

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
(SPBE) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh:

**INEZ CAHYA DIMAR
NPM 2156041041**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

**Oleh:
INEZ CAHYA DIMAR**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap peningkatan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Fokus penelitian mencakup aspek Dukungan (*support*), Kapasitas (*capacity*), Nilai (*value*), efisiensi, reliabilitas, dan Kepercayaan (*trust*) dalam pelaksanaan SPBE. Data diperoleh melalui wawancara dengan informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung, serta dari studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE di Kota Bandar Lampung telah membawa sejumlah perbaikan dalam penyediaan layanan publik berbasis digital, seperti integrasi aplikasi pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan aksesibilitas layanan. Namun demikian, penerapan SPBE masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, keterbatasan anggaran, belum optimalnya integrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta gangguan teknis pada infrastruktur teknologi informasi. Saran yang diajukan dalam penelitian ini antara lain adalah perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berbasis teknologi informasi, penyusunan peraturan daerah khusus terkait SPBE, penguatan sinergi antar-OPD, serta optimalisasi infrastruktur teknologi untuk menunjang layanan publik berbasis elektronik yang efektif, efisien, dan terpercaya.

Kata Kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pelayanan Publik, Kota Bandar Lampung

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) TOWARDS IMPROVING PUBLIC SERVICES IN BANDAR LAMPUNG CITY

By
INEZ CAHYA DIMAR

This study aims to analyze the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) in improving public services in Bandar Lampung City, as well as to identify the inhibiting factors in its implementation. The research uses a qualitative approach with a descriptive-analytical method. The focus of the study includes aspects of support, capacity, value, efficiency, reliability, and trust in the implementation of SPBE. Data were collected through interviews with informants from the Communication and Informatics Office, the Population and Civil Registration Office, and the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Bandar Lampung City, as well as through document studies. The results show that the implementation of SPBE in Bandar Lampung City has brought several improvements in the provision of digital-based public services, such as service application integration, administrative procedure simplification, and enhanced service accessibility. However, the implementation still faces several challenges, including the limited availability of competent human resources, budget constraints, the suboptimal integration between government agencies, and technical disruptions in information technology infrastructure. The recommendations proposed in this study include enhancing human resource capacity through IT-based training, formulating local regulations specifically governing SPBE, strengthening inter-agency coordination, and optimizing technological infrastructure to support effective, efficient, and trustworthy electronic-based public services.

Keywords: *Electronic-Based Government System, Public Service, Bandar Lampung City*

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

INEZ CAHYA DIMAR

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**:IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Inez Cahya Dimar

Nomor Pokok Mahasiswa

2156041041

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 19710615 200501 1 003

Dodi Faedulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 198807122019031012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.

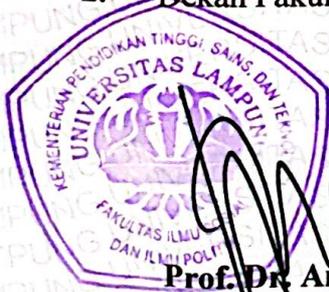
Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



(Handwritten signatures of Nana Mulyana, Dodi Faedlulloh, and Dr. Dedy Hermawan)

2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 11 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 04 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Inez Cahya Dimar
NPM. 2156041041

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Inez Cahya Dimar dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 25 Desember 2002, merupakan anak kedua dari dua bersaudari, pasangan Bapak Didi Suryani dan Ibu Marlianti. Penulis mempunyai kakak perempuan yang bernama Niken Putri Dimar.

Penulis mengawali Pendidikan taman kanak-kanak di TK Nurul Falah Bandar Lampung pada tahun 2008-2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Rawa Laut pada tahun 2009-2015. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 25 Bandar Lampung pada tahun 2015-2018 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2018-2021.

Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Mandiri. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di organisasi yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) 2021 di bidang Data dan Informasi (DAIN).

Pada bulan Januari hingga Februari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bratayudha, Kecamatan Umpu Semenguk, Kabupaten Way Kanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya pada bulan Februari hingga Agustus 2024 penulis mengikuti, program MBKM yaitu Magang Mandiri di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandar Lampung sebagai bentuk pengembangan diri serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah:5-6)

“Tetaplah bersujud walau belum terwujud, jika sudah terwujud jangan lupa bersujud”

(Bobahahah)

“Kamu boleh khawatir menatap 5 tahun ke depan, tapi jangan lupa mungkin hari ini yang kamu impikan 5 tahun yang lalu”

(Quotesreminder)

“Jangan takut nak, doa mama selalu menyertai Ines”

(Mama)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya haturkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, berkah dan ridha-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada :

Mama dan Papa

Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Mama dan Papa segala pengorbanan, doa, dukungan dan waktu yang selalu diberikan kepada penulis. Karya ini kupersembahkan kepada kalian yang senantiasa mendukung di setiap langkahku dalam menggapai cita-cita.

Dosen Pembimbing dan Pembahas

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Sahabat-Sahabatku

Terimakasih telah memberikan dukungan, doa serta meluangkan waktu untuk sekedar memberikan canda tawa untuk menemani penulis dalam setiap proses.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung”**. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, saran, serta do’a dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing 1 atas kesabaran dan kesediaannya untuk memberikan bimbingan, kritik, dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini serta selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran serta arahan kepada penulis dan selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan.
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembahas skripsi yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
4. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bantuannya dalam masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang selalu mengingatkan dan menyemangati kami untuk

tidak lupa mengerjakan skripsi, terima kasih ibu atas dorongan dan semangatnya.

7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa, Semoga ilmu bermanfaat yang telah diberikan dapat menjadi sebuah ladang pahala yang terus mengalir seumur hidup Bapak dan Ibu.
8. Seluruh Staf Ilmu Administrasi Negara terutama Mba Wulan dan Mba Uki, terima kasih untuk selalu membantu mengurus berbagai keperluan administrasi dari awal mahasiswa baru hingga saya lulus.
9. Papa, Mama, Mba Iken yang selalu memotivasi, mendukung serta selalu mendoakan penulis selama perkuliahan serta penulisan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat Uri Chingu, yaitu Bunga Liza Maharani, Fitriya Almaysuri, Lisel Niya Sika, and the one and lovely Lutfie Tahta Chandrika yang selalu menemani selama perkuliahan dan saling menguatkan dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman satu magang Dinda, Bela, dan Refina yang telah menemani selama proses magang dan penelitian lapangan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat Princess yaitu Atikah, Adinda, Sonia, Riviona, Rivioni yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa selama proses perkuliahan.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan dari SMP yaitu, Melfi, Setiawan, dan Delaa yang selalu memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
14. Teman-teman KKN Bratayudha yaitu, Rachel, Tia, Angel, Reno, Adit dan Riza, terimakasih banyak telah menjadi bagian dari kisah diperkuliahan penulis dan memberikan suasana yang menyenangkan selama KKN.
15. Teman-teman kelas Reg M yaitu Berta, Prames, Wisbel, Destira, Elsa, Agoy, RizkyAP, Geri, Adit, Akbar, dan masih banyak lagi yang penulis

tidak bisa sebutkan satu-persatu, dan Himagara 2021, terima kasih atas kebersamaannya.

16. Seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga kebaikan yang diberikan kepada penulis akan dibalas dengan kebaikan yang lebih besar, dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandar Lampung, 30 Mei 2025

Penulis,

Inez Cahya Dimar

NPM. 2156041041

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori <i>E-Government</i>	14
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	24
2.4 <i>Good Governance dan Clean Governance</i>	28
2.5 Kerangka Pikir Penelitian.....	29
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Masalah	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Sumber dan Jenis Data	33
3.5 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
3.6 Keabsahan Data.....	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	38
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Dukungan (<i>Support</i>)	45
4.2.2 Kapasitas (<i>Capacity</i>).....	47
4.2.3 <i>Value</i> (Manfaat).....	50
4.2.4 Efisiensi	52

4.2.5 Reliabilitas (kehandalan)	54
4.2.6 Kepercayaan	57
4.3 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung.	59
4.3.1 Sumber Daya Manusia.....	59
4.3.2 Keterbatasan Anggaran.....	60
4.3.3 Gangguan Teknis dan Infrastruktur	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.4.1 Dukungan (<i>Support</i>)	62
4.4.2 Kapasitas (<i>Capacity</i>).....	64
4.4.3 <i>Value</i> (manfaat)	66
4.4.4 Efisiensi	69
4.4.5 Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	73
4.4.6 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	75
4.5 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung.	82
4.5.1 Sumber Daya Manusia.....	83
4.5.2 Keterbatasan Anggaran.....	85
4.5.3 Masyarakat Kurang Memahami Teknologi.....	86
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Lampung	3
1.2 Laporan Hasil Evaluasi SPBE 2023 Kota Bandar Lampung	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Fokus Kajian Penelitian.....	20
3.1 Daftar Informan	34
4.1 Laporan Hasil Evaluasi SPBE 2023 Kota Bandar Lampung	71
4.2 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Lampung	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian	30
Gambar 2 Model Analisis Data Kualitatif.....	36
Gambar 3 Ruang <i>Command Center</i> Kota Bandar Lampung	45
Gambar 4 Data Center Kota Bandar Lampung	46
Gambar 5 Website Permen Manis DISDUKCAPIL Bandar Lampung	48
Gambar 6 Website Sai Betik DPMPTSP Bandar Lampung.....	48
Gambar 7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DISDUKCAPIL	68
Gambar 8 Sosialisasi SP4N-LAPOR!	71
Gambar 9 Distribusi Laporan Aplikasi LAPOR!	71
Gambar 10 Jumlah Penerimaan Laporan Aplikasi LAPOR!.....	72
Gambar 11 Penanganan Laporan di BPS Provinsi Lampung.....	72

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital seperti sekarang, kemampuan untuk menghadapi perubahan-perubahan sangatlah penting salah satunya kemampuan untuk menggunakan cara kerja yang inovatif dan meninggalkan cara-cara kerja konvensional (Fajaryati et al., 2020). Hal tersebut didorong oleh beberapa hal yaitu perubahan perilaku dan tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang cepat dan dapat diakses di mana saja dan kapan saja (Sudrajat & Andhika, 2021), masyarakat yang adaptif dengan teknologi (Purwantoro et al., 2022) dan disrupsi pandemi mendorong digitalisasi layanan publik (Hossain & Yasmin, 2022; Salam, 2021). Salah satu sektor yang harus melakukan transformasi dan penyesuaian layanan adalah sektor publik. Modernisasi birokrasi melalui penggunaan teknologi juga bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan kepada masyarakat, sektor privat maupun NGO karena hal tersebut merupakan bagian keterbukaan informasi publik yang bisa diakses oleh siapa saja (Qekaj-Thaçi & Thaçi, 2023).

Langkah utama untuk melakukan transformasi digital adalah dengan menerapkan kebijakan *E-Government* melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Sejak saat itu layanan digital berkembang pesat, namun mengakibatkan pemborosan anggaran karena layanan tersebut tidak terintegrasi antar pemerintah pusat dan daerah. Kemudian pemerintah mengeluarkan kebijakan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) untuk mengatur transformasi layanan digital yang terintegrasi. Kebijakan tersebut direspon langsung oleh pemerintah pusat dan daerah dengan melakukan berbagai inovasi layanan digital.

Dalam hal kualitas pelayanan publik telah menjadi perhatian masyarakat sejak lama, dapat kita lihat banyak keluhan masyarakat yang dituangkan dalam berbagai media baik cetak maupun elektronik. Mengingat tugas pemerintah adalah melayani masyarakat, maka sudah seharusnya pemerintah membenahi kualitas pelayanan publik di Indonesia, baik instansi pusat maupun pemerintah daerah. Kinerja pelayanan publik yang buruk ini adalah hasil dari kompleksitas permasalahan yang ada di tubuh birokrasi Indonesia seperti pertama, tidak ada sistem intensif untuk melakukan perbaikan; kedua, buruknya tingkat diskresi atau pengambilan inisiatif dalam pelayanan publik yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal (*rule driven*) dan petunjuk pimpinan dalam melakukan tugas pelayanan. Faktor faktor tersebut berpengaruh terhadap tidak optimalnya kualitas pelayanan publik kepada rakyat (Riawan, 2004).

Penerapan *smart governance* di Kota Bandar Lampung pada beberapa tahun terakhir diduga tidak maksimal mendukung pelayanan pemerintah dalam berbagai aspek kepada masyarakat (Handayani, 2021). Oleh karena itu, di tengah berjalannya perancangan program dan implementasi SPBE diperlukan suatu evaluasi dalam mengukur implementasi SPBE di Kota Bandar Lampung. Hal ini untuk mengukur seberapa jauh *smart governance* di Kota Bandar Lampung telah berkembang serta mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam penerapan *E-Government* di Kota Bandar Lampung.

Permasalahan yang terjadi terkait pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandar Lampung belum optimal karena masih belum sinergisnya pelaksanaan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan keterbatasan SDM pengelola SPBE. Kemudian permasalahan lainnya adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023, diketahui bahwa indeks penyelenggaraan SPBE Kota Bandar Lampung pada Tahun 2023 masih berada pada Nilai 2,15 (masuk dalam predikat cukup).

