

## **HAMBATAN-HAMBATAN DALAM IMPLEMETASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PEMERINTAH DAERAH**

**Arifin La Adu<sup>1</sup>, Rudy Hartanto<sup>2</sup>, Silmi Fauziati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta  
Email: <sup>1</sup>arifinlaadu@mail.ugm.ac.id, <sup>2</sup>rudy@ugm.ac.id, <sup>3</sup>silmi@ugm.ac.id

(Naskah masuk: 10 November 2022, diterima untuk diterbitkan: 21 November 2022)

### **Abstrak**

Pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan saat ini menjadi skala prioritas yang terus dikembangkan oleh pemerintah daerah. Untuk mewujudkan kualitas tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, maka pemerintah daerah berusaha menerapkan kebijakan inovatif berbasis sistem pemerintahan elektronik (SPBE) sehingga mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang optimal. Namun dalam prakteknya, penerapan layanan SPBE pada pemerintah daerah biasanya akan menghadapi banyak hambatan yang dapat berujung pada kegagalan. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang kendala-kendala penerapan *E-Government* pada negara-negara berkembang. Jenis Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara 10 responden, melakukan observasi, dan pengumpulan dokumen berdasarkan kuesioner Pemantauan dan Evaluasi SPBE sesuai Permenpan RB No 59 Tahun 2020 pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dan dilanjutkan dengan mengidentifikasi dan pengelompokkan data-data yang menjadi hambatan dalam penerapan layanan SPBE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dalam menerapkan layanan SPBE dapat dikategorikan ke dalam 4 hambatan / aspek, yaitu kebijakan/regulasi, perencanaan dan anggaran, sumber daya manusia, serta infrastruktur TI. Hambatan-hambatan tersebut dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan dalam implemetasi layanan SPBE sehingga kualitas pelayanan publik pada masyarakat menjadi lebih baik.

**Kata kunci:** Hambatan, Evaluasi, SPBE, *E-Government*,

## **OBSTACLES IN IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) SERVICES IN LOCAL GOVERNMENTS**

### **Abstract**

*The use of digital technology in the current government administration process is a priority scale that continues to be developed by local governments. To realize the quality of governance that is transparent, accountable, efficient, and practical, local governments are trying to implement innovative policies based on the electronic government system (SPBE) to make it easier for the community to get optimal public services. However, in practice, the implementation of SPBE services in local governments will usually face many obstacles that can lead to failure. Previous research has discussed the obstacles to implementing E-Government in developing countries. This type of research is descriptive qualitative research. The data in this study were obtained by interviewing ten respondents, making observations, and collecting documents based on the SPBE Monitoring and Evaluation questionnaire according to Permenpan RB No. 59 of 2020. The results showed that the obstacles faced by the Central Maluku District Government in implementing SPBE services could be categorized into four obstacles/aspects, namely policies/regulations, planning and budgeting, human resources, and IT infrastructure. These obstacles can be a reference for local governments to make improvements in the implementation of SPBE services so that the quality of public services to the community becomes better.*

**Keywords:** *Obstacles, Evaluation, SPBE, E-Government,*

## 1. PENDAHULUAN

Digitalisasi merupakan lompatan besar dalam dunia industri teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki tugas penting dalam membantu manusia untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan yang ada. Untuk itu pemerintah Indonesia yang bertugas sebagai pelayan publik terdorong untuk memperbaiki kualitas layanan publik masyarakat dengan membangun sebuah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi sehingga memudahkan masyarakat dalam berbagai bidang [1]. Tugas tersebut terbilang kompleks sehingga pemerintah memerlukan sistem pelayanan yang efektif yang dapat menjangkau berbagai kebutuhan masyarakat. Seiring berkembangnya zaman, kini segala informasi dapat diakses melalui gawai. Pemerintah memandang hal tersebut sebagai peluang untuk memberikan akses pelayanan publik yang efektif, yakni dengan menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau yang disebut *e-government* [2].

Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam membantu inisiatif perubahan organisasi melalui transisi dari layanan pemerintah konvensional ke layanan berbasis elektronik di banyak negara yang telah menerapkan *e-government*. Tujuan utama dari *e-government* adalah memberikan akses elektronik kepada masyarakat untuk mendistribusikan layanan dan informasi publik pemerintah kepada masyarakat maupun pihak swasta [3]. Implementasi *e-government* yang benar akan memberikan tingkat keberhasilan program pemerintah jauh lebih besar dengan meningkatkan efektivitas, proses dan prosedur penyelesaian tugas pemerintah. Hal ini tentu memberikan efek positif terhadap kualitas layanan publik yang lebih baik dan meningkatkan penggunaan informasi dalam proses pengambilan keputusan dengan melibatkan masyarakat di dalamnya.

