

TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAHAN MELALUI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE): STRATEGI EFEKTIF MENGHADAPI POLITIK DINASTI PADA PILKADA DI OKU TIMUR (STUDI KASUS PILKADA OKU TIMUR)

Widia Novita Lukitasari.WA¹, Ismail Nurdin², Etin Indrayani³

Universitas Prof Dr Hafiz MPH¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia ^{2,3}.

e-mail: widianovita2511@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan komponen krusial dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, keberhasilan implementasinya di Indonesia masih menghadapi tantangan terkait infrastruktur, sumber daya manusia, dan konteks politik lokal seperti praktik politik dinasti. Penelitian ini bertujuan mengkaji dampak SPBE terhadap kualitas layanan publik, dengan fokus khusus pada potensinya dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas untuk memitigasi praktik politik dinasti pada konteks Pilkada OKU Timur. Melalui pendekatan kajian literatur yang meninjau teori relevan seperti SERVQUAL, Model Penerimaan Teknologi, dan Teori Nilai Publik, penelitian ini menganalisis faktor penentu keberhasilan SPBE. Temuan utama menunjukkan bahwa SPBE secara teoretis dapat meningkatkan keandalan dan responsivitas layanan, serta memperkuat akuntabilitas. Akan tetapi, efektivitasnya di lapangan sangat bergantung pada kemudahan penggunaan sistem oleh masyarakat dan terhambat oleh kesenjangan infrastruktur antarwilayah. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa untuk mencapai potensi penuh SPBE, pemerintah perlu memprioritaskan pengembangan infrastruktur digital yang merata, menyelenggarakan pelatihan aparatur secara komprehensif, dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem yang berjalan.

Kata kunci: *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kualitas Layanan Publik, Transparansi, Infrastruktur, Efisiensi Layanan.*

ABSTRACT

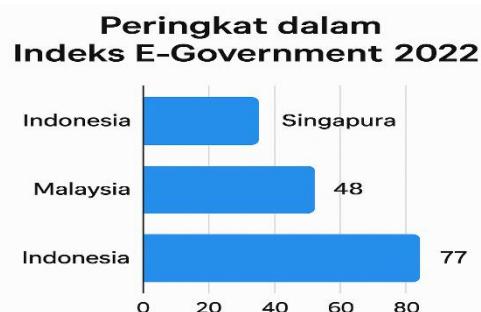
The implementation of the Electronic-Based Government System (EBS) is a crucial component in bureaucratic reform to improve the quality of public services through the use of information technology. However, the success of its implementation in Indonesia still faces challenges related to infrastructure, human resources, and local political contexts such as the practice of dynasty politics. This study aims to examine the impact of EBS on the quality of public services, with a particular focus on its potential to increase transparency and accountability to mitigate dynasty politics in the context of the East OKU Pilkada. Through a literature review approach that reviews relevant theories such as SERVQUAL, the Technology Acceptance Model, and Public Value Theory, this study analyzes the determinants of the success of EBS. The main findings show that EBS can theoretically improve the reliability and responsiveness of services, and strengthen accountability. However, its effectiveness in the field is highly dependent on the ease of use of the system by the community and is hampered by infrastructure gaps between regions. Therefore, it is concluded that to achieve the full potential of EBS, the government needs to prioritize the development of equitable digital infrastructure, provide comprehensive training for civil servants, and conduct continuous evaluation of the running system.

Keywords: *Electronic-Based Government System (SPBE), Public Service Quality, Transparency, Infrastructure, Service Efficiency.*

PENDAHULUAN

Digitalisasi dalam administrasi pemerintahan telah menjadi kebutuhan yang mendesak di era globalisasi. Penerapan teknologi digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik sekaligus memperbaiki tata kelola pemerintahan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menawarkan berbagai keuntungan, seperti percepatan proses administrasi, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan transparansi. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat tanpa batasan waktu dan tempat (Indrajit, 2006). Meskipun menawarkan banyak manfaat, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, terutama di daerah-daerah terpencil. Koneksi internet yang lambat dan akses perangkat digital yang terbatas menjadi penghambat utama pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merata. Sebagai contoh, laporan Kominfo (2023) menunjukkan bahwa sekitar 30% wilayah di Indonesia masih belum memiliki akses internet yang stabil, yang membuat digitalisasi administrasi sulit dilaksanakan. Selain infrastruktur, literasi digital juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Literasi digital mencakup kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi secara efektif, termasuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan digital. Sayangnya, tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih relatif rendah, terutama di kalangan generasi tua dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah (Pratama & Aji, 2021). Hal ini menyebabkan kesenjangan digital yang semakin memperbesar hambatan dalam transformasi menuju sistem pemerintahan digital.

Tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan, baik dari masyarakat maupun pegawai pemerintahan. Banyak pegawai pemerintahan yang merasa nyaman dengan sistem konvensional dan enggan beradaptasi dengan teknologi baru. Resistensi ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan teknologi, serta kekhawatiran kehilangan pekerjaan akibat otomatisasi (Nugroho, 2017). Di sisi lain, masyarakat yang kurang percaya terhadap keamanan data digital juga menjadi tantangan dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang inklusif. Berbagai data empirik menunjukkan bahwa digitalisasi dalam administrasi pemerintahan memiliki dampak yang signifikan, tetapi implementasinya masih membutuhkan perhatian serius. Berdasarkan data dari United Nations *E-government Survey* (2022), Indonesia berada di peringkat ke-77 dari 193 negara dalam indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun naik dari peringkat sebelumnya, angka ini menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya, seperti Singapura (peringkat ke-3) dan Malaysia (peringkat ke-48).



Gambar 1. Peringkat Indonesia dalam Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2022



Grafik di atas menunjukkan peringkat Indonesia, Malaysia, dan Singapura dalam Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2022, dengan Singapura di posisi terbaik (peringkat ke-3), diikuti oleh Malaysia (peringkat ke-48), dan Indonesia (peringkat ke-77). Selain itu, hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa hanya 62% masyarakat Indonesia yang merasa puas dengan layanan administrasi digital pemerintah. Faktor-faktor seperti akses internet yang terbatas dan kesulitan navigasi platform digital menjadi penyebab utama ketidakpuasan tersebut. Data ini mencerminkan perlunya upaya lebih besar untuk memperbaiki kualitas infrastruktur teknologi dan meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat (BPS, 2023).

Namun, tantangan-tantangan tersebut dapat diatasi dengan strategi yang tepat. Pemerintah perlu memperkuat infrastruktur digital di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah yang belum terjangkau internet. Selain itu, program pelatihan dan edukasi literasi digital harus digalakkan, baik untuk masyarakat umum maupun pegawai pemerintahan, guna meningkatkan kemampuan dan kesadaran akan pentingnya teknologi dalam pelayanan publik. Dukungan regulasi yang mengedepankan keamanan data juga diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keberhasilan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) akan membawa perubahan besar dalam administrasi pemerintahan dan kehidupan masyarakat. Dengan digitalisasi, pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel dapat tercapai, sehingga mendorong kemajuan ekonomi dan sosial. Namun, hal ini memerlukan komitmen bersama dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mengatasi hambatan yang ada. Dengan langkah yang tepat, Indonesia dapat memanfaatkan potensi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa di era globalisasi.

Salah satunya bila dikaikan dengan Pilkada OKU Timur 2024 menjadi salah satu contoh fenomena politik dinasti di Indonesia. Calon petahana Ir. H. Lanosin, yang merupakan adik kandung mantan Gubernur Sumatera Selatan, H. Herman Deru, kembali mencalonkan diri. Selain itu, calon wakilnya, HM Adi Nugraha Purna Yudha, adalah putra dari mantan Bupati OKU Timur, HM Kholid Mawardi. Kondisi ini memicu kekhawatiran publik terkait potensi korupsi dan melemahnya regenerasi kepemimpinan di tingkat lokal. Berdasarkan data dari IDSumsel.com, pengaruh politik dinasti di OKU Timur dinilai dapat merusak kualitas demokrasi, karena banyak jabatan strategis yang cenderung didominasi oleh jaringan kekeluargaan tanpa mempertimbangkan kompetensi. Pemerintah Kabupaten OKU Timur telah menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Transformasi digital melalui SPBE diharapkan mampu menjadi alat untuk meningkatkan partisipasi publik, meminimalisir nepotisme, dan menekan potensi korupsi. Sebagai langkah awal, Pemerintah OKU Timur juga berupaya memperluas akses publik terhadap informasi melalui platform digital, sehingga masyarakat dapat mengawasi jalannya pemerintahan dengan lebih mudah.