Dalam hasil evaluasi SPBE tersebut Kota Bandar Lampung menjadi kota dengan indeks yang paling rendah diantara kota dan kabupaten lainnya di daerah Lampung, dapat dilihat pada Tabel 1, dan Tabel 2 berikut :

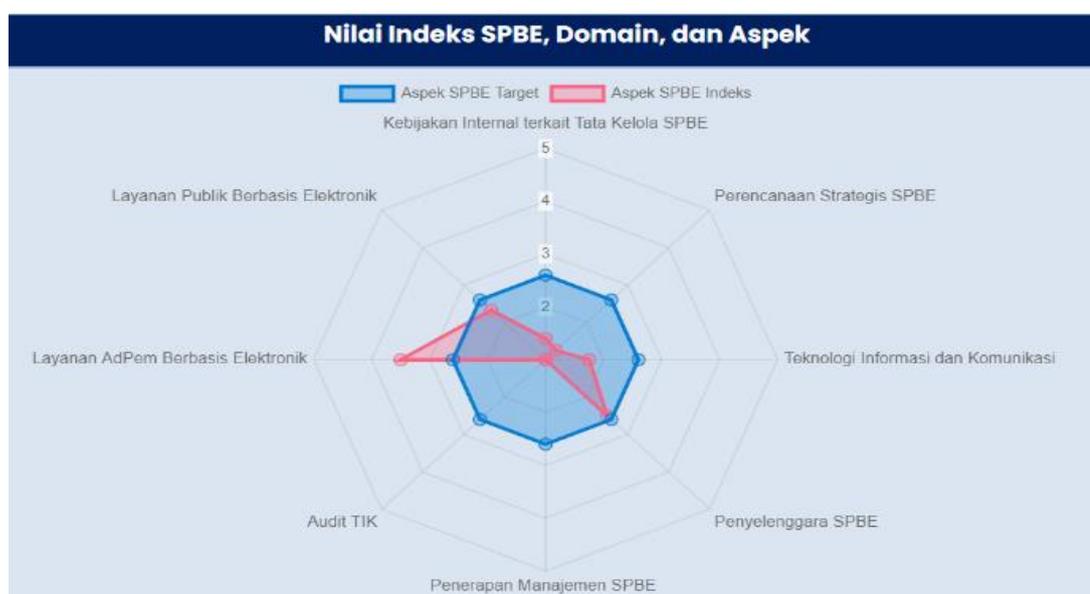
Tabel 1.1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Lampung

No.	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1.	Pemerintah Provinsi Lampung	3,81	Sangat Baik
2.	Pemerintah Kab. Lampung Selatan	2,74	Baik
3.	Pemerintah Kab. Lampung Tengah	2,68	Baik
4.	Pemerintah Kab. Lampung Utara	2,70	Baik
5.	Pemerintah Kab. Lampung Barat	2,76	Baik
6.	Pemerintah Kab. Tulang Bawang	2,55	Cukup
7.	Pemerintah Kab. Tanggamus	2,60	Baik
8.	Pemerintah Kab. Way Kanan	3,08	Baik
9.	Pemerintah Kab. Lampung Timur	2,27	Cukup
10.	Pemerintah Kab. Pesawaran	2,91	Baik
11.	Pemerintah Kab. Tulang Bawang Barat	2,27	Cukup
12.	Pemerintah Kab. Pringsewu	2,97	Baik
13.	Pemerintah Kab. Mesuji	3,57	Sangat Baik
14.	Pemerintah Kab. Pesisir Barat	2,32	Cukup
15.	Pemerintah Kota Metro	3,04	Baik
16.	Pemerintah Kota Bandar Lampung	2,15	Cukup

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE

Tabel 1.2 Laporan Hasil Evaluasi SPBE 2023 Kota Bandar Lampung

INDEKS SPBE – PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG	2,15 (Cukup)
---	-------------------------



NAMA INDEKS	NILAI 2023
SPBE	2,15
Domain 1 - Kebijakan SPBE	1,40
Aspek 1 - Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE	1,40
Domain 2 - Tata Kelola SPBE	1,70
Aspek 2 - Perencanaan Strategis SPBE	1,25
Aspek 3 - Teknologi Informasi dan Komunikasi	1,75
Aspek 4 - Penyelenggara SPBE	2,50
Domain 3 - Manajemen SPBE	1,00
Aspek 5 - Penerapan Manajemen SPBE	1,00
Aspek 6 - Audit TIK	1,00
Domain 4 - Layanan SPBE	3,04
Aspek 7 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	3,50
Aspek 8 - Layanan Publik Berbasis Elektronik	2,33

Secara prinsip, dengan adanya implementasi kebijakan internal, tata Kelola SPBE, manajemen SPBE, dan layanan SPBE akan mendorong peningkatan penerapan SPBE Kota Bandar Lampung. Adapun dari hasil evaluasi SPBE yang telah dilakukan terhadap Kota Bandar Lampung, sudah dapat menggambarkan predikat cukup dalam penerapan SPBE, sebagaimana terdapat beberapa keunggulan dan kelemahan. Keunggulan penerapan SPBE yang dimiliki oleh Kota Bandar Lampung terutama adalah pada Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik (Layanan Perencanaan, Layanan Penganggaran, Layanan Keuangan, Layanan Pengadaan Barang dan Jasa, Layanan Kepegawaian, Layanan Kearsipan Dinamis, dan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi) yang dibuktikan dengan penggunaan aplikasi berbagi yaitu SIPD, Sikeudia, SPSE, MySAKPK, e-kinerja, Srikandi, e-sakip) serta Layanan Publik Berbasis Elektronik (Layanan Pengaduan Pelayanan Publik dan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)) melalui penggunaan aplikasi lapor.go.id dan aplikasi JDIH.

Namun di sisi lain, Kota Bandar Lampung masih terdapat beberapa kelemahan, khususnya pada sebagian besar aspek Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE, Perencanaan Strategis SPBE, Teknologi Informasi dan Komunikasi, terutama Penerapan Manajemen SPBE dan Pelaksanaan Audit TIK yang memperoleh Nilai kematangan 1. Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE tidak didukung Kebijakan Internal yang membahas mengenai Arsitektur, Peta Rencana, Manajemen Data, Pembangunan Aplikasi, Layanan Pusat Data, Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah, Penggunaan Sistem Penghubung Layanan, Manajemen Keamanan Informasi, dan Audit TIK. Seluruh keunggulan saling terkait, namun masih belum didukung oleh aspek lainnya sehingga pelaksanaan SPBE di internal Kota Bandar Lampung meskipun memperoleh Nilai cukup akan tetapi kinerja belum cukup optimal, dan masih perlu peningkatan.

Rendahnya indeks SPBE dapat berdampak pada data dan informasi yang kurang akurat, pemborosan anggaran, dan rendahnya kualitas pelayanan publik (Altha, 2022). Indeks penilaian SPBE ini merupakan hasil dari evaluasi SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) pelaksanaan SPBE di instansi