Lebih lanjut, penerapan *e-government* merupakan salah satu langkah yang mendukung kebijakan pembangunan berkelanjutan [4]. Pemanfaatan *e-government* secara efektif akan membantu pemerintah dalam menciptakan ekosistem tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus sesuai dengan prinsip digitalisasi. Di Indonesia sendiri, *e-government* telah mencapai tingkat penerapan lebih lanjut, yakni dengan terintegrasinya informasi melalui aplikasi mobile dan laman resmi dinas-dinas terkait. Fasilitas tersebut dapat diakses publik secara gratis dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu pada halaman registrasi. Kemudahan publik dapat menggunakan aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya masing-masing, seperti mengurus dokumen atau sekadar mengakses informasi terkini terkait kebijakan publik.

Tidak hanya pelayanan publik, *e-government* juga dapat diwujudkan sebagai inovasi pemerintah dalam menjalin komunikasi dengan publik.

Implementasi *e-government* juga dimungkinkan oleh perkembangan teknologi komunikasi yang kian mengubah bentuk komunikasi yang awalnya searah menjadi dua arah yang dilengkapi dengan umpan balik (*feedback*) yang bersifat *real time* sehingga hal ini turut mengubah paradigma masyarakat kepada pemerintah [5].

Komunikasi yang dilakukan dengan cara ini lebih interaktif karena pengirim dan penerima aktif berpartisipasi secara bersama. Pengungkapan dianggap sebagai jenis komunikasi dua arah dalam kerangka *e-government* karena Publik diberikan informasi oleh pemerintah, kemudian publik diberi kesempatan untuk menanggapi informasi tersebut. Pemerintah memperhitungkan masukan dan menyesuaikan informasi yang diterimanya karena pemerintah ingin menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh publik sangat penting. Oleh karena itu, mendengarkan publik seringkali menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang dinamis dan saling percaya sehingga menghasilkan hubungan antara pemerintah dan publik yang lebih kuat [6].

Pengungkapan dan keterbukaan dapat memberikan banyak keuntungan bagi pemerintah, tetapi agar ini berhasil, kedua belah pihak harus menetapkan keaslian dan kepercayaannya. Ketika kepercayaan dapat dibangun secara efektif melalui komunikasi yang transparan dan nyata, itu akan membantu pemerintah dalam membangun koneksi dengan masyarakat umum. Masyarakat umum dapat berdialog, berpartisipasi secara langsung, dan memiliki dorongan untuk menjadi bagian dari mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan atas kebijakan-kebijakan publik, sehingga dengan *e-government* dapat mengubah karakteristik publik, dari yang semula pasif hanya sebagai penerima informasi, kini menjadi aktif dalam menyumbangkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan [7].

Penerapan *e-government* di Indonesia telah membentuk jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang dapat diakses secara fleksibel sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas publik dengan nyaman. Misal, pada layanan pengadaan barang dan jasa (LPSE) yang memungkinkan masyarakat (UMKM) atau pihak swasta (Perusahaan) melakukan transaksi jual beli dengan pemerintah tanpa harus mendatangi instansi terkait. Transaksi sepenuhnya dilakukan secara daring dan memanfaatkan teknologi *smart payment*. Dalam layanan pengadaan barang dan jasa (LPSE) pengguna juga akan mendapatkan informasi mengenai informasi tambahan terkait regulasi terbaru. Pengguna juga dapat memberikan *feedback* berupa penilaian pada aplikasi dan memberikan komentar terkait performa layanan serta aplikasi. Keberhasilan aplikasi-aplikasi besutan pemerintah pusat kemudian menggugah pemerintah daerah untuk mengembangkan aplikasi serupa yang diperuntukkan khusus bagi warga daerah tertentu.

Untuk memperkuat penerapan SPBE di daerah maka pemerintah pusat melalui Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maka setiap instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus menerapkan SPBE pada pelayanannya dan melakukan evaluasi implementasi SPBE secara berkala [8].

Evaluasi pemantauan dan penyelenggaraan SPBE telah dilakukan Kemenpan-RB pada tahun 2020. Tujuan dari evaluasi ini untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam penyelenggaraan SPBE. Berdasarkan hasil penilaian, tingkat kematangan yang diperoleh dalam penyelenggaraan SPBE secara nasional tahun 2020 adalah 2,26 dari skala 5 dan berada dalam kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan SPBE nasional masih terdapat banyak masalah yang harus diselesaikan. Dari Hasil penilaian ini juga masih terdapat beberapa pemerintah daerah kabupaten yang belum mengikuti evaluasi yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, salah satunya yaitu Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.

