

ABSTRAK

PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)

**Oleh
SEPTA MERANDO BAHERDA PUTRA**

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kebijakan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik. Pelaksanaan SPBE di Kota Bandar Lampung belum didasarkan pada Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota, sehingga masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Permasalahan penelitian: Bagaimanakah penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dan apakah faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung?

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah analisis yuridis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kepegawaian Daerah serta melibatkan masyarakat dan pihak swasta/pelaku usaha, namun demikian penyelenggaraannya belum optimal. Hal ini diketahui dari Indeks SPBE Kota Bandar Lampung yang dikeluarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Tahun 2021 masih masuk dalam kategori kurang. Selain itu Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator belum mencapai target. Faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik adalah belum adanya kebijakan internal (produk hukum) terkait Tata Kelola SPBE, masih belum sinergisnya pelaksanaan SPBE oleh OPD dan keterbatasan SDM Pengelola SPBE pada OPD di Kota Bandar Lampung

Saran dalam penelitian ini adalah: Pemerintah Kota Bandar Lampung agar memberlakukan regulasi/kebijakan berupa peraturan yang dapat menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan SPBE. Dinas Komunikasi dan Informatika agar menganggarkan biaya penyelenggaraan SPBE dan meningkatkan SDM pengelola SPBE dari segi kualitas maupun kuantitas.

Kata Kunci: Penyelenggaraan, SPBE, Pelayanan Publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF AN ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) FOR PUBLIC SERVICES

(Study at the Bandar Lampung City Communication and Information Service)

By

SEPTA MERANDO BAHERDA PUTRA

Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) is a government policy in utilizing information and communication technology in government processes and public services. The implementation of SPBE in Bandar Lampung City is not yet based on Regional Regulations or Mayor Regulations, so it still refers to Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning SPBE. The problem in this research are: How is SPBE implemented for public services at the Bandar Lampung City Communication and Information Service and what are the factors that hinder the implementation of SPBE for public services at the Bandar Lampung City Communication and Information Service?

The problem approach used is a normative and empirical juridical approach. Data collection was carried out using field studies and literature studies. The data analysis used is qualitative juridical analysis.

The results of this research show that the implementation of SPBE for public services by the Bandar Lampung City Communication and Information Service has been implemented between Regional Apparatus Organizations such as the Population and Civil Registry Service, the One Stop Integrated Services Service and the Regional Civil Service Agency and involves the community and the private sector/ business actors, however, implementation is still not optimal This is known from the Bandar Lampung City SPBE Index issued by the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform in 2021, which is still in the deficient category. Apart from that, the obtained Maturity Level Indicator Values on SPBE have also not reached the target. Factors that hinder the implementation of SPBE for public services are the absence of internal policies (regulation) related to SPBE Governance, the lack of synergy in the implementation of SPBE by OPDs and limited human resources for SPBE Managers in OPDs in Bandar Lampung City

The suggestions in this research are: The Bandar Lampung City Government should implement regulations/policies in the form of regulations that can become the legal basis for implementing SPBE. The Department of Communication and Information should budget the costs of organizing SPBE and improve the human resources managing SPBE in terms of quality and quantity.

Keywords: Implementation, SPBE, Public Services