

SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) SEBAGAI PILAR GOOD GOVERNANCE: REFLEKSI TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH

ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) AS A PILLAR OF GOOD GOVERNANCE: A REFLECTION ON LOCAL GOVERNMENT MANAGEMENT

Amalia Rahmadani Ilham¹, Yupi Sasmita Dewi², Ryndian Gusty³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Medan, Kota Medan, Indonesia

E-mail: yupisasmita@polmed.ac.id

Abstrak: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan sesuai prinsip good governance. Efisiensi diartikan sebagai kemampuan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara optimal dengan sumber daya yang tersedia. Artikel ini menganalisis kontribusi SPBE terhadap prinsip efisiensi dalam tata kelola pemerintahan daerah di Indonesia dengan pendekatan studi literatur kualitatif. Fokus kajian berdasarkan PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020 dan kerangka OECD (2005) menyoroti dua domain utama layanan SPBE, yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SPBE telah berhasil meningkatkan efisiensi birokrasi melalui percepatan proses administrasi, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan transparansi layanan. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal interoperabilitas sistem, kapasitas sumber daya manusia, dan pemerataan akses teknologi yang perlu menjadi perhatian untuk memaksimalkan manfaat SPBE. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan dan sistem pemerintahan dengan menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya mempercepat proses birokrasi, tetapi juga merupakan pilar utama dalam mewujudkan good governance yang berkelanjutan di pemerintahan daerah.

Kata Kunci: *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE, Good Governance, Efisiensi, Tata Kelola Pemerintahan Daerah*

Abstract: *The Electronic-Based Government System (SPBE) serves as a strategic instrument for achieving effective, efficient, and transparent governance aligned with the principles of good governance. Efficiency is defined as the ability of local governments to enhance the quality of public services optimally by utilizing available resources. This article analyzes the contribution of SPBE to the principle of efficiency in local government management in Indonesia through a qualitative literature review. The study focuses on two core domains of SPBE services—electronic government administration and electronic public services—based on Ministerial Regulation PermenPAN-RB No. 59 of 2020 and the OECD (2005) framework. The findings demonstrate that SPBE implementation has significantly improved bureaucratic efficiency by streamlining administrative processes, reducing operational costs, and increasing service transparency. However, challenges persist regarding system interoperability, human resource capacity, and equitable access to technology, all of which must be addressed to fully realize the benefits of SPBE. This study contributes to policy and governance development by emphasizing that digital transformation not only accelerates bureaucratic processes but also constitutes a fundamental pillar for achieving sustainable good governance at the local level.*

Keywords: *Electronic-Based Government System, SPBE, Good Governance, Efficiency, Local Government Management*

PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan strategi nasional untuk menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan SPBE di Indonesia dilandasi oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk mengimplementasikan teknologi digital dalam berbagai aspek pemerintahan. Sementara Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 59 Tahun 2020 digunakan sebagai pedoman pemantauan pelaksanaan dan evaluasinya.

Konsep good governance menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, yang menekankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, serta efisiensi. Dalam konteks ini, efisiensi dipahami sebagai kemampuan pemerintah untuk mengelola sumber daya secara optimal demi menghasilkan layanan publik yang berkualitas. Sejalan dengan hal itu, SPBE didefinisikan sebagai kerangka kerja sistematis yang tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, SPBE diharapkan mampu mendukung prinsip good governance (Faida et al., 2023).

Penerapan SPBE menjadi instrumen vital dalam menghadapi tantangan modernisasi pemerintahan daerah, khususnya dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan publik. Efisiensi diartikan sebagai kemampuan pemerintah daerah mengoptimalkan sumber daya melalui digitalisasi proses, percepatan pelayanan, serta pengurangan biaya dan hambatan birokrasi. Dengan demikian, SPBE bertindak sebagai pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan

masyarakat.

Terangkum jelas dalam PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020, pemerintah daerah diharapkan mampu mengadopsi prinsip-prinsip tata kelola elektronik melalui domain layanan administrasi publik, interoperabilitas sistem, manajemen data, dan keamanan informasi sebagai indikator penilaian pelaksanaan SPBE (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020). Sebagai respons terhadap regulasi ini, beberapa daerah telah mengembangkan kebijakan lokal, seperti kabupaten Tulang Bawang melalui Peraturan Bupati No. 15 Tahun 2024, yang dijadikan landasan pelaksanaan SPBE di daerah tersebut (Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang, 2024). Namun, efektivitas pelaksanaannya dalam mewujudkan prinsip good governance, terutama dari sisi efisiensi, masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Dalam lingkup yang lebih luas, (OECD, 2005) telah menekankan bahwa e-government merupakan instrumen penggerak efisiensi sektor publik di negara-negara anggota, terutama dalam pengurangan biaya dan peningkatan kecepatan layanan. OECD menekankan bahwa efisiensi layanan digital dapat dicapai melalui integrasi proses internal, pengurangan waktu layanan, dan penghematan biaya operasional. Dalam perspektif pemerintah daerah, hal ini berarti bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada keselarasan proses kerja, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta keberlanjutan infrastruktur digital.