Penelitian sebelumnya tentang kendala yang dihadapi oleh negara-negara berkembang dalam implementasi *e-government* /SPBE telah. Penelitian ini berbasis Tinjauan pustaka sistematis (SLR) yang berdasarkan metode *Kitchenham*. Materi penelitian ini bersumber dari sejumlah repositori digital, termasuk *IEEE Xplore*, *Science Direct*, *ACM Digital Library*, dan *Scopus*. Menurut temuan penelitian ini, kendala dalam implementasi *e-government* terbagi dalam 7 kategori: Prasarana TI, regulasi/kebijakan, sumber daya manusia (SDM), Ekonomi, Geografi, Politik, dan budaya. Kendala tersebut dapat dijadikan acuan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelaksanaan dan penyelenggaraan SPBE sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik [9].

Penelitian lain [10] mengenai SPBE pada Kota Dumai yang bertujuan untuk mengukur kebijakan inovasi dalam penyelenggaraan SPBE dengan memanfaatkan 3 dimensi kebijakan inovasi berikut : 1) dimensi tata kelola kebijakan pemerintah, 2) dimensi *sectoral* dan 3) dimensi *interactive*. Hasil dari penelitian ini yaitu kebijakan inovatif Kota Dumai dalam penerapan sistem *e-government* (SPBE) berjalan dengan baik. Adapun kendala yang di hadapi yakni sumber daya manusia dengan kompetensi TIK yang terbatas, integrasi aplikasi dan layanan yang tidak lengkap, serta dukungan anggaran yang tidak memadai untuk inovasi SPBE.

Penelitian lainnya mengenai optimalisasi implementasi SPBE memerlukan pembentukan kerangka kebijakan yang tepat untuk mewujudkan visi SPBE. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menetapkan seberapa sukses implementasi SPBE serta untuk mengembangkan desain kebijakan SPBE yang sesuai untuk Pemerintah Provinsi Lampung. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam

penelitian ini dan hasilnya menjelaskan bahwa agenda pelaksanaan SPBE masih bersifat sektoral (parsial). Pemda Provinsi Lampung perlu mendengar masukan dan melibatkan para *stakeholder* untuk mengatasi kecenderungan ego sektoral yang masih terjadi dalam penyelenggaraan SPBE. Dengan adanya SPBE, pengembangan aplikasi pada masing-masing instansi pemerintah daerah diharapkan semakin berkurang dan semakin terintegrasi. salah satu kendala utama bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan SPBE yakni minimnya SDM yang memiliki kompetensi di bidang TIK [11].

Penelitian [12] implementasi SPBE untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengefisienkan transmisi informasi, sebagaimana diamanatkan oleh Perpres Nomor 95 Tahun 2018. Berdasarkan hasil penilaian SPBE yang dilakukan oleh KemenPAN-RB, Pemerintah Kabupaten Kuningan termasuk dalam kategori cukup dan standardisasi layanan SPBE belum dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan layanan SPBE yang diarahkan pada proses bisnis dan aplikasi layanan. Solusi dari penelitian ini adalah perancangan *Enterprise Architecture* SPBE pada domain layanan dengan memanfaatkan perpaduan antara *TOGAF ADM framework* dan *SPBE architecture* sehingga dapat memberikan beberapa output dalam tiga tahap yaitu tahap awal, visi arsitektur, dan arsitektur layanan.

Penelitian lain [13] mengevaluasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kegagalan sistem informasi dalam hal kesiapan pemerintah untuk menerapkan *e-government*. Dimensi kegagalan, indikator, dan model evaluasi sistem informasi dikembangkan melalui tinjauan literatur terhadap 36 jurnal ilmiah dan artikel internasional yang berfokus pada penyebab kegagalan sistem informasi di lembaga pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa ada 5 jenis kategori kegagalan sistem informasi yakni organisasi, sumber daya manusia, teknologi, layanan, dan proses, yang masing-masing dapat dievaluasi menggunakan serangkaian indikator. Berdasarkan literatur yang ditinjau, penelitian ini menghasilkan 7 model untuk mengevaluasi sistem informasi, yakni yakni Fokus penggunaan yang didalamnya ada TAM, TRA, dan UTAUT, Fokus kemanfaatan yang didalamnya ada HOT-Fit dan ITPOSMO, serta fokus kepuasan pengguna yang didalamnya ada EUCS dan EIM.