Upaya untuk memperkuat implementasi SPBE, Pemerintah Kabupaten OKU Timur melakukan kunjungan kerja ke Diskominfo Prabumulih untuk mempelajari penyusunan arsitektur dan roadmap SPBE yang lebih komprehensif. Menurut laporan dari Sonora.id, langkah ini bertujuan untuk mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Komitmen ini terlihat dari peningkatan layanan berbasis teknologi informasi, seperti *e-budgeting* dan sistem informasi kinerja, yang mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas.



Penerapan SPBE dalam Pilkada OKU Timur dapat dianalisis melalui Teori E-Governance dan Teori Difusi Inovasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, terutama dalam mengatasi tantangan politik dinasti. Teori E-Governance menyoroti bagaimana teknologi digital dapat memperkuat partisipasi publik, memastikan akses informasi yang terbuka, dan mendokumentasikan proses pilkada secara transparan. Sementara itu, Teori Difusi Inovasi menjelaskan bagaimana adopsi SPBE memerlukan edukasi kepada masyarakat (pengetahuan), keyakinan atas manfaatnya (persuasi), serta infrastruktur dan pelatihan yang memadai (implementasi). Penggabungan kedua teori ini menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE sangat bergantung pada penerimaan masyarakat terhadap teknologi dan komitmen pemerintah dalam menyediakan dukungan infrastruktur dan regulasi, sehingga pilkada dapat berlangsung lebih adil dan demokratis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang diperkuat dengan data kuantitatif pendukung untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Lokasi penelitian ditetapkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Timur, dengan periode pengambilan data dari Januari hingga Mei 2024. Subjek penelitian untuk data primer adalah para pegawai pemerintahan yang dipilih secara purposif (*purposive sampling*). Informan kunci berasal dari instansi terkait seperti Dinas Komunikasi dan Informatika serta Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, yang dianggap memiliki pemahaman dan pengalaman paling relevan karena keterlibatan langsung mereka dalam perencanaan dan implementasi program SPBE di wilayah tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan analisis dokumen. Wawancara semi-terstruktur dilaksanakan dengan para informan kunci menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tantangan terkait implementasi SPBE secara mendalam. Sementara itu, analisis dokumen digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif meliputi dokumen kebijakan dan laporan tahunan, sedangkan data kuantitatif pendukung diekstraksi dari dokumen yang sama, misalnya data Indeks SPBE, alokasi anggaran, atau jumlah layanan digital yang aktif. Instrumen utama adalah peneliti sendiri, dibantu oleh panduan wawancara dan lembar periksa dokumen.

Seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan gabungan. Data kualitatif dari hasil wawancara dan dokumen dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Proses ini meliputi tiga tahap: (1) reduksi data dengan melakukan pengodean dan pemfokusan informasi penting; (2) penyajian data dalam bentuk matriks atau narasi terstruktur untuk memetakan temuan; serta (3) penarikan kesimpulan. Sementara itu, data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung frekuensi dan persentase yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Hasil dari kedua analisis tersebut kemudian diintegrasikan pada tahap interpretasi akhir untuk saling memperkuat dan menghasilkan pemahaman yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Faktor-faktor Efektivitas

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan pilar modernisasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan menciptakan layanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses melalui pemanfaatan teknologi informasi. Keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada sinergi tiga faktor utama yang tidak terpisahkan. Fondasi utamanya adalah

infrastruktur teknologi yang andal, mencakup ketersediaan perangkat keras dan lunak yang sesuai, serta akses jaringan internet berkecepatan tinggi yang merata hingga ke daerah terpencil. Namun, infrastruktur ini tidak akan berjalan optimal tanpa kebijakan yang solid, berupa regulasi yang jelas, standar interoperabilitas untuk menghubungkan sistem antarlembaga, dan *roadmap* implementasi yang terarah. Pada akhirnya, elemen penentu keberhasilan adalah sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, di mana pelatihan berkelanjutan mengenai penggunaan teknologi dan pengelolaan data yang aman menjadi kunci agar sistem dapat dioperasikan secara efektif dan terpercaya.