Dalam literatur, beberapa penelitian telah menyoroti peran SPBE dalam efisiensi birokrasi. Misalnya, Arga Wahyudi & Eka Putri (2024) menemukan bahwa SPBE berkontribusi pada pengurangan hambatan birokrasi dan mempercepat pelayanan publik di Kabupaten Sijunjung. Implementasi sistem e-office, memungkinkan proses surat menyurat

berlangsung dalam hitungan jam, dibandingkan 2-3 hari sebelum digitalisasi. Meskipun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada tantangan keterbatasan infrastruktur dan SDM. Studi lain oleh Gultom et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui e-government berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi internal organisasi sektor publik, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan kompetensi SDM.

Sementara itu, Marfu'ah et al. (2024) mengevaluasi respons masyarakat terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Bojonegoro. Mereka menemukan bahwa rendahnya literasi digital dan keterbatasan perangkat teknologi menyebabkan sebagian masyarakat masih enggan menggunakan layanan daring. Penelitian ini menyoroti pentingnya pendekatan inklusif agar efisiensi digital dapat dirasakan secara merata.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa sebagian besar penelitian terdahulu masih membahas SPBE secara umum dan belum secara spesifik mengevaluasi keterkaitannya dengan prinsip efisiensi sebagaimana dimuat dalam PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020 maupun kerangka OECD (2005). Penelitian-penelitian tersebut umumnya mengangkat keberhasilan teknis atau kendala lapangan, tetapi belum menguraikan secara sistematis bagaimana domain SPBE berkontribusi pada indikator efisiensi birokrasi daerah secara terukur.

Namun demikian, gap penelitian masih terdapat dalam konteks evaluasi SPBE pada tataran pemerintah daerah Indonesia dengan fokus spesifik pada prinsip efisiensi sebagai bagian dari good governance. Banyak studi menekankan SPBE secara umum, tetapi belum membedah secara sistematis bagaimana

indikator efisiensi seperti kecepatan layanan, penghematan sumber daya, dan simplifikasi proses birokrasi dapat dicapai melalui domain-domain SPBE sesuai dengan kerangka evaluasi kebijakan pada PermenPAN-RB No. 59/2020.

Berdasarkan latar tersebut, permasalahan yang diangkat dalam artikel ini adalah; bagaimana kontribusi SPBE terhadap perwujudan prinsip efisiensi dalam tata kelola good governance pemerintahan daerah di Indonesia? Fokus ini dipilih karena efisiensi menjadi fondasi penting dalam pelaksanaan SPBE yang efektif, sekaligus menjadi prasyarat bagi prinsip-prinsip lain dalam good governance seperti akuntabilitas, efektivitas dan transparansi berlaku secara kesinambungan. Pendekatan penyelesaian masalah dalam artikel ini menggunakan metode studi literatur (literature review) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif, yang didukung oleh kerangka evaluasi SPBE dari PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020, serta ditinjau melalui lensa efisiensi publik sebagaimana dikembangkan dalam dokumen OECD (2025).

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan SPBE di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia dalam berkontribusi terhadap prinsip efisiensi sebagai dimensi utama dari good governance. Diharapkan hasil studi ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis, baik dalam pengembangan kebijakan SPBE ke depan maupun dalam mengidentifikasi best practices di tingkat lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literatur review yang bersifat kualitatif-deskriptif. Metode ini dipilih untuk menelaah secara sistematis dan kritis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam konteks

mewujudkan prinsip efisiensi sebagai bagian dari good governance pada pemerintahan daerah. Studi literatur memungkinkan pengumpulan data dari berbagai literatur untuk membangun landasan teori dan menganalisis temuan-temuan terkait secara komprehensif melalui kajian literatur yang mendalam tanpa melakukan penelitian lapangan langsung.

Kerangka yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang memuat indikator-indikator kematangan sistem pemerintahan elektronik serta prinsip-prinsip good governance, khususnya efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Fokus kajian dibatasi pada dimensi efisiensi yang meliputi 2 aspek dibawah domain layanan SPBE yaitu layanan administrasi berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik pada implementasinya di tingkat pemerintahan daerah.