SPBE yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah daerah kepada masyarakat. Namun dalam prakteknya, penerapan SPBE pada pemerintah daerah menghadapi banyak hambatan yang dapat berujung pada kegagalan. Beberapa penelitian sebelumnya telah banyak membahas mengenai kendala-kendala penerapan SPBE di negara berkembang dan maju dengan menggunakan metode *Systematic literature review* (SLR). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil tema

hambatan-hambatan dalam penerapan layanan SPBE melalui penilaian tingkat kematangan SPBE pada pemerintah daerah terkhususnya Kabupaten Maluku Tengah.

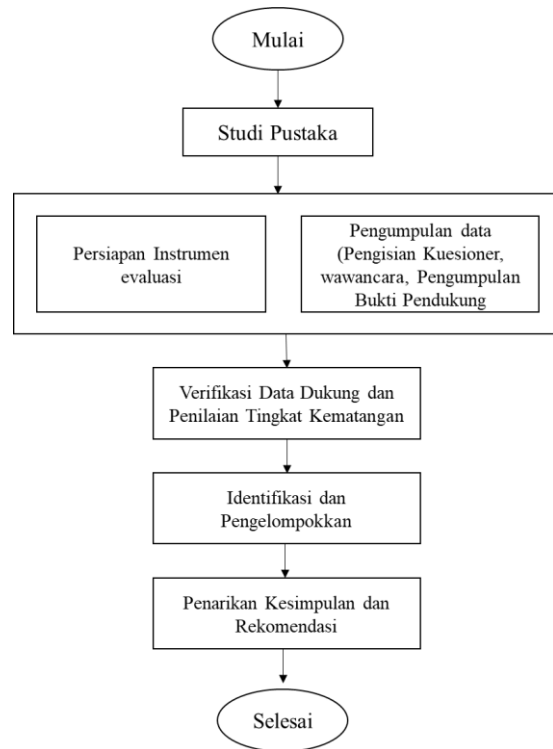
Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan penerapan layanan SPBE pada pemerintah daerah Kabupaten Maluku Tengah. sehingga diharapkan kualitas layanan SPBE dapat diperbaiki dan ditingkatkan guna mempermudah masyarakat mendapatkan layanan publik yang optimal.

**2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. metode Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data kualitatif dan diuraikan secara deskriptif. Metode penelitian ini berkaitan tentang studi suatu objek, suatu kondisi, sekelompok orang, atau fenomena lain dengan kondisi secara nyata. Tujuan metode penelitian ini adalah untuk mengungkapkan peristiwa atau fakta, situasi, fenomena, variabel dan situasi yang terjadi selama waktu penelitian dengan menyajikan data sebagaimana adanya tanpa manipulasi atau perlakuan lainnya[14]. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi literatur untuk memperdalam wawasan mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Kemudian metode pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara langsung kepada Dinas Kominfo Kabupaten Maluku Tengah sebagai *leading sector* dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih narasumber untuk mengisi kuesioner. Narasumber dipilih berdasarkan keterkaitan dengan indikator yang akan dinilai, narasumber harus memahami tata kerja dan pelaksanaan SPBE di lingkungan kerjanya. Sampel yang dipilih yaitu sebanyak 10 responden. Observasi dan validasi data pendukung merupakan bagian dari penelitian yang dirancang untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui wawancara telah valid dan benar.

Adapun Tahapan penelitian dapat di tunjukan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

**a. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah langkah pertama dalam mengumpulkan informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah menentukan ide dasar penelitian, tahap berikutnya adalah mengidentifikasi teori yang mendasari dan teori pendukung yang akan digunakan sebagai bahan referensi dari berbagai kumpulan referensi yang dikumpulkan dan data perpustakaan yang digunakan. Pada tahap ini studi Pustaka dilakukan untuk mengumpulkan landasan teoritis, hipotesis penelitian, dan kerangka kerja konseptual sebagai landasan teoritis untuk penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan maka diperoleh jenis-jenis hambatan pelaksanaan e-government yaitu Prasarana TI, regulasi/kebijakan, sumber daya manusia (SDM), Ekonomi, Geografi, Birokrasi, Politik, dan budaya.

**b. Persiapan Instrumen Evaluasi**

Instrument evaluasi dibutuhkan untuk memperoleh data atau informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka perlu disiapkan perangkat penelitian. Adapun perangkat penelitian yang digunakan mengacu pada pedoman penilaian SPBE yang diatur dalam Permen PAN-RB No. 59 Tahun 2020[15].