Tabel 2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi di Lembaga Pemerintahan

| Komponen Teknologi | Persentase Ketersediaan |
|-----------------------------|-------------------------|
| Perangkat Komputer | 85% |
| Jaringan Internet | 78% |
| Server dan Penyimpanan Data | 60% |

Berdasarkan data pada Tabel 2, kondisi ketersediaan infrastruktur teknologi di lembaga pemerintahan menunjukkan gambaran yang bervariasi dan menyoroti beberapa area yang memerlukan perhatian khusus. Ketersediaan perangkat komputer telah mencapai angka yang relatif memadai, yaitu 85%, mengindikasikan bahwa sebagian besar aparatur negara telah memiliki alat kerja esensial. Namun, tantangan mulai terlihat pada aspek konektivitas, di mana ketersediaan jaringan internet berada di angka 78%. Hal ini menyiratkan masih adanya kesenjangan akses yang dapat menghambat kelancaran layanan digital. Isu paling signifikan terdapat pada infrastruktur inti, yaitu server dan penyimpanan data, yang ketersediaannya baru mencapai 60%. Angka ini menjadi titik kritis karena server merupakan tulang punggung dari pemrosesan, integrasi, dan keamanan data dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga keterbatasannya dapat menghambat implementasi layanan publik yang andal dan terpadu.

Tabel 3. Persentase Lembaga yang Telah Melakukan Pelatihan SDM

| Jenis Pelatihan | Persentase Lembaga |
|------------------------------|--------------------|
| Penggunaan Aplikasi SPBE | 70% |
| Keamanan Data | 65% |
| Pengelolaan Infrastruktur IT | 50% |

Tabel 3 menyajikan data mengenai implementasi pelatihan sumber daya manusia (SDM) yang krusial untuk mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Data tersebut menunjukkan adanya perbedaan prioritas antar jenis pelatihan. Pelatihan mengenai penggunaan aplikasi SPBE menjadi yang paling banyak dilaksanakan, dengan 70% lembaga telah menyelenggarakannya, menandakan fokus pada kemampuan operasional pengguna akhir. Selanjutnya, pelatihan keamanan data telah dilakukan oleh 65% lembaga, menunjukkan kesadaran yang cukup baik terhadap pentingnya proteksi informasi digital. Namun, perhatian serius tertuju pada pelatihan pengelolaan infrastruktur IT, yang baru dilaksanakan oleh 50% lembaga. Angka terendah ini mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan dalam pengembangan kompetensi teknis, yang berisiko mengancam stabilitas, keamanan, dan keberlanjutan jangka panjang dari seluruh ekosistem teknologi SPBE.

2. Implementasi di Indonesia

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan mekanisme strategis untuk modernisasi tata kelola pemerintahan dan peningkatan kualitas layanan publik melalui teknologi informasi. Keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada sinergi tiga pilar

utama: infrastruktur teknologi, kebijakan, dan sumber daya manusia (SDM). Infrastruktur yang andal, seperti ketersediaan perangkat dan akses internet merata hingga ke daerah terpencil, menjadi fondasi esensial. Hal ini harus didukung oleh kebijakan yang kuat mencakup regulasi, standar interoperabilitas, dan *roadmap* yang jelas, serta SDM yang kompeten melalui pelatihan berkelanjutan. Studi kasus di Indonesia menunjukkan realitas ini; di Daerah A, SPBE berhasil karena ditopang infrastruktur memadai dan pelatihan rutin. Sebaliknya, Daerah B menghadapi hambatan signifikan akibat minimnya akses internet. Perbedaan ini menegaskan bahwa untuk mencapai efektivitas SPBE secara nasional, pendekatan holistik yang menyelaraskan ketiga faktor tersebut mutlak diperlukan.