pemerintah dan bertujuan untuk mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah. Beberapa kajian literatur yang penulis lakukan mendapatkan bahwa terdapat banyak penelitian sejenis yang sudah dilakukan. Namun secara spesifik yang melakukan penelitian tentang fokus dan lokus yang sama belum ada. Pratiwi et al., (2020) lebih melihat kajian evaluasi kebijakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sumbawa belum berjalan atau berfungsi secara baik dan optimal dalam penerapan *E-Government* atau SPBE. Anugrah et al., (2022) melakukan hal yang kurang lebih sama dengan penelitian sebelumnya. Namun hasil yang di dapatkan sedikit berbeda. Artikel ini menemukan bahwa belum adanya peraturan walikota yang menjadi pedoman teknis bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan SPBE membuat penerapan SPBE tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto et al., (2021) di mana penelitian menjelaskan tentang pentingnya pembuatan peta rencana SPBE dengan terlebih dahulu untuk menyesuaikan kondisi dari SPBE di Banten yang masih mendapatkan evaluasi penilaian dengan tingkat yang “cukup”. Penelitian yang dilakukan oleh Bouty et al., (2019) menjelaskan bahwa proses evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik pada pemerintah Kota Gorontalo yang dilaksanakan dalam penelitian ini berjalan dengan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil pengukuran tingkat kematangan SPBE yang memperoleh total Nilai indeks 2.88 dengan predikat “BAIK”. Terakhir, penelitian Susilo et al., (2019) menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Semarang belum bisa melaksanakannya secara optimal SPBE untuk memaksimalkan perkembangan ekonomi di Kabupaten Semarang. Kendala implementasi yang dihadapi oleh Kabupaten Semarang dalam penerapan SPBE adalah pada indikator komunikasi, sumberdaya dan disposisi. Terkait penelitian-penelitian yang telah dilakukan di atas maka untuk membedakan dengan penelitian tersebut, penelitian ini akan fokus pada implementasi pada bagian aplikasi dan website, kelembagaan, dan sumber daya manusia.

Bandar Lampung merupakan Kota yang menjadi Ibu Kota Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung dalam penerapan *E-Government* masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indeks penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Bandar Lampung masih memperoleh predikat kurang dengan Nilai indeks 1,53 pada penilaian tahun 2020. Nilai tersebut membuat Bandar Lampung menduduki posisi kedua terbawah setelah Tanggamus yaitu 1,03. Beberapa item lain sebagai penunjang sistem pemerintah berbasis elektronik, Pemkot Bandar Lampung juga kalah dari daerah lain. Hal tersebut terjadi karena adanya beberapa hambatan seperti, kurangnya kolaborasi antar seluruh OPD di lingkup pemerintahan Kota Bandar Lampung, tata kelola yang tidak terpadu, pemanfaatan TIK yang kurang maksimal, kompetensi ASN yang belum memadai, infrastruktur layanan yang belum memadai dan layanan publik yang belum dapat diakses dengan mudah setiap saat.

Pemerintah Kota (Pemkot) Bandar Lampung telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam pelayanan publik. Pada 14 November 2024, Pemkot Bandar Lampung meraih predikat kepatuhan tertinggi dengan Nilai 93,97 dan kategori A dari Ombudsman Republik Indonesia. Penghargaan ini mencakup penilaian terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan puskesmas, yang menunjukkan bahwa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut telah memenuhi standar pelayanan maksimal. Namun, secara keseluruhan, Provinsi Lampung masih menghadapi tantangan dalam kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2023, Ombudsman RI menempatkan Lampung di peringkat ke-28 dari 34 provinsi dengan skor 65,58, masuk dalam kategori "Kualitas Sedang" atau Zona Kuning. Sektor pendidikan menjadi sumber pengaduan terbanyak, diikuti oleh infrastruktur dan agraria. Selama lima tahun terakhir, pemerintah daerah menerima 521 laporan dari masyarakat, menyoroti perlunya perbaikan layanan dasar.

Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang aktual. Hal ini dikarenakan rendahnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung dipersulit, prosedur yang berbelit-belit (Iqbal, 2022). Upaya meningkatkan pelayanan publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ketidaksesuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga stakeholder maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti Nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung adalah SKPD yang melaksanakan tugas Pemerintah Daerah di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Adapun visi untuk terwujudnya masyarakat Kota Bandar Lampung yang berbasis teknologi informasi, misi meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada penerapan SPBE di Kota Bandar Lampung merupakan pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna SPBE yaitu masyarakat serta memberi kepuasan di dalamnya dan untuk mencapai tujuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul: **Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandar Lampung)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung ?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi disiplin Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang penyelenggaraan *E-Government*. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang hendak meneliti topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pemerintah daerah Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan penyelenggaraan *E-Government*. Dengan menggunakan teknologi

informasi, pemerintah dapat memproses informasi lebih cepat dan akurat, serta memberikan pelayanan yang lebih transparan dan responsif sehingga kedepannya dapat dilaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat selaku objek sasaran kebijakan agar dapat memanfaatkan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dengan maksimal.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan dalam tinjauan pustaka digunakan penulis untuk membuat alur yang teratur dalam hal konsep dan teori, selain itu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Untuk melengkapi penelitian ini, penulis menggunakan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai rujukan atau standar guna menghindari kesamaan dalam penelitian. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang peneliti jadikan rujukan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
1.	Laili Choirunnisa, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, Elva Imeldatur Rohmah. (Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial Vol 3, No1, Mei 2023)	Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPBE memiliki peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengurangi hambatan fisik, meningkatkan efisiensi, dan memberikan manfaat tambahan seperti transparansi dan partisipasi publik yang lebih aktif, sistem ini dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.	Fokus penelitian terletak pada bagaimana peran SPBE sebagai Solusi yang potensial untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Selain itu diuraikan juga tentang tantangan yang menjadi hambatan dalam implementasi SPBE.

2.	R.M. Iman Rifai Rusdy, Suci Flambonita. (Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Volume 5, Nomor 2, Juli 2023)	Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak daerah yang belum menerapkan SPBE dengan optimal sehingga diperlukan pengembangan dan penerapan sistem partisipasi, transparansi dan akuntabilitas yang jelas dan nyata dengan membuat dasar hukum yang lebih tinggi daripada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.	Fokus penelitian terletak pada penerapan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE sehingga SPBE dapat dilaksanakan oleh pemerintah daerah dengan sebagaimana mestinya.
3.	Erlina Silambi (Tesis, Program Studi Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, 2020)	Efektivitas Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Toraja Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Toraja Utara Pada aspek efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, dan efisien, belum berjalan dengan efektif. Pada aspek akuntabilitas, berjalan cukup efektif. Pada aspek interoperabilitas, sudah berjalan dengan efektif. Pada aspek keamanan, sudah berjalan cukup efektif.	Fokus penelitian terletak pada analisis penerapan Prinsip SPBE berdasarkan Peraturan Preasiden Nomor 95 tahun 2018 terhadap efektivitas pengelolaan SPBE Di Kabupaten Toraja Utara.
4.	I Made Sukarsa, Ida Bagus Ananda Paramartha, dkk (Jurnal RESTI (Teknik Sistem dan Teknologi Informasi) Vol.4	<i>Evaluation of E-Government Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kematangan SPBE dalam pelayanan publik di Kecamatan memperoleh kategori “Kurang Baik” dengan total Nilai indeks	Fokus penelitian adalah mengevaluasi model kematangan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik di kecamatan di Indonesia