**c. Pengumpulan Data**

Pada tahap ini, prosedur tanya jawab dan kunjungan lapangan digunakan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam proses evaluasi tingkat kematangan SPBE sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam PermenPAN-RB No. 59

untuk tahun 2020. untuk memperoleh data penelitian digunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan sistematis dengan sumber informasi. Wawancara dipandang sebagai metode untuk mengumpulkan item informasi yang dilakukan secara lisan dan tatap muka dengan tujuan yang telah ditentukan.
2. Pelaksanaan visitasi dan pengumpulan data dalam prosedur ini dengan mengunjungi instansi / dinas terkait yang menjadi responden untuk proses validasi setelah wawancara dilakukan.

**d. Verifikasi Data Dukung dan Penilaian Tingkat Kematangan**

Pada proses ini penilaian tingkat kematangan dilakukan setelah pengumpulan data dan melakukan verifikasi data dukung, sehingga diperoleh tingkat kematangan masing-masing indikator.

**e. Identifikasi dan Pengelompokan Data**

Identifikasi dan Pengelompokan data dilakukan setelah penilaiain tingkat kematangan masing-masing indikator selesai dilakukan. Hasil ini berisikan tabel-tabel tingkat kematangan Indikator yang bernilai 1 dan 2. Nilai 1 menunjukkan bahwa indikator tersebut belum dilaksanakan sedangkan nilai 2 menunjukkan indikator tersebut telah dilaksanakan tetapi hanya sebatas pada dinas tertentu saja. Setiap indikator yang bernilai rendah ini akan dikelompokkan dan dijadikan hambatan dalam penerapan layanan SPBE yang disesuaikan dengan jenis hambatan *e-government* pada studi pustaka.

**f. Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan**

Kesimpulan dan rekomendasi diperoleh setelah mengidentifikasi dan mengelompokkan hambatan-hambatan pada implementasi layanan SPBE berdasarkan hasil penilaian tingkat kematangan pada setiap indikator yang dilakukan. Berdasarkan pedoman teknis pemantauan dan evaluasi SPBE yang dikeluarkan oleh Menpan RB No 962 tahun 2021 maka evaluator wajib menyusun rekomendasi perbaikan yang akan digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas SPBE. Dengan demikian, kondisi hambatan-hambatan dalam implementasi layanan SPBE yang telah diketahui dan dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah untuk memperbaiki penyelenggaraan layanan SPBE.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dalam implementasi layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) maka dilakukanlah pengelompokan data dari hasil penilaian level kematangan SPBE berdasarkan Permen PAN-RB No. 59 Tahun 2020. Penelitian ini

mengelompokkan hambatan penerapan layanan SPBE Sebagai Berikut.

**3.1. Kebijakan/Regulasi**

Pembentukan kebijakan terkait implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik pada Kabupaten Maluku Tengah yang diharapkan dapat diselesaikan pada tahun 2021 belum juga terealisasikan. Hal ini dapat diketahui dari layanan SPBE yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Maluku Tengah tidak mengalami perbaikan secara signifikan. Rata-rata keadaan layanan SPBE di Maluku Tengah masih bersifat pemberian informasi kepada pengguna apalagi yang berkaitan dengan layanan publik berbasis elektronik. Hambatan ini terlihat jelas pada hasil evaluasi mengenai kebijakan/regulasi dan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Tingkat kematangan Indikator Kebijakan

Domain	Aspek	Indikator	Tingkat kematangan Indikator
Kebijakan Internal SPBE	Kebijakan Internal	Kebijakan Internal	1
		Tata Kelola SPBE	
	Arsitektur SPBE	Kebijakan Internal Peta Rencana SPBE	1
		Kebijakan Internal Manajemen Data	1
	Kebijakan Internal Pembangunan Aplikasi SPBE	Kebijakan Internal	1
		Pembangunan Aplikasi SPBE	
	Kebijakan Internal Layanan Pusat Data	Kebijakan Internal	1
		Layanan Pusat Data	
	Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra	Kebijakan Internal	1
		Layanan Jaringan Intra	
	Kebijakan Internal Penggunaan Sistem Penghubung Layanan	Kebijakan Internal	1
		Penggunaan Sistem Penghubung Layanan	
Kebijakan Internal Manajemen Keamanan Informasi	Kebijakan Internal	1	
	Manajemen Keamanan Informasi		
Kebijakan Internal Audit TIK	Kebijakan Internal	1	
	Audit TIK		
Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE	Kebijakan Internal	1	
	Tim Koordinasi SPBE		

Pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa semua nilai tingkat kematangan Indikator Kebijakan SPBE memiliki nilai tingkat kematangan 1. hal ini menunjukkan bahwa kebijakan atau regulasi yang terkait dengan SPBE belum juga terbentuk sehingga implementasi layanan SPBE pada organisasi perangkat daerah (OPD) terhambat.

