inas Tasya, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin. "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (2021): 226–239.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22, no. 2 (2021): 105.
- Hidayah, Endang Sri, and Muzzaman Almadani. "Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan." *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 4, no. 2 (2022): 49–67.
- Ibrahim, Adelina, Assaf Arief, and Saiful Do Abdullah. "Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis." *IJIS - Indonesian Journal On Information System* 5, no. 2 (2020): 135.
- Katharina, Ricis. *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*.

- Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021.
- Pitriyani, Pipit. "Transformasi Digital Dalam Pembangunan Berkelanjutan Bagi Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia." *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2021): 2013–2015.
- Prasetyo, Khusnul, and Arimurti Kriswibowo. "Public Trust Pada Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19." *Jurnal Governansi* 8, no. 1 (2022): 25–38.
- Pratiwi, Hemy Dwi, Widhy Hayuhardhika, Nugraha Putra, and Admaja Dwi Herlambang. "Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4, no. 11 (2020): 4116–4124.
- Prawira, Mahakrisna Giri, and Anak Agung Sagung Poetri Paraniti. "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan." *Jurnal Ilmiah Raad Kertha* 6, no. 1 (2023): 82–89.
- Putri, Lolita Deby Mahendra, and Dyah Mutiarin. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8* (2018). <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>.
- Sayuri, Egarvanda. "Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi." *Ekasakti Educational Journal* 1, no. 2 (2021): 278–292.
- Silaban, Himsar. *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*. Vol. 6. Jakarta Pusat: Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2020.
- Alifiani Syahrani Qotrunnisa. "Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Daerah Kuningan." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 4, no. 3 (2021): 187–192.
- Warman, Nabila Septia, Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, and Iqnur Hafizh Syafikruzi. "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Pekanbaru." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 1, no. 2 (2022): 132–148.
- Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas*

Peradaban 3, no. 1 (2022): 73–85.

Yuhefizar, Heri Sanjani, and Rivanol Chadri. “Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) Dengan Pendekatan Bottom-Up Berbasis Web Di Sumatera Barat.” *Prosiding Seminar Multidisiplin Ilmu 2*, no. 1 (2019): 10.