Nomor 2 (2020)	<i>Framework</i>	sebesar 1,47. Oleh karena itu, perlu diberikan rekomendasi dan strategi perbaikan untuk meningkatkan Nilai indeks SPBE.	menggunakan kerangka SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)
5. Setyasih, E. T. . (2023). <i>ENDLESS: INTERNATIONAL JOURNAL OF FUTURE STUDIES</i> , 6(1), 157–167.	<i>Implementation of Good Governance in public services in Blanakan District, Subang Regency.</i>	penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Blanakan, Kabupaten Subang, telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal transparansi dan partisipasi masyarakat. Namun, terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kebijakan yang tidak konsisten, dan rendahnya partisipasi masyarakat.	Aspek kajian dalam penelitian ini mencakup praktik tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kabupaten Blanakan, dengan fokus pada kelemahan dan kelebihan dalam praktik tersebut, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Yuanyuan Guo <i>Acta Psychologica</i> 244 (2024) 104196	<i>Investigating the impact of culture dimensions on Chinese citizens' continuous use of E-Government websites: A cultural model-based study</i>	Penelitian ini menetapkan kerangka kerja untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan situs web <i>E-Government</i> secara terus-menerus oleh masyarakat. Penelitian ini menyarankan agar pemerintah memberikan perhatian pada aspek budaya situs web <i>E-Government</i> dan menyediakan layanan <i>E-Government</i> yang adaptif secara budaya agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat	Penelitian ini berfokus pada dampak dimensi budaya terhadap penggunaan berkelanjutan situs web <i>E-Government</i> , untuk mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menyoroti interaksi antara dimensi budaya dan pemanfaatan berkelanjutan situs <i>E-Government</i> di Tiongkok.

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang penulis paparkan, terdapat kebaharuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu fokus penelitiannya terkait pada implementasi SPBE dengan peningkatan kualitas pelayanan publik baik dalam Implementasi aplikasi dan website, aspek kelembagaan, serta pengembangan sumber daya manusia dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan SPBE tersebut. Penulis juga menggunakan teori *E-Government* menurut *Harvard JFK School of Government* yang mempunyai tiga elemen yaitu, Dukungan (*Support*), Kapasitas (*Capacity*), Nilai (*Value*) dan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital meliputi, Efisiensi, Reabilitas, dan Kepercayaan (*Trust*) yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian. Penggunaan teori tersebut dikarenakan untuk melihat bagaimana penerapan *E-Government* karena masih belum sinergisnya pelaksanaan dalam implementasi SPBE yang telah penulis paparkan pada latar belakang penelitian.

2.2 Teori *E-Government*

Indrajit (2006) menyatakan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya *E-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Secara global menunjukkan bahwa banyak negara mulai mengadopsi teknologi canggih seperti AI dan big data dalam sistem *E-Government* mereka untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Hal ini mencerminkan kebutuhan untuk beradaptasi dengan era digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Naufal & Kushandajani, 2023)

Salah satu aplikasi *E-Government* yang diperkenalkan oleh pemerintah daerah adalah website. Baik pemerintah pusat maupun daerah mempunyai domain situs web sendiri yang menyediakan akses publik ke komunitasnya (Moon & Norris, 2005). Situs web sektor publik memainkan peran penting dalam upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, serta

menciptakan struktur proses informasi dan dialog yang lebih efektif dan efisien dengan pemerintah (Bimber, 1999; Jun and Weare, 2010; La Porte, Demchak, and Friis, 2001; Musso, Weare, and Hale, 2000; Tolbert and mossberger, 2006; West, 2004 dalam Isni, Alisha, 2018). Saat ini banyak pemerintah daerah yang belum memanfaatkan websitenya secara maksimal sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. (Agustin, 2014)

Studi implementasi *E-Government* harus berfokus mengenai bagaimana pengembangan *E-Government* serta faktor-faktor kegagalan *E-Government* (Alshawi dan Alalwany, 2009; Basu, 2004; Gao et al, 2013). Pemerintah harus memperhatikan semua masalah yang menyebabkan banyak kegagalan implementasi *E-Government* tersebut. Sebagai contoh, riset Agustin and Halmawati (2017) menemukan bukti empiris bahwa tidak optimalnya pengimplementasian Instruksi Mendagri nomor 188.52/1797/SJ tahun 2012 mengenai penggunaan menu transparansi pengelolaan anggaran (TPA) yang tersedia di website resmi Pemkab maupun Pemkot di propinsi Sumatera Barat disebabkan karena minimnya unsur tekanan memaksa (*coercive pressure*) dalam produk hukum tersebut. Tidak ada kejelasan sanksi hukum yang akan diterima bagi Pemkab/Pemkot yang tidak menjalankan dengan sungguh-sungguh Instruksi Mendagri tersebut.

Secara umum, *E-Government* digunakan untuk menjadikan administrasi publik lebih efektif dan efisien serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada warga negara. Penciptaan *E-Government* merupakan penghubung yang bersahabat, nyaman, transparan, dan hemat biaya antara pemerintah dan masyarakat (G2C), pemerintah dan dunia usaha (G2B), dan hubungan antar pemerintah (G2G/hubungan antarlembaga).

Dalam literatur akademis, teori *E-Government* dari *Harvard JFK School of Government* yang dikutip Indrajit dalam bukunya "*Electronic Government*" sering dikaitkan dengan berbagai konsep dan pendekatan lain. Beberapa konsep dan pendekatan terkait tercantum di bawah ini.

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Indrajit mendefinisikan *E-Government* sebagai pemanfaatan TIK oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. Hal ini mencakup penggunaan Internet, komputer seluler, dan sistem jaringan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

2. *Good Governance*

E-Government berkontribusi terhadap penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Indrajit mengatakan bahwa *E-Government* dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat dan meningkatkan hubungan pemerintah-pemangku kepentingan, menjadikan keseluruhan proses lebih efisien dan lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk mengubah cara karyawan bekerja dan menggunakan teknologi untuk menciptakan “kantor virtual” yang memungkinkan karyawan bekerja dari jarak jauh.

3. Model Pelayanan Publik

Teori *E-Government* berhubungan dengan pengembangan model pelayanan publik yang lebih baik melalui digitalisasi. Ini termasuk pengembangan isi (*content development*) dari layanan yang ditawarkan kepada masyarakat, serta peningkatan aksesibilitas informasi publik.

4. Evaluasi dan Indikator Kinerja

Indrajit mengatakan keberhasilan penerapan *E-Government* dapat diukur melalui berbagai indikator kinerja, seperti jumlah pengguna layanan *E-Government* dan penurunan biaya administrasi dibandingkan dengan cara tradisional.

5. Manajemen Perubahan

Teori ini juga mencakup aspek manajemen perubahan yang diperlukan untuk mendukung transisi ke sistem manajemen elektronik. Perubahan perlu direncanakan secara sistematis agar seluruh pemangku kepentingan dapat memahami dan mengikutinya.