Gambar 1. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

3. Dampak Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan upaya strategis untuk memodernisasi tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi demi meningkatkan kualitas layanan publik. Keberhasilannya sangat bergantung pada sinergi tiga pilar fundamental: infrastruktur teknologi yang andal, kebijakan yang terarah, dan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Infrastruktur, terutama akses internet yang merata hingga ke daerah terpencil, menjadi fondasi utama. Hal ini harus ditopang oleh kebijakan yang mengatur standar interoperabilitas dan peran kelembagaan, serta SDM yang terampil melalui pelatihan berkelanjutan. Namun, implementasi di Indonesia menunjukkan hasil yang beragam. Studi kasus di Daerah A membuktikan bahwa kombinasi infrastruktur memadai dan pelatihan rutin berhasil meningkatkan efisiensi. Sebaliknya, Daerah B menghadapi kendala serius akibat minimnya akses internet, yang menghambat kemajuan. Perbedaan ini menegaskan bahwa tantangan utama terletak pada penerapan ketiga pilar tersebut secara merata di seluruh wilayah.

Dampak utama dari implementasi SPBE yang berhasil adalah transformasi signifikan pada aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Secara fundamental, SPBE mendobrak batasan waktu dan geografis, di mana masyarakat tidak lagi terikat pada jam kerja kantor dan dapat mengakses layanan kapan saja melalui portal daring atau aplikasi mobile. Hal ini secara drastis mengurangi waktu tunggu dan biaya transportasi yang sebelumnya menjadi beban warga. Dari sisi internal pemerintah, SPBE memangkas birokrasi yang kompleks dengan mendigitalisasi proses administratif seperti pendaftaran, perizinan, dan pelaporan. Dengan otomatisasi ini, alur kerja menjadi lebih cepat, transparan, dan terukur, sehingga pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan fokus pada peningkatan kualitas layanan yang lebih substantif bagi masyarakat luas.

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menunjukkan dampak ganda, yaitu pada tingkat adopsi oleh masyarakat dan peningkatan efisiensi layanan secara terukur. Dari sisi penggunaan publik, tingkat adopsi bervariasi tergantung jenis layanan; pendaftaran online menjadi yang paling populer dengan tingkat penggunaan 60%, diikuti oleh

pembayaran pajak daring sebesar 50%. Sementara itu, layanan yang lebih kompleks seperti pengajuan izin usaha menunjukkan adopsi sebesar 40%.  Di sisi lain, manfaat efisiensi dari digitalisasi ini sangat signifikan. Waktu proses layanan berhasil dipangkas secara drastis dari rata-rata 5 hari menjadi hanya 2 hari. Selain itu, terjadi penghematan biaya yang nyata, di mana biaya administrasi berkurang setengahnya, dari Rp100.000 menjadi Rp50.000. Manfaat nyata dalam penghematan waktu dan biaya ini menjadi pendorong utama bagi peningkatan adopsi layanan digital oleh masyarakat.

Pembahasan

Analisis terhadap implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini menyoroti sebuah realitas yang kompleks di balik visi besar modernisasi birokrasi. Meskipun tujuannya mulia, yakni menciptakan tata kelola yang efisien dan transparan, keberhasilannya sangat ditentukan oleh sinergi tiga pilar fundamental yang sering kali tidak berjalan seimbang: infrastruktur, kebijakan, dan sumber daya manusia(BEHRENS & Paramitha, 2011; Juniati & Nurdiansyah, 2023; SyahirulAlam, 2021). Hasil penelitian ini secara gamblang menunjukkan adanya diskrepansi antara ketersediaan perangkat di tingkat pengguna dengan kesiapan infrastruktur inti yang menopangnya. Lebih jauh, terungkap pula kesenjangan dalam pengembangan kompetensi, di mana fokus lebih banyak diberikan pada kemampuan operasional dasar ketimbang penguasaan teknis yang krusial untuk keberlanjutan sistem. Pembahasan ini akan menguraikan bagaimana ketidakselarasan antar pilar tersebut menjadi akar dari berbagai tantangan, mulai dari implementasi yang tidak merata hingga dampak yang belum optimal, seraya menyoroti potensi besar yang dapat diraih ketika ketiga elemen tersebut berhasil diintegrasikan secara holistik(Affairs & Blanc, 2021; Trein et al., 2020).