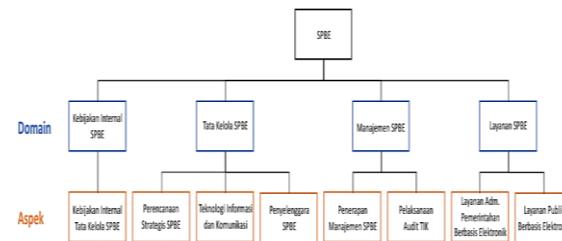
Teknik analisis data yang digunakan adalah model (Miles et al., 2014) yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber literatur diseleksi dan disederhanakan sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara tematik dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan capaian dan tantangan implementasi SPBE dalam aspek efisiensi. Tahap terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan hubungan antara hasil kajian dengan kerangka teori dan regulasi yang menjadi acuan penelitian.

Dalam proses seleksi literatur, penulis menggunakan pendekatan purposive sampling, yakni memilih sumber-sumber yang secara khusus relevan dengan tema Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan efisiensi birokrasi pada

konteks pemerintahan daerah. Literatur utama berasal dari jurnal ilmiah nasional dan internasional, dokumen regulasi pemerintah, laporan kebijakan, serta publikasi institusi terpercaya seperti OECD dan Kementerian PAN-RB. Kriteria pemilihan mencakup tahun publikasi (2019–2025), relevansi tematik, dan keterkaitan langsung dengan indikator efisiensi dalam domain SPBE. Penilaian kualitas literatur dilakukan melalui uji ketajaman argumen, kejelasan metodologi, serta kesesuaian konteks dengan permasalahan kebijakan digital di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kerangka kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur melalui PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020, terdapat empat domain utama yang menjadi landasan evaluasi pelaksanaan SPBE di instansi pemerintah, yaitu: Kebijakan Internal SPBE, Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, dan Layanan SPBE. Keempat domain ini kemudian dijabarkan ke dalam sejumlah aspek yang lebih spesifik, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar berikut.



Gambar 1. Struktur Penilaian Kematangan SPBE

Sumber: Permenpan RB No 59 Tahun 2020

Berdasarkan gambar di atas, Layanan SPBE merupakan salah satu domain utama yang mencerminkan kualitas implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di instansi pemerintah. Domain ini dinilai paling representatif karena berhubungan langsung dengan proses pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat maupun kegiatan administrasi internal instansi pemerintah. Keberhasilan

dalam domain ini menjadi indikator nyata dari transformasi digital birokrasi. Oleh karena itu, dalam kerangka evaluasi PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020, domain Layanan SPBE mendapatkan bobot penilaian tertinggi, yaitu sebesar 45,5% dari total nilai indeks SPBE. Ini menunjukkan bahwa layanan digital menjadi titik fokus pemerintah dalam mendorong terciptanya birokrasi yang efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Dalam konteks prinsip good governance, khususnya efisiensi, domain Layanan SPBE mencakup dua subdimensi penting, yaitu: (1) Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan (2) Layanan Publik Berbasis Elektronik. Kedua aspek ini digunakan sebagai indikator utama dalam mengukur sejauh mana digitalisasi mampu mempercepat layanan, mengurangi beban kerja birokrasi, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya secara efektif. Layanan administrasi berfokus pada proses internal seperti surat-menjurut, kepegawaian, dan pengelolaan arsip, sementara layanan publik mencakup interaksi langsung dengan masyarakat seperti perizinan, kependudukan, dan pengaduan layanan. Oleh karena itu, pemisahan kedua aspek ini sangat penting untuk memahami capaian efisiensi secara menyeluruh. Dalam rangka melakukan pembatasan masalah dalam penelitian ini, maka pembahasan akan difokuskan pada dua subdimensi layanan tersebut berikut capaian dan tantangan implementasinya di lingkungan pemerintahan daerah.

Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik mencakup digitalisasi proses-proses internal pemerintahan seperti surat menyurat, pengelolaan arsip, manajemen kepegawaian, penganggaran, dan koordinasi antar perangkat daerah.

Penerapan sistem ini memungkinkan otomatisasi layanan, percepatan proses administrasi, serta pengurangan ketergantungan pada prosedur manual yang selama ini identik dengan lambatnya pelayanan publik (OECD, 2005). Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dalam good governance, di mana sumber daya yang terbatas dapat digunakan secara optimal untuk menghasilkan layanan publik yang cepat dan akuntabel (Menteri Pelayanan dan Reformasi Birokrasi, 2020)

Contoh konkret penerapan SPBE dapat dilihat pada Kabupaten Tulang Bawang yang telah mengembangkan aplikasi SIAP TUBA (Sistem Informasi Absensi Presensi Tulang Bawang). Aplikasi ini mendigitalisasi proses absensi dan pemantauan kehadiran ASN pada sebuah kegiatan, sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk rekapitulasi manual dan meningkatkan disiplin aparatur.