**3.2. Perencanaan dan Anggaran**

Pengadaan dan pengembangan layanan SPBE sangat bergantung pada perencanaan dan anggaran yang tersedia. Perencanaan layanan SPBE yang matang akan sangat berpengaruh baik terhadap kualitas layanan SPBE itu kedepannya, Adapun perencanaan yang buruk menyebabkan layanan SPBE tidak ada perkembangan dan perbaikan.

Implementasi dan pengembangan layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah terhambat karena terbatasnya anggaran pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Hal ini diperparah juga dengan pembatasan penggunaan anggaran yang diakibatkan oleh covid-19. Anggaran yang tadinya direncanakan akan digunakan untuk pelaksanaan kegiatan SPBE terpaksa harus ditiadakan dan dialihkan untuk penanganan pandemi covid-19. Selama ini pemerintah pusat hanya menawarkan kebijakan dan panduan pelaksanaan SPBE namun tidak disertai dengan alokasi anggaran yang digunakan sehingga harus ditanggung oleh masing-masing pemerintah daerah. Hal ini terlihat jelas pada hasil evaluasi mengenai perencanaan dan anggaran yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Tingkat kematangan Indikator Perencanaan dan Anggaran

Domain	Aspek	Indikator	Tingkat kematangan Indikator
Tata Kelola SPBE	Perencanaan Strategis SPBE	Arsitektur SPBE	1
		Peta Rencana SPBE	1
		Keterpaduan Rencana dan Anggaran SPBE	1
		Inovasi Proses Bisnis SPBE	1

Pada Tabel 2, terlihat bahwa semua nilai tingkat kematangan yang terkait dengan Indikator Perencanaan dan Anggaran sebesar 1. Nilai ini termasuk dalam kategori sangat rendah jika dibandingkan dengan nilai maksimal yaitu 5. Hal ini menunjukkan bahwa indikator Arsitektur SPBE, Peta Rencana SPBE, Keterpaduan Rencana dan Anggaran SPBE serta Inovasi Proses Bisnis SPBE belum juga dilaksanakan sehingga menghambat pengadaan dan pengembangan layanan SPBE

**3.3. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang terkait dengan layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah sangat terbatas. Hal ini diperparah dengan banyaknya pegawai yang memiliki latar belakang yang bukan dari kompetensi teknologi informasi yang menangani bagian layanan SPBE, sehingga layanan SPBE pada Kabupaten Maluku Tengah kurang mengalami perbaikan dan peningkatan fungsi layanan SPBE. Hambatan ini terlihat jelas pada hasil evaluasi mengenai SDM pada Pemerintah Daerah Maluku Tengah Dan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Tingkat kematangan Indikator Sumber Daya Manusia

Domain	Aspek	Indikator	Tingkat kematangan Indikator
Tata Kelola SPBE	Penyelenggara SPBE	Pelaksanaan Tim Koordinasi SPBE	1
		Kolaborasi Penerapan SPBE	1
Manajemen SPBE	Penerapan Manajemen SPBE	Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia	1

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa semua nilai Tingkat kematangan yang terkait dengan Indikator sumber daya manusia sebesar 1. Nilai ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tim koordinasi spbe belum juga dibentuk, kolaborasi penerapan spbe belum terlaksana dengan baik, serta penerapan kompetensi sumber daya manusia sesuai dengan pengelolaan layanan SPBE belum dilaksanakan sehingga layanan SPBE yang sudah ada tidak ada perbaikan signifikan.

**3.4. Infrastruktur**

Infrastruktur layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah memang belum tersebar secara merata. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Kabupaten Maluku Tengah yang belum terhubung dengan jaringan internet sehingga sampai saat ini masih ada OPD dan UPT yang belum memiliki layanan SPBE baik itu berupa aplikasi maupun website pada OPD dan UPT tersebut.