Kondisi infrastruktur teknologi yang ada menyajikan gambaran yang menipu jika hanya dilihat dari permukaan. Tingginya ketersediaan perangkat komputer sebesar 85% memang menunjukkan bahwa alat kerja esensial telah terdistribusi dengan baik di kalangan aparatur. Namun, fondasi dari ekosistem digital ini ternyata masih rapuh. Angka ketersediaan jaringan internet sebesar 78% menandakan masih ada seperlima wilayah atau lembaga yang berpotensi mengalami hambatan konektivitas, yang secara langsung mengganggu layanan daring. Isu yang paling kritikal adalah keterbatasan kapasitas server dan penyimpanan data yang baru mencapai 60%. Angka ini merupakan sebuah alarm serius, karena server adalah jantung dari seluruh operasi SPBE. Tanpa server yang andal dan aman, seluruh data layanan publik, integrasi antarlembaga, dan keamanan informasi menjadi sangat rentan, sehingga membatasi kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan digital yang stabil dan tepercaya dalam skala besar(Dewi, 2020; Juniati & Nurdiansyah, 2023; Mahmud et al., 2022).

Tantangan serupa juga terlihat jelas pada pilar sumber daya manusia, di mana strategi pelatihan yang diterapkan menunjukkan adanya ketimpangan prioritas yang signifikan. Fokus utama pada pelatihan penggunaan aplikasi SPBE, yang telah menjangkau 70% lembaga, memang penting untuk memastikan sistem dapat dioperasikan oleh pengguna akhir. Namun, hal ini cenderung menciptakan aparatur yang hanya mampu menjadi operator, bukan pengelola atau pengembang(Arti & Rizky, 2023; Juniati & Nurdiansyah, 2023; Lingga, 2020). Kesenjangan kompetensi yang paling mengkhawatirkan terletak pada bidang pengelolaan infrastruktur IT, yang baru menyentuh 50% lembaga. Angka terendah ini mengindikasikan bahwa kemampuan teknis untuk memelihara, mengamankan, dan memastikan keberlanjutan jangka panjang dari sistem SPBE sangat terbatas. Ketergantungan pada tenaga ahli eksternal menjadi sangat tinggi, menciptakan risiko keamanan dan membengkaknya biaya operasional di masa depan, serta menghambat inovasi dari dalam.



Kesenjangan pada pilar infrastruktur dan sumber daya manusia ini secara langsung berimplikasi pada implementasi SPBE yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia, seperti yang diilustrasikan dalam studi kasus. Fenomena ini menciptakan sebuah paradoks, di mana SPBE yang seharusnya menjadi alat pemerataan akses layanan publik justru berpotensi memperlebar jurang kesenjangan digital antar daerah. Daerah A yang berhasil karena memiliki infrastruktur memadai dan komitmen pada pelatihan SDM menunjukkan sebuah model ideal yang sulit direplikasi oleh Daerah B yang terkendala akses internet dan minimnya kompetensi teknis. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan SPBE bukanlah sekadar proyek teknologi, melainkan sebuah agenda pembangunan yang komprehensif. Tanpa adanya kebijakan afirmatif untuk mengatasi ketimpangan sumber daya ini, maka modernisasi hanya akan dinikmati oleh daerah-daerah yang sudah maju, meninggalkan yang lain semakin tertinggal (Setianingsih & Aalin, 2020; Swastika & Indraningsih, 2020).