Langkah ini memperlihatkan bagaimana digitalisasi berdampak langsung terhadap efisiensi administratif. Dengan daftar hadir berbasis QR Code, proses kehadiran menjadi lebih cepat, efisien, dan ramah lingkungan. Selain itu, penggunaan QR Code juga diyakini dapat meminimalkan risiko human error yang sering terjadi pada sistem manual, seperti kesalahan penulisan nama atau instansi sehingga dapat dipastikan bahwa data kehadiran kegiatan terekam dengan akurat dan dapat diakses kapan saja untuk keperluan evaluasi. Ini menjadi bukti keseriusan pemerintah daerah dalam menggalakkan sistem digitalisasi pada tubuh pemerintahan. Sebagaimana ditunjukkan dalam penilaian indeks SPBE Kabupaten Tulang Bawang yang meningkat dari 2,55 pada tahun 2023 menjadi 2,85 pada tahun 2024 (Sumatera, 2025).

Peningkatan efisiensi ini juga diperkuat oleh temuan (Arga Wahyudi & Eka Putri, 2024) di Kabupaten Sijunjung

menunjukkan bahwa sistem e-office mampu mempercepat proses surat menyurat dari sebelumnya 2–3 hari menjadi kurang dari 1 hari. Efisiensi ini diperoleh melalui sistem disposisi digital yang memungkinkan pengambilan keputusan secara cepat tanpa harus menunggu pertemuan fisik antar pejabat. Hal serupa juga terlihat dalam penggunaan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) yang mempercepat proses administrasi ASN, seperti mutasi dan kenaikan pangkat, serta memudahkan pelaporan kinerja secara digital (Gultom et al., 2024).

Dari sisi efisiensi, layanan administrasi SPBE telah mendorong penghematan biaya operasional (seperti pengeluaran ATK, konsumsi energi, dan biaya transportasi dokumen), serta meningkatkan produktivitas kerja ASN. Namun, efisiensi ini belum merata. Masalah interoperabilitas sistem antar instansi, masih rendahnya literasi digital ASN, serta ketergantungan pada vendor teknologi menjadi tantangan signifikan. Fragmentasi aplikasi internal menyebabkan duplikasi data dan inefisiensi proses, yang justru memperlambat pelayanan.

Secara konseptual, layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik berkontribusi signifikan terhadap prinsip good governance, khususnya pada prinsip efisiensi. Digitalisasi memungkinkan pemangkasan rantai birokrasi yang panjang, percepatan proses administrasi, dan penggunaan sumber daya secara lebih optimal. Efisiensi yang dihasilkan bukan hanya dari sisi operasional, tetapi juga dalam bentuk peningkatan produktivitas ASN dan kemampuan pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan organisasi dengan lebih cepat. Dengan demikian, penerapan layanan administrasi SPBE secara langsung berkontribusi pada prinsip efisiensi dalam good governance, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, koordinasi antar

instansi, dan peningkatan kapasitas SDM aparatur.

Selain sebagai alat efisiensi teknis, digitalisasi layanan administrasi juga memperkuat governance culture dalam organisasi publik. Perubahan dari prosedur manual ke sistem digital menuntut aparatur sipil negara untuk tidak hanya menguasai perangkat teknologi, tetapi juga membentuk pola pikir baru yang lebih terbuka terhadap data, transparansi, dan pertanggungjawaban berbasis kinerja. Hal ini penting karena efisiensi yang berkelanjutan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh budaya organisasi yang mendukung perubahan.

Dalam konteks ini, adopsi teknologi informasi seharusnya dibarengi dengan reformasi kelembagaan, seperti redesain proses bisnis, penguatan standard operating procedure (SOP), serta kebijakan manajemen perubahan yang melibatkan partisipasi aktif ASN di seluruh tingkatan. Hal ini ditegaskan dalam laporan OECD (2005), yang menyatakan bahwa digitalisasi sektor publik akan berdampak signifikan hanya jika terjadi rekonstruksi struktur layanan secara menyeluruh. Maka, SPBE bukan sekadar transformasi sistem, tetapi juga transformasi organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi dalam layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik tercermin dalam sejumlah indikator utama yang mengukur efektivitas digitalisasi terhadap proses birokrasi internal. Indikator-indikator ini disusun untuk menggambarkan sejauh mana SPBE berkontribusi dalam mempercepat alur kerja, mengurangi biaya, serta meningkatkan produktivitas dan integrasi sistem administrasi di lingkungan pemerintah daerah. Rangkuman indikator tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Aspek Efisiensi SPBE pada Layanan Administrasi Pemerintahan