Dari segi masyarakat, di berbagai wilayah yang ada pada Kabupaten Maluku Tengah masih ada wilayah yang belum memiliki layanan internet walaupun semua fasilitas itu ada tentunya harganya masih relatif mahal sehingga akses penggunaan internet masih terbatas pada kalangan tertentu saja. Hambatan mengenai infrastruktur dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Tingkat kematangan Indikator Infrastruktur

Domain	Aspek	Indikator	Tingkat kematangan Indikator
Tata Kelola SPBE	Teknologi Informasi dan Komunikasi	Pembangunan Aplikasi SPBE	1
		Layanan Pusat Data	1
		Layanan Jaringan Intra	2
		Penggunaan Sistem Penghubung Layanan	2
Manajemen SPBE	Penerapan Manajemen SPBE	Penerapan Manajemen Risiko SPBE	1
		Penerapan Manajemen Keamanan Informasi	1
		Penerapan Manajemen Data	1
		Penerapan Manajemen Aset TIK	1

Tabel 4, menunjukkan bahwa nilai tingkat kematangan indikator infrastruktur yang terkait dengan aspek teknologi informasi dan komunikasi, dan juga aspek penerapan manajemen SPBE memiliki nilai 1. hal ini tentu menjadi hambatan besar dalam pengembangan layanan SPBE kedepannya. Selain itu indikator layanan jaringan intra dan penggunaan sistem penghubung layanan memiliki nilai 2, artinya indikator infrastruktur masih berfokus pada masing-masing OPD.

### 3.5. Rekomendasi Perbaikan

Untuk menyelesaikan hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan implementasi layanan SPBE maka Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu melakukan beberapa hal yaitu.

#### a. Kebijakan

Untuk mengatasi permasalahan ini Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu secepatnya untuk mengesahkan kebijakan yang terkait dengan Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sehingga mempermudah koordinasi dan komunikasi antar OPD terkait guna menselaraskan informasi terkait SPBE sehingga pembentukan tim koordinasi SPBE dapat segera terbentuk dan mengurangi hambatan pada masing-masing OPD dalam melaksanakan operasional layanan SPBE sehingga hal-hal yang menyangkut permasalahan teknis pelaksanaan di lapangan dapat segera diketahui dan diselesaikan secara bersama.

#### b. Perencanaan dan Anggaran

Untuk mengatasi hambatan pada perencanaan SPBE Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu membuat *masterplan*, strategi implementasi layanan SPBE dan juga pedoman pelaksanaannya yang dituangkan dalam bentuk peraturan daerah maupun peraturan bupati sehingga sistem pemerintahan berbasis elektronik pada Kabupaten Maluku Tengah dapat dijadikan prioritas utama dalam hal menunjang kinerja pemerintah daerah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel sehingga tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah dapat meningkat.

Implementasi layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah memang memerlukan anggaran operasional dan pemeliharaan yang memadai. Hal ini bertujuan untuk perbaikan dan evaluasi implementasi layanan SPBE dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, perlu ditekankan kepada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah bahwa anggaran SPBE harus dimasukkan dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) serta program SPBE harus ditempatkan sebagai skala prioritas dalam proses pembangunan daerahnya.

#### c. Sumber Daya Manusia

Untuk mengatasi permasalahan sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan SPBE maka Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu melakukan perekrutan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang memiliki kemampuan terkait dengan layanan SPBE misalnya memiliki latar belakang programmer, web engineer/web administrator, computer network, dan juga konsultan IT. Hal ini diperlukan agar pegawai tersebut dapat memperbaiki dan mengembangkan layanan SPBE pada Kabupaten Maluku Tengah.

Bagi pegawai yang telah menempati posisi tertentu terkait pengelolaan layanan SPBE maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang TIK yang terintegrasi. Pendidikan dan pelatihan ini hendaknya bersifat in house training sehingga semua kalangan pegawai pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah memperoleh pengetahuan dan pemahaman secara menyeluruh mengenai layanan SPBE. In house training tersebut dapat dilaksanakan dengan melibatkan para pakar di daerah maupun pusat dan juga bekerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada. Selain itu pendidikan dan pelatihan ini juga dapat dilakukan secara mandiri oleh Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah yang lebih mengetahui kebutuhannya sendiri berkaitan dengan implementasi layanan SPBE. Untuk itu perlu penanganan yang serius dan dilakukan secara bersama-sama baik itu oleh pemerintah pusat, daerah maupun perguruan tinggi.

#### d. Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu menjadi perhatian sehingga dibutuhkan untuk membentuk suatu kebijakan yang merangkul pihak swasta khususnya *internet service provider* (ISP) dalam

bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan kedua belah pihak. Misalnya *Memorandum of Understanding* (MoU) yang dibuat oleh pemerintah daerah dengan pihak telkom yang tertuang dalam kebijakan bahwa akan dilakukan pengembangan infrastruktur jaringan untuk memenuhi kebutuhan implementasi layanan SPBE di lingkup Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dengan Telkom sebagai penyedia jasa internet. Kebijakan ini juga akan mengatur berbagai infrastruktur layanan SPBE yang terhubung antar masing-masing OPD dan UPT secara lebih efektif sehingga kebijakan ini menjadi terobosan untuk mengatasi infrastruktur yang mahal.