Meskipun diwarnai berbagai tantangan, dampak positif dari implementasi SPBE yang berhasil terbukti sangat signifikan dan terukur, memberikan justifikasi kuat untuk terus melanjutkan program ini. Transformasi paling mendasar adalah pemangkasan birokrasi dan peningkatan efisiensi yang luar biasa (Sumantri, 2023; Suriani, 2015). Pengurangan waktu proses layanan dari rata-rata lima hari menjadi hanya dua hari merupakan sebuah lompatan kuantum yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Efisiensi ini tidak hanya menghemat waktu warga, tetapi juga memangkas biaya administrasi hingga setengahnya, dari Rp100.000 menjadi Rp50.000. Bagi pemerintah, manfaatnya adalah alur kerja internal yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Keberhasilan ini menjadi bukti nyata bahwa investasi pada infrastruktur dan SDM yang tepat dapat memberikan pengembalian yang sepadan, baik dalam bentuk kepuasan publik maupun efektivitas penggunaan anggaran negara.

Analisis terhadap tingkat adopsi layanan oleh masyarakat memberikan wawasan penting mengenai perilaku pengguna dalam ekosistem digital pemerintah. Data menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan SPBE sangat bervariasi dan mengikuti gradien kompleksitas. Layanan yang sederhana dan bersifat transaksional seperti pendaftaran online memiliki tingkat adopsi tertinggi sebesar 60%, menunjukkan bahwa masyarakat antusias menyambut kemudahan untuk urusan dasar. Namun, ketika layanan menjadi lebih kompleks dan menyangkut urusan yang lebih krusial seperti pengajuan izin usaha, tingkat adopsinya menurun menjadi 40%. Hal ini menyiratkan bahwa faktor kepercayaan, kemudahan penggunaan (user experience), dan tingkat literasi digital masyarakat menjadi penentu utama. Pemerintah tidak bisa menerapkan strategi "satu untuk semua", melainkan harus merancang setiap layanan digital dengan pendekatan yang berbeda, disesuaikan dengan target pengguna dan tingkat kerumitan prosesnya (Naswir et al., 2019; Wargadinata, 2021).

Secara konklusif, penelitian ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan potensi penuh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pendekatan yang bersifat parsial dan hanya berfokus pada penyediaan aplikasi di tingkat permukaan tidak akan mencukupi. Diperlukan sebuah strategi holistik yang memandang SPBE sebagai sebuah ekosistem yang utuh dan berkelanjutan. Prioritas utama harus diberikan pada penguatan fondasi, yaitu dengan memastikan ketersediaan infrastruktur inti seperti server dan jaringan yang merata, serta menyeimbangkan program pelatihan untuk tidak hanya mencetak operator, tetapi juga para ahli teknis yang andal dari kalangan ASN (Baru et al., 2019; Masroni et al., 2021; Tufa, 2018). Dengan mengatasi kesenjangan infrastruktur dan kompetensi secara sistematis, serta merancang layanan yang berpusat pada pengguna, pemerintah dapat membangun sistem tata kelola digital yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga inklusif dan mampu memberikan layanan publik berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memegang potensi krusial untuk mentransformasi tata kelola pemerintahan menuju arah yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan mempermudah akses informasi, mempercepat alur administrasi, dan mempersempit celah untuk praktik korupsi, SPBE secara fundamental dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, realisasi potensi besar ini tidak terjadi secara otomatis, melainkan sangat bergantung pada sinergi tiga faktor penentu utama. Keberhasilan implementasinya mensyaratkan adanya infrastruktur teknologi yang memadai, kerangka regulasi yang jelas dan mendukung, serta ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang terampil. Kegagalan dalam mengintegrasikan ketiga elemen vital ini secara bersamaan akan menghambat pencapaian tujuan SPBE secara optimal, menjadikannya prasyarat mutlak yang tidak dapat ditawar.