Indikator	Deskripsi	Implementasi
-----------	-----------	--------------

Waktu Penyelesaian Administrasi	Percepatan proses birokrasi internal	Disposisi surat melalui e-office dalam hitungan jam
Penghematan Biaya Operasional	Efisiensi anggaran ATK, logistik, dan operasional kantor	Digitalisasi arsip dan surat menyurat
Produktivitas ASN	Meningkatnya volume dan kecepatan kerja ASN	Penggunaan aplikasi e-kinerja dan SIMPEG
Integrasi Sistem Internal	Pengurangan duplikasi proses dan data	Koneksi antar aplikasi kepegawaian, keuangan, dan perencanaan

Sumber: Data diolah (2025)

Layanan Publik Berbasis Elektronik

Transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik merupakan inti dari implementasi SPBE di tingkat daerah. Dengan adopsi teknologi digital, layanan publik tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu. Masyarakat kini dapat mengakses berbagai jenis pelayanan secara daring, mulai dari pengajuan perizinan, pengurusan administrasi kependudukan, hingga layanan pengaduan, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Hal ini sejalan dengan kerangka evaluasi OECD (2005) dan PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020, yang menempatkan efisiensi layanan publik sebagai indikator utama dalam domain layanan SPBE.

Layanan Publik SPBE mengacu pada digitalisasi layanan yang diberikan kepada

masyarakat, termasuk layanan kependudukan, perizinan, perpajakan, bantuan sosial, dan pengaduan publik. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan yang cepat, mudah diakses, dan hemat biaya, baik bagi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Implementasi SPBE dalam layanan publik telah menunjukkan hasil positif di beberapa daerah. Misalnya, Kabupaten Banyuwangi mengembangkan program *Smart Kampung* yang memungkinkan masyarakat desa mengakses layanan secara daring, sehingga mengurangi waktu tempuh dan meningkatkan kepuasan pelayanan. Namun, tidak semua program digitalisasi layanan publik menunjukkan hasil serupa. Di Kota Pekanbaru, misalnya, pelaksanaan program Kartu *Smart Madani* yang merupakan bagian dari inisiatif smart city masih menemui sejumlah hambatan, seperti terbatasnya pemanfaatan fitur oleh masyarakat serta kurangnya sosialisasi lintas perangkat daerah. Kondisi ini menegaskan pentingnya pendekatan menyeluruh dalam implementasi SPBE, tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari aspek kelembagaan dan dukungan sumber daya (Sari & Maya, 2021).

Bentuk efisiensi lainnya juga tercermin pada penyederhanaan prosedur perizinan melalui sistem perizinan terpadu online (OSS daerah). Pelaku usaha tidak lagi harus datang ke berbagai kantor dinas, cukup mengakses satu platform untuk mendapatkan izin secara cepat dan transparan. Namun, studi literatur menunjukkan bahwa di beberapa daerah sistem OSS belum terintegrasi dengan baik, dan masih membutuhkan proses manual di belakang layar, sehingga efisiensi yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai (Arifin et al., 2024).

Selain itu, tingkat pemanfaatan layanan publik SPBE oleh masyarakat masih menghadapi kendala digital divide. Kurangnya literasi digital, minimnya infrastruktur jaringan, serta rendahnya kepercayaan terhadap sistem daring karena rawan dengan penyebaran informasi palsu turut menghambat efektivitas layanan digital. Di beberapa daerah, masyarakat lebih memilih jalur konvensional karena dianggap lebih mudah dipahami dan tidak bergantung pada perangkat teknologi (Agus Diana & Sari, 2024).

Kendala digital divide tidak hanya berkaitan dengan infrastruktur, tetapi juga menyangkut aspek kepercayaan publik (*trust*) terhadap layanan digital. Kepercayaan ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (*user experience*), kejelasan informasi, serta responsivitas sistem terhadap pengaduan. Ketika sistem SPBE gagal menanggapi keluhan dengan cepat atau menghasilkan output yang tidak sesuai harapan, kepercayaan masyarakat bisa menurun drastis. Oleh karena itu, prinsip efisiensi dalam SPBE perlu dilengkapi dengan prinsip keterjangkauan (*accessibility*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai bagian dari evaluasi kualitas layanan.