Peneliti melakukan analisis menurut tujuan penelitian yang ingin di peroleh dalam tempat penelitian, berikut merupakan hasil analisis dari data dan fakta yang ada di lapangan dengan prespektif legalistic dan teoritis yang akan disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu mengidentifikasi penerapan *E-Government* yang meliputi *Support*, *Capacity*, dan *Value*, dan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital meliputi, Efisiensi, Reabilitas, dan Kepercayaan (Trust) (Ari et al, 2021) :

1) Dukungan (*Support*)

Dengan adanya Dukungan dari pemerintah melalui kebijakan yang mendukung seperti penerapan aplikasi "SIAPkerja" di Kabupaten Takalar dan penerapan e-retribusi, Dukungan ini dianggap krusial karena tanpa political will dari pejabat publik, inisiatif tersebut sulit terlaksana (Maulana, 2023; Novitasari 2018). Nilai pada elemen support sering kali kurang baik disebabkan oleh minimnya kemauan masyarakat untuk mengakses aplikasi dan kurangnya sosialisasi seperti keberadaan SiPaduko di Kota Jambi (Handayani S, 2022). Elemen support dinyatakan sebagai yang paling penting dalam elemen keberhasilan *E-Government* dengan penekanan pada perlunya Dukungan hukum dan kebijakan dari pemerintah untuk memastikan keberhasilan program (Novitasari, 2018).

2) Kapasitas (*Cappacity*)

Kapasitas pemerintah dalam pengembangan *E-Government* sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, sumber daya manusia (Indrajit, 2006). Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi atau skill di bidang IT. Paling tidak mereka telah memiliki bekal pengetahuan tentang komputer, aplikasi dan penggunaannya. maka peran penting pemerintah dalam memberikan pelatihan kepada operator agar mereka cepat berkembang (Maulana, 2023), kemampuan manajerial dalam mengelola proyek *E-Government* juga sangat berpengaruh terhadap hasil (Ananda, 2023).

3) Nilai (*Value*)

Meskipun elemen *support* dan *capacity* telah ada, elemen *value* masih perlu ditingkatkan agar manfaat dari aplikasi tersebut dapat dirasakan secara maksimal oleh Masyarakat (Cantika & Harapan, 2021). Elemen *value* diidentifikasi sebagai salah satu indikator keberhasilan, dengan penekanan pada bagaimana penerapan *E-Government* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik (Setiani, & Maesaroh, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* tidak hanya mengurangi biaya administrasi tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Novitasari, 2018).

4) Efisiensi

Dalam hal ini, efisiensi berarti bagaimana kegunaan website/aplikasi serta kualitas informasi yang disediakan oleh website/aplikasi tersebut. Website maupun aplikasi harus menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna layanannya dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan (Damanik et al, 2017). Informasi yang disediakan oleh website/aplikasi juga harus up to date dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Menurut (Rumimpunu et al, 2021) menyatakan bahwa banyak lembaga pemerintah yang telah mengaplikasikan *E-Government*, namun hal tersebut seringkali hanya sebatas penggunaan dari web presence atau dengan kata lain pelaksanaan *E-Government* masih belum mendalam.

5) Reliabilitas (Kehandalan)

Dalam hal ini reliabilitas merupakan kelayakan maupun kecepatan website/aplikasi terhadap kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya. Di Indonesia, diketahui kinerja website/aplikasi pemerintah memiliki kualitas yang sedang, atau dapat dibilang tidak semua situs pemerintah sudah berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus melakukan perbaikan dalam sistemnya agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi/website dengan nyaman tanpa ada kendala apapun.

6) Kepercayaan (*Trust*)

Dalam hal ini berarti bagaimana Kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan website/aplikasi pemerintah. Keamanan informasi pengguna sudah pasti menjadi hal utama yang harus dilindungi oleh pemerintah. Banyaknya informasi pribadi yang mungkin dimasukkan ke dalam website/aplikasi untuk proses otentikasi harus diarsipkan dengan aman. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan rendahnya penggunaan *E-Government* adalah Kepercayaan publik (Nulhusna et al, 2017).

Penelitian ini berusaha mengadopsi pendekatan holistik dengan menggabungkan analisis mengenai aplikasi, kelembagaan, dan sumber daya manusia dalam konteks implementasi *E-Government*. Ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan dengan penelitian yang hanya fokus pada satu aspek. Selain itu penelitian ini secara eksplisit mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi *E-Government* yang menjadi Nilai tambah. Banyak penelitian sebelumnya mungkin tidak cukup menyoroti tantangan praktis yang dihadapi dalam implementasi. Dengan menekankan pentingnya peraturan lokal, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih nyata terhadap pembuatan kebijakan di tingkat daerah, mengingat di Kota Bandar Lampung belum memiliki kebijakan regulasi yang jelas berbanding dengan penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat umum. Penelitian ini menggunakan teori *E-Government* yang mencakup elemen Dukungan, kapasitas, Nilai, efisiensi, reabilitas, dan trust, yang diharapkan dapat memberikan kerangka yang lebih menyeluruh untuk memahami penerapan SPBE di Bandar Lampung. Berikut adalah aspek dan sub aspek fokus kajian yang akan diteliti.

Tabel 2.2 Fokus Kajian Penelitian

Aspek Kajian Penelitian	Sub Aspek Kajian Penelitian
1. Dukungan (<i>Support</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebijakan dan regulasi yang mendasari <i>E-Government</i>. b. Struktur birokrasi yang mendukung implementasi. c. Partisipasi aktif dari pemerintah daerah.
2. Kapasitas (<i>Capacity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. b. Dukungan anggaran yang memadai. c. Infrastruktur dan teknologi informasi yang diperlukan
3. Nilai (<i>Value</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Manfaat yang diperoleh pemerintah dan masyarakat dari penerapan <i>E-Government</i>.
4. Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> a. Efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian informasi publik. b. Kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.
5. Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan
6. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.

Dalam konteks penelitian tentang implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, relevansi teori *E-Government* dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan Publik: Penelitian ini berfokus pada bagaimana SPBE dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Teori *E-Government* menyediakan landasan untuk memahami bagaimana teknologi dapat digunakan untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Evaluasi dan Indeks Kematangan: Dengan menggunakan model kematangan, penelitian ini dapat mengukur sejauh mana implementasi SPBE di Kota Bandar Lampung telah berkembang. Ini mencakup analisis terhadap kebijakan, teknologi, dan manajemen yang ada saat ini.
3. Partisipasi Masyarakat: *E-Government* mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Penelitian ini relevan dalam mengeksplorasi bagaimana SPBE dapat meningkatkan partisipasi warga dalam memberikan umpan balik dan mengakses layanan publik.
4. Transparansi dan Akuntabilitas: Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, penelitian ini dapat menilai bagaimana SPBE berkontribusi terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah, serta bagaimana hal ini berdampak pada Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
5. *Mitigasi Digital Divide*: Penelitian ini juga dapat mengeksplorasi tantangan yang dihadapi dalam mengurangi kesenjangan digital di masyarakat, terutama dalam hal akses dan pemahaman terhadap layanan *E-Government*.

