

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pemerintah Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintahan Kota Bengkulu

Oleh:
Andika Al-Fikri

Pembimbing
Rosidin, M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE memberikan dampak positif terhadap kinerja Pemerintah Kota Bengkulu, yang ditunjukkan melalui peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Faktor pendukung meliputi dukungan pimpinan, regulasi, koordinasi antar-OPD, serta pemanfaatan sistem digital, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan literasi digital, kendala jaringan, keterbatasan anggaran, dan sumber daya manusia bidang teknologi informasi. Kesimpulannya, penerapan SPBE di Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan infrastruktur, sumber daya manusia, dan literasi digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintah, SPBE, Pemerintah Kota Bengkulu, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Analysis of Government Performance in Implementing the Electronic-Based Government System (SPBE) in the Bengkulu City Government

By:

Andika Al-Fikri

Supervisor:

Rosidin, M. Si

This study aims to describe the performance of the Bengkulu City Government in implementing the Electronic-Based Government System (SPBE) and the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the implementation of SPBE has had a positive impact on government performance, reflected in improvements in productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Supporting factors include leadership support, regulations, coordination among regional government organizations, and the use of digital systems, while inhibiting factors include limited digital literacy, network problems, budget limitations, and limited human resources in information technology. In conclusion, the implementation of SPBE in Bengkulu City has been running well, although improvements in infrastructure, human resources, and digital literacy are still needed.

Keyword: Government Performance, SPBE, Bengkulu City Government, Public Services.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan merupakan sistem yang menyelenggarakan kegiatan negara demi mencapai tujuan bersama seperti kesejahteraan, keadilan, dan stabilitas sosial (Nur Wijayanti, 2017). Dalam negara demokrasi seperti Indonesia, pemerintahan melibatkan eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang bekerja secara sinergis dalam kerangka checks and balances. Ketiga lembaga ini memiliki peran penting dalam mengelola sumber daya negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintahan yang efektif dicirikan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Perkembangan global mendorong adanya tuntutan terhadap peningkatan kualitas layanan publik, efisiensi birokrasi, dan keterbukaan informasi. Untuk merespons tantangan ini, pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Amantha, 2024).

Dalam era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, fungsi pemerintahan tidak hanya sebagai pengatur (regulator), tetapi juga fasilitator inovasi dan kolaborasi lintas sektor. Pemerintah dituntut menghadirkan layanan yang mudah diakses dan responsif melalui integrasi teknologi digital. Transformasi digital ini memungkinkan pelayanan lintas waktu dan wilayah melalui sistem seperti SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) (Choirunnisa et al., 2023).

Sebelum adanya SPBE, penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia masih bersifat manual dan parsial (Helmi et al., 2023). Banyak proses birokrasi yang berbelit dan membutuhkan waktu lama, seperti pengurusan dokumen, pelayanan administrasi, hingga sistem pelaporan yang masih dilakukan secara konvensional. Akibatnya, pelayanan publik menjadi lambat, kurang efisien, dan rentan terhadap penyalahgunaan wewenang.

Selain itu, sistem pemerintahan sebelum SPBE cenderung tidak terintegrasi antar instansi. Setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mengelola data dan layanan secara mandiri, tanpa ada kesatuan sistem informasi (Anwaruddin, 2019). Hal ini bisa menimbulkan duplikasi data, ketidakefisienan proses kerja, dan minimnya transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Munculnya SPBE merupakan jawaban atas kebutuhan untuk mentransformasi sistem pemerintahan agar lebih efisien dan modern. SPBE didesain untuk mengintegrasikan sistem dan layanan pemerintahan ke dalam satu platform digital, sehingga meningkatkan kualitas dan efisiensi birokrasi (Rusdy & Flambonita, 2023). Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Penerapan SPBE muncul sebagai jawaban atas berbagai kendala birokrasi yang selama ini dianggap berbelit, memakan biaya, dan lambat dalam memberikan pelayanan. Melalui sistem digital, proses administrasi dapat disederhanakan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan minim penyimpangan. Kehadiran SPBE juga membantu menghubungkan berbagai instansi agar bekerja lebih terkoordinasi serta menghadirkan layanan yang

transparan. Selain itu, masyarakat didorong untuk ikut berpartisipasi melalui berbagai sarana digital, seperti layanan pengaduan maupun survei kepuasan.