Bagi konsumen dari kalangan masyarakat, pemerintah daerah perlu berkolaborasi dengan pemerintah pusat dan dibantu oleh pihak swasta untuk memperluas aksesibilitas dan jangkauan infrastruktur internet bagi semua kalangan masyarakat dari atas hingga bawah. Termasuk menetapkan tarif yang terjangkau dan transparan untuk semua masyarakat,

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan, penerapan layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah banyak menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut antara lain, kebijakan/regulasi mengenai SPBE yang sampai saat ini belum terbentuk. penyusunan rencana/*masterplan* SPBE, strategi implementasi layanan SPBE dan juga pedoman pelaksanaannya belum dilakukan. Anggaran penyelenggaraan SPBE yang tidak tersedia. sumber daya manusia (SDM) terkait pengelolaan layanan SPBE yang terbatas dan banyaknya banyaknya pegawai yang memiliki latar belakang yang bukan dari kompetensi teknologi informasi yang menangani bagian layanan SPBE. Infrastruktur layanan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah memang belum tersebar secara merata.

Upaya perbaikan layanan SPBE harus menjadi perhatian serius Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dalam mewujudkan layanan publik yang optimal. Untuk itu perlu dilakukan berbagai cara untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan layanan SPBE. Upaya yang perlu dilakukan yaitu mengesahkan kebijakan yang terkait dengan Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sehingga mempermudah koordinasi dan komunikasi antar OPD terkait. Membuat *masterplan*, strategi implementasi layanan SPBE dan juga pedoman pelaksanaannya yang dituangkan dalam bentuk peraturan daerah maupun peraturan bupati. Memasukkan anggaran SPBE pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah (APBD) serta menempatkan program SPBE sebagai skala prioritas. Melakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Bekerjasama dengan pihak swasta yang dituangkan dalam bentuk *Memorandum of*

*Understanding* (MoU) untuk mengatasi hambatan infrastruktur layanan SPBE.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nuriyanto. 2014. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?" *J. Konstitusi*, vol. 11. no. 3, pp. 428–453
- [2] M. Silalahi, D. Napitupulu, and G. Patria. 2015. "Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia," *Tekno. Inf. dan Komun.*, vol. 1. no. 1, pp. 10–16
- [3] R. Meiyanti, B. Utomo, D. I. Sensuse, and R. Wahyuni, "E-Government Challenges in Developing Countries: A Literature Review," *2018 6th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2018*, no. Citsm, pp. 1–6, 2019.
- [4] E. E. Supriyanto. 2016. "Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," *J. Ilmu Pemerintah. Kaji. Ilmu Pemerintah. dan Polit. Drh.*, vol. 1. no. 1, p. 141. Doi: 10.24905/jip.v1i1.438.
- [5] Ihsanira Dhevina E. (2018). E- Government : Inovasi dalam Strategi Komunikasi. KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA. [https://www.setneg.go.id/baca/index/e\\_governm ent\\_inovasi\\_dalam\\_strategi\\_komunikasi](https://www.setneg.go.id/baca/index/e_governm ent_inovasi_dalam_strategi_komunikasi) [Diakses 3 Oktober 2022]
- [6] Kriyantono. (2014). Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal : Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta: Prenada Media
- [7] Yulisprianto, A. R., & Aji, G. G. (2018). Implementasi Government Public Relations Digital Untuk Membangun Komunikasi Dua Arah (Studi Kasus Program Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya). *Commercium*, 1(2)
- [8] Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [9] A. Arief and M. Yunus Abbas. 2021 "Kajian Literatur (*Systematic Literature Review*): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," *J. Ilm. Tek. Elektro*, vol. 8, no. 1, pp. 1–6, doi: 10.33387/protk.v8i1.1978.
- [10] U. Amri, Adiarto, and H. As'ari. 2022. "Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 12201–12207,
- [11] Khaidarmansyah and R. Saifuddin. 2022. "Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Lampung," *Deriv. J. Manaj.*, vol. 16, no. 1, pp. 85–95
- [12] A. S. Qotrunnisa. 2021. "Model Arsitektur



- Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kuningan,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 4. no. 3, pp. 187–192. Doi: 10.33387/jiko.
- [13] A. R Pamungkas, L. Edi Nugroho, and S. Sulistyono. 2020. “Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi Pada Kesiapan Penerapan E-Government: Studi Literatur,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 3, no. 3, pp. 143–152, doi: 10.33387/jiko.v3i3.2176.
- [14] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- [15] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.