Di sisi lain, efisiensi layanan publik digital juga dapat membuka peluang kolaborasi inovatif dengan sektor swasta dan komunitas lokal, khususnya dalam pengembangan aplikasi layanan mikro berbasis kebutuhan lokal (misalnya aplikasi perizinan UMKM, konsultasi digital desa, atau sistem antrean daring puskesmas). Kolaborasi seperti ini akan memperkuat dampak SPBE terhadap efisiensi, serta menjangkau segmen masyarakat yang selama ini belum terlayani dengan baik oleh sistem birokrasi konvensional.

Maka dari itu, efisiensi dalam layanan publik SPBE baru optimal jika didukung oleh infrastruktur digital yang inklusif, peningkatan literasi digital masyarakat, serta integrasi lintas sektor dalam platform layanan. SPBE terbukti menjadi alat strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, namun pelaksanaannya masih memerlukan perbaikan kelembagaan dan kebijakan afirmatif di tingkat lokal.

Untuk memperjelas dimensi efisiensi yang dicapai melalui layanan publik berbasis elektronik, sejumlah indikator dapat diidentifikasi berdasarkan temuan literatur dan praktik implementasi SPBE di berbagai daerah. Indikator-indikator ini mencerminkan kontribusi digitalisasi terhadap percepatan pelayanan, pengurangan biaya bagi masyarakat, serta integrasi dan aksesibilitas layanan publik. Rangkuman indikator tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Indikator Efisiensi SPBE pada Layanan Publik

Indikator	Deskripsi	Implementasi
Kecepatan Layanan Publik	Waktu penyelesaian layanan masyarakat menjadi lebih singkat	Penerbitan KTP dan izin usaha secara online
Pengurangan Biaya Pengguna	Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor layanan	Pengurusan dokumen via aplikasi mobile pemerintah daerah
Kemudahan Akses Layanan	Layanan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja	Portal layanan 24 jam berbasis web/mobile
Integrasi Layanan	Satu pintu untuk berbagai jenis layanan	Sistem OSS dan layanan mandiri dalam satu platform

Sumber: Data diolah (2025)

Evaluasi dan Tantangan Implementasi SPBE

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 59 Tahun 2020 menetapkan kerangka evaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di instansi pusat dan pemerintah daerah. Evaluasi ini mencakup empat domain utama: Kebijakan, Tata Kelola, Manajemen, dan Layanan. Domain Layanan memiliki bobot tertinggi, yaitu 45,5% dari total penilaian, yang mencerminkan fokus strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik berbasis digital.

Domain Layanan SPBE terdiri dari dua aspek utama: Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Layanan Publik Berbasis Elektronik. Masing-masing aspek memiliki indikator penilaian yang mengukur tingkat kematangan layanan, mulai dari penyediaan informasi satu arah hingga layanan interaktif yang terintegrasi dan transaksional. Indikator-indikator ini mencakup berbagai layanan, seperti perencanaan, penganggaran, keuangan, kepegawaian, pengadaan barang dan jasa, kearsipan, pengelolaan barang milik negara/daerah, pengawasan internal, akuntabilitas kinerja organisasi, kinerja pegawai, pengaduan pelayanan publik, data terbuka, dan layanan publik sektoral.

Hasil evaluasi SPBE tahun 2023 menunjukkan bahwa Domain Layanan memiliki capaian indeks tertinggi dibandingkan domain lainnya. Untuk instansi pusat, rerata indeks Domain Layanan mencapai 3,84 (kategori "Sangat Baik"), sementara untuk pemerintah daerah mencapai 3,38 (kategori "Baik"). Peningkatan ini mencerminkan kemajuan signifikan dalam digitalisasi layanan publik dan administrasi pemerintahan.

Analisis tematik dari literatur dan laporan kebijakan menunjukkan bahwa implementasi SPBE berdampak positif terhadap efisiensi birokrasi. Studi oleh Wijaya & Saleh (2025) mengungkapkan bahwa digitalisasi proses pemerintahan melalui SPBE tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan integritas sistem dengan menurunkan potensi penyimpangan birokrasi. Selain itu, OECD (2005) menekankan bahwa efisiensi layanan digital dapat dicapai melalui integrasi proses internal, pengurangan waktu layanan, dan penghematan biaya operasional.

Namun, tantangan masih ada dalam implementasi SPBE, terutama terkait interoperabilitas sistem dan keterpaduan data lintas instansi. Laporan evaluasi SPBE oleh Kementerian PAN-RB (2023) menyoroti perlunya peningkatan koordinasi antarinstansi dan penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung integrasi layanan yang lebih baik. Selain itu, pengembangan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor kunci

dalam memastikan keberhasilan implementasi SPBE secara menyeluruh.