Secara hukum, SPBE memiliki dasar kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mewajibkan pemerintah pusat hingga daerah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada intinya, SPBE merupakan langkah transformasi digital yang dirancang untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi, penerapan SPBE menjadi semakin penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pemerintah. Dengan adanya digitalisasi dalam sistem administrasi, birokrasi yang selama ini dikenal panjang dan berbelit dapat dipangkas sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif. Hal ini memberikan dampak positif terhadap masyarakat karena dapat mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan pemerintahan.

Di Indonesia, penerapan SPBE telah menjadi bagian dari kebijakan nasional, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, serta mampu memberikan layanan publik yang berkualitas (Peraturan Presiden, 2018). Oleh karena itu, setiap daerah didorong untuk mengadopsi SPBE sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing.

Pemerintah Kota Bengkulu merupakan salah satu daerah yang telah berkomitmen dalam menerapkan SPBE guna meningkatkan kualitas layanan

publik. Berbagai langkah strategis telah diambil untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem ini, termasuk pembentukan regulasi, evaluasi berkala, serta peningkatan infrastruktur digital. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa digitalisasi dalam pemerintahan dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

Implementasi SPPBE atau bisa disebut *e-Government* di Kota Bengkulu dapat dilihat melalui salah satunya aplikasi Sentuh Tanahku yang diluncurkan ATR/BPN. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi biaya, dan kepuasan masyarakat hingga 25%. Namun, data menunjukkan per Januari 2025 hanya terdapat 1.032 akun terverifikasi (kurang dari 1% populasi Kota Bengkulu). Hal ini mencerminkan masih rendahnya partisipasi masyarakat akibat keterbatasan literasi digital, sosialisasi, dan akses teknologi (Rosidin, 2025).

Meskipun penerapan layanan digital seperti aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan adanya kemajuan, rendahnya tingkat pemanfaatan menandakan bahwa implementasi SPBE di Kota Bengkulu masih menghadapi sejumlah tantangan. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menggunakannya. Oleh karena itu, selain menyediakan infrastruktur dan aplikasi digital, diperlukan pula landasan regulasi yang kuat agar penerapan SPBE dapat berjalan lebih terarah, konsisten, serta mampu menjawab berbagai kendala yang muncul di lapangan.

Salah satu langkah penting dalam penerapan SPBE di Kota Bengkulu adalah penetapan Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan SPBE di lingkungan pemerintah kota. Regulasi ini menjadi pedoman bagi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam mengadopsi sistem berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya peraturan ini, setiap OPD diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Peraturan Walikota, No.15, 2022).

Selain regulasi, Pemerintah Kota Bengkulu juga membentuk tim evaluasi SPBE yang bertugas untuk melakukan pemantauan terhadap implementasi sistem ini di berbagai OPD. Tim ini memiliki peran penting dalam menilai sejauh mana penerapan SPBE berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas implementasi SPBE, Pemerintah Kota Bengkulu juga menjalin kerja sama dengan institusi akademik seperti Universitas Gadjah Mada (UGM). Kolaborasi ini bertujuan untuk menyusun arsitektur dan peta rencana SPBE yang dapat menjadi panduan dalam pengembangan sistem pemerintahan digital di Kota Bengkulu. Langkah ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mengadopsi praktik terbaik dalam implementasi SPBE.

Pada tahun 2023, Pemerintah Kota Bengkulu melalui Bidang Layanan E-Government melakukan finalisasi penginputan indikator SPBE berdasarkan hasil

evaluasi dan wawancara yang telah dilakukan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam evaluasi SPBE benar-benar mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Dengan demikian, proses evaluasi dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kinerja pemerintah dalam penerapan sistem berbasis elektronik.

Pemerintah Kota Bengkulu juga aktif dalam mengikuti evaluasi SPBE nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Dalam evaluasi tahun 2023, Kota Bengkulu berhasil meraih predikat "Baik" dengan nilai indeks 2,61. Capaian ini menunjukkan bahwa pemerintah kota telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam penerapan SPBE dan memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik.