Meskipun konsepnya ideal, implementasi SPBE di Indonesia pada praktiknya menunjukkan hasil yang sangat bervariasi, yang secara langsung mencerminkan kesenjangan kapasitas antar daerah. Daerah-daerah yang didukung oleh infrastruktur teknologi yang matang dan regulasi yang kuat cenderung lebih berhasil dalam menuai manfaat positif dari digitalisasi layanan publik. Sebaliknya, daerah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan rendahnya kompetensi SDM aparatur mengalami tantangan signifikan untuk mencapai tingkat keberhasilan yang sama. Fenomena ini menegaskan bahwa pendekatan "satu ukuran untuk semua" tidak efektif. Oleh karena itu, strategi pengembangan SPBE nasional ke depan harus berfokus pada kebijakan yang adaptif, disertai pemetaan kebutuhan dan program penguatan kapasitas yang spesifik bagi setiap daerah untuk memastikan digitalisasi birokrasi yang merata dan berkelanjutan di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M. S. (2021). Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.37304/jispar.v2i2.364>
- Arti, N. D. B., & Rizky, R. Y. (2023). Analisis korupsi dan upaya mewujudkan good governance di Indonesia. *Deleted Journal*, 15(2), 135. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3798>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah*. Badan Pusat Statistik.
- Baru, V. P., et al. (2019). Tahap pengembangan smart kampung di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Planoearth*, 4(2), 68. <https://doi.org/10.31764/jpe.v4i2.1000>
- Behrens, C., & Paramitha, P. (2011). Performance based remuneration for civil servants. *Jurnal Bina Praja*, 3(2). <https://doi.org/10.21787/jbp.03.2011.53-70>
- Dewi, S. (2020). Keamanan jaringan menggunakan VPN (Virtual Private Network) dengan metode PPTP (Point to Point Tunneling Protocol) pada Kantor Desa Kertaraharja Ciamis. *Evolusi: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v8i1.7658>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Publisher.
- Juniati, J., & Nurdiansyah, A. (2023). Pola pengelolaan arsip secara digital dalam mendukung efektivitas organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bontang. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 3(1), 28. <https://doi.org/10.33830/ikomik.v3i1.5448>

- Kominfo. (2023). *Laporan koneksi digital di Indonesia*. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Lingga, I. S. (2020). Analyzing the importance of user competency to the effectiveness of accounting information system in banking sector. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Business, Accounting, and Economics (ICBAE 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200812.021>
- Mahmud, T. A., et al. (2022). Service quality of Satu Data in Banten Province, Indonesia. *KNE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10596>
- Masroni, et al. (2021). Merancang dan implementasi VPN PPTP untuk koneksi client server aplikasi keuangan IFAS (Studi kasus pada Yayasan Teratai Putih Global). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 6(3), 168. <https://doi.org/10.30591/jpit.v6i3.2786>
- Miles, M. B., et al. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Naswir, R. Y., et al. (2019). Towards a conceptual model to evaluate usability of digital government services in Malaysia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(4). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2019.0100438>
- Nugroho, R. (2017). *Manajemen perubahan di era digital*. Graha Ilmu.
- Pratama, E., & Aji, P. (2021). Literasi digital di Indonesia: Potret dan tantangan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2), 123-135.
- Setianingsih, N. A., & Aalin, E. R. (2020). PRODAMAS and the effect on infrastructure growth. In *Proceedings of the 1st International Conference on Business, Law And Pedagogy (ICBLP 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.029>
- Sumantri, I. (2023). Transparansi dalam pemerintahan: Tinjauan kegagalan pencegahan korupsi di Indonesia. *Journal of Scientech Research and Development*, 5(1), 97. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v5i1.110>
- Suriani, S. (2015). The effect of performance-based budgeting implementation towards the institution performance accountability (Case study: Wajo). *Information Management and Business Review*, 7(4), 6. <https://doi.org/10.22610/imbr.v7i4.1158>
- Swastika, D. K. S., & Indraningsih, K. S. (2020). Strategy formulation of farmers capacity building through technological innovation in disadvantaged regions of Indonesia. *Jurnal Agro Ekonomi*, 38(1), 15. <https://doi.org/10.21082/jae.v38n1.2020.15-27>
- Trein, P., et al. (2021). Policy coordination and integration: A research agenda. *Public Administration Review*, 81(5), 973. <https://doi.org/10.1111/puar.13180>
- Tufa, N. (2018). Pentingnya pengembangan SDM. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.36835/iqtishodiyah.v4i2.84>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, & Blanc, D. L. (2021). *Horizontal and vertical integration are more necessary than ever for COVID-19 recovery and SDG implementation*. UN-DESA Policy Brief. <https://doi.org/10.18356/27081990-115>
- Wargadinata, E. L. (2021). The leadership role in the smart-village program in Banyuwangi District, East Java. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i1.1429>