Penelitian oleh Kencono et al. (2024) mengidentifikasi tiga hambatan utama dalam implementasi SPBE, yaitu keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kepemimpinan yang belum konsisten, serta resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan. Hambatan-hambatan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan institusional dan budaya organisasi. Di sisi lain, aspek transparansi dan keterbukaan informasi sebagai bagian dari prinsip good governance juga belum sepenuhnya didukung oleh sistem e-government yang ada. Kajian Vani (2024) terhadap implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik di Provinsi Riau menunjukkan bahwa meskipun sarana digital telah disediakan, pelaksanaannya masih belum konsisten dan sering kali tidak menjadi prioritas kebijakan, sehingga potensi e-government untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Namun, secara keseluruhan evaluasi efisiensi berdasarkan PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020 menunjukkan bahwa SPBE telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun, upaya berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada dan memastikan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Meskipun implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menunjukkan capaian positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun berbagai tantangan masih menjadi hambatan dalam pencapaian optimal. Salah satu tantangan utama adalah interoperabilitas sistem. Ketiadaan integrasi antar aplikasi dan platform digital di lingkungan pemerintahan mengakibatkan terjadinya duplikasi data dan proses kerja yang tidak efisien. Kemenpan-RB (2023) mencatat bahwa masih banyak instansi pemerintah yang mengembangkan aplikasi sendiri-sendiri tanpa mengacu pada arsitektur SPBE nasional, yang pada akhirnya menimbulkan fragmentasi sistem (Kemenpan-RB, 2023).

Selain interoperabilitas, kapasitas sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kendala signifikan. Transformasi digital memerlukan aparatur yang memiliki kompetensi teknis dalam pengelolaan sistem informasi, pengamanan data, dan penggunaan aplikasi pelayanan publik. Namun, masih ditemukan ketimpangan kualitas dan kuantitas SDM antar daerah, khususnya antara wilayah perkotaan dan daerah tertinggal. Laporan evaluasi SPBE 2023 menunjukkan bahwa sebagian besar daerah dengan indeks SPBE rendah juga memiliki skor rendah pada aspek manajemen SDM digital (Kemenpan-RB, 2023; Agus Diana & Sari, 2024).

Sejalan dengan itu, berdasarkan studi (Marfu'ah et al., 2024) menelaah respons masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bojonegoro menunjukkan adanya ketidaksiapan yang cukup signifikan. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih memilih pelayanan manual karena menganggap aplikasi digital terlalu rumit dan membingungkan. Selain itu, kurangnya akses terhadap perangkat teknologi seperti smartphone membuat masyarakat banyak yang tidak mengetahui keberadaan layanan digital tersebut.

Kesenjangan digital atau digital divide turut memperkuat tantangan implementasi SPBE. Ketimpangan akses terhadap jaringan internet, keterbatasan perangkat teknologi, serta literasi digital masyarakat yang rendah menghambat pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik, terutama di wilayah pedesaan dan terluar (Kencono et al., 2024). Hal ini menyebabkan layanan digital tidak dapat dijangkau secara merata, sehingga mengurangi efisiensi layanan dan menciptakan ketimpangan pelayanan publik.

Selain tantangan teknis dan struktural, pendekatan pelaksanaan SPBE di tingkat lokal juga menghadapi persoalan fragmentasi kebijakan. Beberapa pemerintah daerah masih mengembangkan sistem secara sektoral berdasarkan kebutuhan dinas masing-masing, tanpa merujuk pada arsitektur SPBE nasional. Hal ini menyebabkan inkonsistensi antar platform, serta rendahnya interoperabilitas data yang justru memperlambat proses pelayanan. Untuk itu, diperlukan penguatan peran Unit Pengelola SPBE di tingkat pemerintah daerah agar mampu menjadi *integrator* lintas sektor

dan memastikan kesinambungan layanan digital yang terkoordinasi.

Kelembagaan SPBE sebaiknya tidak hanya bersifat teknis-informatika, tetapi juga memiliki otoritas kebijakan lintas organisasi perangkat daerah (OPD), sehingga mampu menjembatani kebutuhan teknis dan kepentingan manajerial. Dengan pendekatan seperti ini, SPBE akan mampu mendorong efisiensi yang lebih sistemik dan bukan sekadar efisiensi prosedural.