Tabel 1.1
Penerapan SPBE di Provinsi Bengkulu

Kabupaten/Kota	Indeks SPBE (2023)	Predikat	Status SPBE saat ini
Rejang Lebong	3,23	Baik	Sudah menerapkan SPBE secara baik (termasuk kerja sama dengan Pemkot)
Provinsi Bengkulu (Pemprov)	3,12	Baik	Kerangka regulasi sudah kuat (Pergub 2020–2023)
Lebong	2,93	Baik	Temahten SPBE telah berjalan baik
Bengkulu Utara	2,90	Cukup	Sudah menerapkan SPBE tapi masih perlu peningkatan
Kota Bengkulu	2,61	Cukup	Sudah menerapkan SPBE dengan kategori cukup
Bengkulu Tengah (Benteng)	2,55	Cukup	Implementasi SPBE sudah berjalan, perlu ditingkatkan
Seluma	2,54	Cukup	Implementasi SPBE cukup (Indeks SPBE 2022–2023) (Scribd)

Bengkulu Selatan	— (Progres perencanaan)	—	Dalam tahap penyusunan peta rencana SPBE tahun 2025 (<u>Teropong Publik</u>)
Kepahiang	2,28	Cukup	Sudah membangun SPBE, namun implementasi belum optimal
Kaur	2,24	Cukup	Sudah menerapkan SPBE namun masih dalam kategori cukup
Mukomuko	2,07 (2023)	Cukup	SPBE telah mulai diterapkan (Bimtek, pelatihan) & Perbup Keamanan Informasi SPBE tahun 2024

Sumber: (Bengkulupost.id, radarmukomuko.disway.id, [Database Peraturan | JDIH BPK, mukomukomangimbau.com](#)) diolah peneliti (2026)

Keberhasilan penerapan SPBE di Kota Bengkulu juga didukung oleh berbagai inisiatif dalam memperkuat infrastruktur digital dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Pemerintah telah melakukan berbagai pelatihan bagi aparatur sipil negara (ASN) agar mampu mengoperasikan sistem berbasis elektronik dengan baik. Selain itu, peningkatan jaringan internet dan keamanan data menjadi fokus utama dalam menjaga keberlanjutan sistem ini.

Meskipun telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, penerapan SPBE di Kota Bengkulu masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu kendala utama adalah masih adanya kesenjangan pemahaman teknologi di kalangan ASN dan masyarakat. Beberapa layanan digital yang telah disediakan belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal karena kurangnya literasi digital di kalangan pengguna.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran dalam pengembangan infrastruktur digital. Implementasi SPBE membutuhkan investasi yang cukup besar, terutama dalam hal pengadaan perangkat lunak, pengelolaan

data, serta penguatan sistem keamanan siber. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dalam mengalokasikan anggaran guna memastikan keberlanjutan program ini.

Dampak implementasi SPBE terhadap peningkatan kualitas layanan publik menjadi salah satu aspek yang perlu dianalisis lebih lanjut. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan layanan berbasis digital, masih diperlukan evaluasi lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana SPBE mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki.

Pemilihan Kota Bengkulu sebagai lokasi penelitian didasarkan pada posisi indeks SPBE tahun 2023 yang berada pada angka 2,61 dengan predikat “Cukup” (Keputusan MenPANRB No. 13 Tahun 2024). Nilai ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE di Kota Bengkulu sudah berjalan, namun masih memiliki banyak ruang untuk ditingkatkan. Selain itu, Kota Bengkulu telah memiliki regulasi khusus berupa Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 15 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan SPBE yang menjadi pedoman bagi setiap OPD dalam melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sebagai ibu kota provinsi, Kota Bengkulu juga berperan strategis karena menjadi pusat pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, sehingga hasil analisis penerapan SPBE di wilayah ini dapat memberikan gambaran yang relevan dan bermanfaat bagi daerah lain di Provinsi Bengkulu.

Penerapan SPBE di Kota Bengkulu merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Meskipun telah menunjukkan perkembangan yang positif, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi agar implementasi SPBE dapat berjalan lebih optimal. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dalam mengevaluasi sejauh mana efektivitas sistem ini serta merumuskan solusi yang dapat meningkatkan kualitas pemerintahan berbasis elektronik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian adalah:

1. Bagaimana kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SPBE di Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SPBE di Kota Bengkulu

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam manajemen pemerintahan digital, terutama dalam

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan dalam penerapan SPBE di tingkat daerah.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran mengenai kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan SPBE, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan berbasis elektronik.
- b. Menyediakan informasi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) mengenai tantangan dan strategi dalam implementasi SPBE, sehingga dapat meningkatkan kesiapan dan kompetensi mereka dalam mengadopsi sistem digital.
- c. Memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penerapan SPBE, baik dari aspek infrastruktur, regulasi, SDM, maupun keterlibatan masyarakat.
- d. Membantu masyarakat dalam memahami peran dan manfaat SPBE, sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintahan berbasis elektro