Tantangan-tantangan ini secara langsung berdampak pada prinsip efisiensi dalam good governance. Ketika sistem tidak terintegrasi, SDM tidak siap, dan masyarakat tidak mampu mengakses layanan, maka efektivitas SPBE dalam memangkas waktu dan biaya layanan menjadi terbatas. Oleh karena itu, upaya penguatan arsitektur SPBE nasional, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, serta pemerataan infrastruktur digital menjadi agenda penting dalam menyempurnakan implementasi SPBE yang efisien dan inklusif.

KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintahan daerah terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam percepatan proses administrasi dan layanan publik. Melalui digitalisasi berbagai proses birokrasi, pemerintah daerah mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan mengurangi biaya operasional sesuai dengan indikator efisiensi yang diatur dalam PermenPAN-RB No. 59 Tahun 2020.

Namun, efektivitas SPBE masih menghadapi kendala terkait interoperabilitas sistem, kapasitas sumber daya manusia, serta kesenjangan akses teknologi di masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan SPBE sebagai pilar good governance dalam meningkatkan efisiensi tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi semata, melainkan juga memerlukan penguatan aspek sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai serta pendekatan inklusif yang memastikan pemerataan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, SPBE memiliki potensi besar untuk mendukung tata kelola pemerintahan daerah yang lebih efisien, namun memerlukan upaya berkelanjutan dalam

mengatasi tantangan implementasi agar hasil yang optimal dapat tercapai secara menyeluruh.

Beberapa rekomendasi penting dapat diajukan untuk mendukung penguatan implementasi SPBE sebagai pilar good governance di pemerintahan daerah. Pertama, perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan, agar aparatur pemerintahan mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi dengan efektif. Kedua, pemerintah daerah disarankan untuk memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung interoperabilitas antar sistem agar layanan dapat berjalan lebih terintegrasi dan efisien. Ketiga, diperlukan strategi inklusif untuk menjangkau masyarakat luas, terutama kelompok rentan, agar pemanfaatan SPBE tidak menimbulkan kesenjangan akses layanan publik. Keempat, penelitian selanjutnya sebaiknya mengkaji aspek dampak sosial dan budaya dari penerapan SPBE, serta evaluasi jangka panjang terkait peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan SPBE dapat lebih optimal dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam kerangka pembangunan pemerintahan berbasis teknologi di masa depan, SPBE bukan hanya menjadi alat reformasi birokrasi, tetapi juga menjadi jembatan menuju ekosistem digital pemerintahan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk tidak hanya melihat SPBE sebagai pemenuhan regulasi, tetapi sebagai instrumen strategis dalam membentuk pelayanan publik yang tangguh terhadap disrupsi, krisis, dan dinamika sosial ekonomi. Implementasi SPBE yang efisien dan inklusif akan menjadi penentu keberhasilan daerah dalam menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi administrasi publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Diana, B., & Sari, J. A. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan

Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Pemerintahan Dan Politik, 9 Nomor 2*.

Arga Wahyudi, F., & Eka Putri, N. (2024). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 06*. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1>

Arifin, Mustofa, A., Pramudiana, I. devy, & Kamariyah, S. (2024). Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP. *Jurnal Inovasi Sektor Publik, 4 Nomor 3*.

Faida, A. N., Mardiana, & Sarkowi, M. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang. *Seminar Nasional Keinsinyuran*.

Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(1)*, 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>

Kemenpan-RB. (2023). *Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2023*. <https://www.menpan.go.id/site/download/file/6886-6-laporan-hasil-evaluasi-spbe-tahun-2023>

Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). *Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. 7 Nomor 2*. <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>

Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). *DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK KETIDAKSIAPAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI BOJONEGORO*. *Jurnal Ilmu Administrasi, 15(2)*.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Permenpan-RB Nomor 59 Tahun 2020*.

Miles, B. M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3 rd ed)*. Sage Publications.

OECD. (2005). *OECD The e-government imperative*. OECD.

Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang. (2024). *PERBUP TULANG BAWANG NOMOR 15 TAHUN 2024*.

Sari, S. I., & Maya, M. (2021). *The Effectiveness of the Smart Madani Card Program at the Pekanbaru City Statistics Information and Encoding Communication Service*.

Sumatera, F. (2025). *Pemkab Tuba Tingkatan Mutu Pelayanan dan Terapkan SPBE*.
<https://fajarsumatera.co.id/uncategorized/21298/pemkab-tuba-tingkatan-mutu-pelayanan-dan-terapkan-spbe/>

Vani, R. V. (2024). *EVALUATION OF PUBLIC INFORMATION TRANSPARENCY POLICIES IN RIAU PROVINCE*.

Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah*.
<https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3>