Penerapan *E-Government* di Indonesia berdasarkan penelitian yang dilakukan di beberapa daerah terdapat beberapa hambatan yang signifikan dalam implementasi yaitu terkait ego sektoral yakni banyak instansi pemerintah masih beroperasi dalam silo (menggambarkan sistem manajemen yang tertutup dari sistem lain sehingga tercipta sistem individu, tidak terinteraksi

dengan sistem lain), mengakibatkan kurangnya kolaborasi dan integrasi antar lembaga. Hal ini menghambat pengembangan aplikasi yang seharusnya lebih terintegrasi. Hambatan selanjutnya adalah minimnya sumber daya manusia (SDM), Keterbatasan SDM yang terampil dalam teknologi informasi menjadi kendala utama bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan dan menerapkan SPBE secara efektif. Ini juga terkait masih banyaknya admin operator yang belum optimal dalam menangani aplikasi dan web daerah yang selalu harus di pantau dan diperbarui. Selain itu hambatan paling banyak adalah keterbatasan Infrastruktur, bebrapa daerah masih mengalami kendala infrastruktur yang tidak memadai untuk mendukung sistem berbasis elektronik, sehingga mempengaruhi kualitas layanan publik.

Penerapan SPBE di lapangan menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan yang signifikan, terdapat juga upaya nyata untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan publik. Keterlibatan semua pihak, termasuk pemangku kepentingan dan masyarakat, sangat penting untuk mencapai tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik ini.

2.2.1 Kriteria Implementasi Penerapan *E-Government*

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *elektonic government*, terdapat 5 kriteria yang menjadi dasar bagaimana penerapan SPBE bagi masyarakat. lima kriteria tersebut meliputi :

1. Pelayanan Kepada Masyarakat Menuju Pelayanan Oleh Masyarakat
(*From Services to Citizens to Services by Citizens*)

Pemerintah awalnya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, seiring perkembangan, diharapkan masyarakat dapat melayani dirinya sendiri melalui sistem yang ada, menjadikan pemerintah berperan sebagai fasilitator. (Rizky Sugiarto, 2022). Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal telah menerapkan beberapa aplikasi seperti DIANTER dan OSS untuk

memfasilitasi proses pelayanan publik. Meskipun demikian, beberapa proses masih memerlukan kehadiran fisik pemohon, menunjukkan bahwa transisi penuh ke pelayanan oleh masyarakat belum sepenuhnya terwujud. (Subiyanto, 2018), (Amalia, 2024). Konsep dari pelayanan oleh masyarakat juga ditekankan sebagai langkah menuju pemerintahan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik (Amalia, 2024).

2. Masyarakat Tradisional Menuju Masyarakat Online (*From Citizens in Line to Citizens on Line*)

Akses internet telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi, dari cara tradisional yang lebih lambat menjadi lebih cepat dan efisien. Internet berfungsi sebagai pusat informasi dan perdagangan, serta memengaruhi gaya bahasa dan budaya masyarakat setempat (Suardi, 2017). *Citizen in Line* menjadi *Citizen on Line* adalah mencoba mengubah fenomena pelayanan birokrasi yang dulunya mengharuskan masyarakat untuk mengantre dan menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, maka setelah SPBE diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara online melalui internet. (Rizky Sugiarto, 2022)

3. Kesenjangan Digital Menuju Demokrasi Digital (*From Digital Divide to Digital Democracy*)

Indikator terwujudnya transformasi *From Digital Divide To Digital Democracy* terletak pada keberadaan forum diskusi berbasis digital yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dengan masyarakat sebagai stakeholder (Simanjuntak, 2023). Literasi digital yang tinggi, regulasi yang kuat terhadap platform media sosial, akan mendorong partisipasi politik yang inklusif untuk memperdalam keterlibatan demokrasi dan masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan politik, meningkatkan transparansi pemerintah, dan memperkuat akuntabilitas publik (Darnawati, 2024).

4. Manual Berbasis Dokumen / Kertas Menuju Pemerintahan Online
(*From Paper-Based to Government on Line*)

Transformasi ini tidak hanya mempermudah akses layanan bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional pemerintah. Dengan sistem online, masyarakat dapat mengakses layanan 24 jam tanpa harus mengantri secara fisik (Yuniningsih, et al. 2020). Salah satu sistem pemerintah berbasis elektronik yang sedang dikembangkan di Kota Malang, yaitu SURADI (Surat Digital) (Mega, Irwan, Firda, 2021).

7. Pengetahuan/Informasi Fisik Menuju Pengetahuan/Informasi Digital
(*From Physical Knowledge to Digital Knowledge*)

Yang dimaksud dengan *digital knowledge* disini adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur SPBE dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan (Sugiarto, 2022). Salah satu contoh yang paling berdampak adalah transformasi perpustakaan digital, menekankan pentingnya literasi informasi dan e-learning dalam meningkatkan kemampuan pengguna dalam mencari dan memperoleh informasi secara efektif di era digital (Vitriana, 2024).

2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Indonesia dan melaksanakan tujuan negara yang tercantum dalam Undang-undang dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum (Nurfitriyana et al., 2014). Pelayanan publik dimasa kini menjadi isu sentral di Indonesia dan perkembanganya selalu menjadi actual (Mirnasari, 2013). Pemerintah merupakan pihak yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat harus

bertanggung jawab dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017). Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang mempunyai kualitas yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi tersebut dapat menyediakan jasa pelayanan yang profesional dengan standar kualitas pelayanan, prosedur yang baik, pelayanan yang diberikan secara santun, lancar, tertib serta ada kepastian waktu dan biaya (Rianti et al., 2019). Pelayanan public dilaksanakan oleh kelompok atau birokrasi dengan tujuan untuk pemberian bantuan kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Berdasarkan penjelasan diatas, dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis diantara masyarakat sebagai pengguna dan pihak yang memberikan layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan daya tanggap, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana yang diberikan (Khilmiah et al., 2020). Menurut Atep Adya Barata (2003) terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) adalah pola manajemen

umum dari organisasi tersebut, fasilitas pendukung yang disediakan, pengembangan sumber daya manusia dan iklim kerja. Sedangkan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan eksternal adalah pola layanan dan tata cara pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan pola layanan distribusi jasa (Rianti et al., 2019). Kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat adalah hasil dari perbandingan layanan yang didapatkan oleh masyarakat dengan apa yang masyarakat harapkan. Apabila ini dapat tercapai maka dapat dikatakan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterima (Paliema et al., 2016). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dimensi kemudahan penggunaan pada kualitas pelayanan elektronik mengacu pada tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan. Kemudahan penggunaan dalam dimensi ini terdiri dari indikator navigasi dan personalisasi. Bentuk pelayanan berbasis elektronik memerlukan adanya kemudahan penggunaan untuk dioperasikan. Kemudahan dalam mengakses misalnya dengan menyesuaikan dengan preferensi masyarakat seperti berkaitan dengan cara berkomunikasi dengan Bahasa yang ditampilkan dapat dipahami, menawarkan pilihan bahasa selain bahas resmi negara (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Seperti program E-Health di Kota Surabaya dilengkapi dengan tiga bahasa yang dapat dipilih untuk mempermudah masyarakat yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura (Jaliyanti, 2018). Kemudahan juga dapat dilihat dari kejelasan pada tampilan menu mesin pencari dan serinci apa informasi yang ditampilkan dan seberapa up to date informasi tersebut (Azmi & Asmarianti, 2019).

2. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan dapat diartikan sebagai rasa percaya dari masyarakat bahwa situs/aplikasi tersebut aman dan bebas dari gangguan serta melindungi informasi pribadi (Azmi & Asmarianti, 2019). Keamanan dapat ditingkatkan dengan cara mengenkripsi pesan, mengontrol akses dan

mempunyai prosedur yang tepat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Seperti yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh (Puja et al., 2022) ini menggunakan model E-GovQual untuk mengevaluasi aplikasi SSCASN (Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara) dan menemukan bahwa variabel Kepercayaan (*trust*) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas layanan *E-Government*.

3. Keandalan (*Reability*)

Reability atau keandalan dapat dilihat dari kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan dari situs *E-Government* tersebut, selain itu mencakup kecepatan dalam mengunduh formulir dari situs tersebut, apakah situs tersebut dapat diakses kapanpun dan seberapa cepat halaman situs diunduh (Azmi & Asmarianti, 2019; Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Salah satu wujud pelayanan publik yang baik adalah terciptanya pelayanan yang cepat, tepat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan berbasis elektronik diharapkan dapat memperbaiki pelayanan sebelumnya secara manual. Indikator yang terlibat dalam aspek ini yaitu indikator kebenaran dan indikator ketepatan waktu pengiriman layanan. Indikator tersebut sangat diperlukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

4. Isi dan tampilan informasi

Aspek ini mengacu pada kualitas dari informasi dan dari tata letak halaman web seperti warna, grafik dan ukuran. Kualitas informasi seperti kelengkapan, akurasi, keringkasan dan relevansi dari informasi tersebut. Selain itu, menghindari tautan yang rusak dengan memeriksa secara teratur sangat penting. Kemudahan memahami dokumen atau informasi yang diberikan sangat penting karena terutama dalam dokumen pemerintah di mana ada terlalu banyak terminologi dan bahasa yang digunakan terlalu formal. (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Pelayanan secara elektronik mempunyai tanggung jawab mengenai isi informasi (konten) dan penyajian (penampilan) didalamnya (Maulani, 2020).

5. Pendukung (*Citizen support*)

Aspek ini menjelaskan bahwa masyarakat mempunyai jaminan mendapatkan bantuan saat dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan interaksi antara masyarakat dengan customer service di bagian *help desk* situs apabila mereka mengalami masalah atau kesulitan saat menggunakan situs *E-Government*. Aspek ini berkaitan pula dengan sikap yang ditunjukkan oleh customer service seperti minat/antusiasme yang ditunjukkan yang dapat dilihat dari waktu lamanya merespon, pengetahuan yang dimiliki *customer service* saat ada pertanyaan yang masuk dan tingkat Kepercayaan diri *customer service* saat menghadapi masyarakat selaku pengguna layanan (Azmi & Asmarianti, 2019). Seperti contoh pada situs webiste yang mempunyai fitur *help desk*, dilengkapi dengan petunjuk audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran yang dapat melayani masyarakat apabila mempunyai pertanyaan dan kebingungan saat menggunakan situs (Maulani, 2020), (Setianto, 2016).

2.4 *Good Governance dan Clean Governance*

Penerapan *good governance* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas organisasi, karena *good governance* berisikan prinsip-prinsip yang mengatur bagaimana penyelenggaraan pemerintahan berjalan secara jujur dan adil. Berdasarkan pemahaman Mardiasmo (2009) *Good Governance* diartikan sebagai tata cara suatu negara yang digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang berorientasi pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

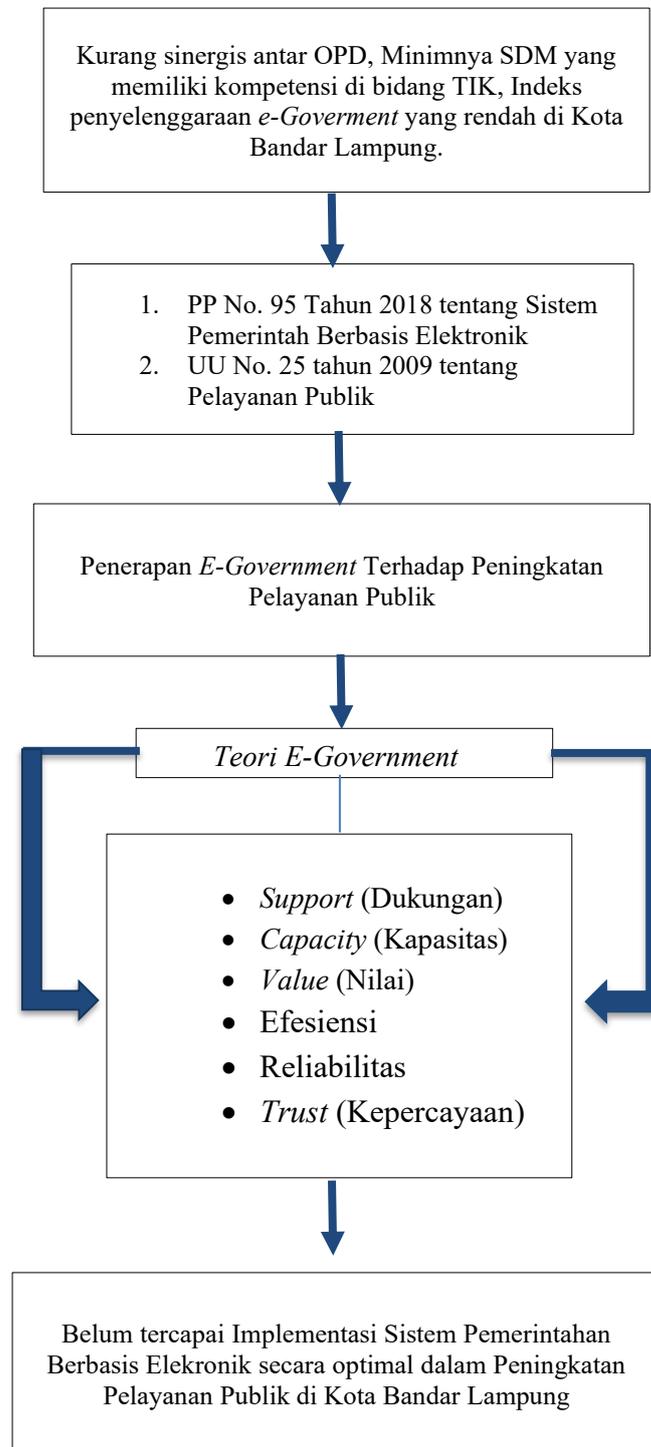
Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2010) menyatakan bahwa *good governance* merupakan rambu-rambu untuk menjalankan pemerintahan secara jujur dan adil berdasarkan prinsip demokrasi, akuntabilitas, transparansi, budaya hukum, dan kewajaran dan kesetaraan yang sangat diyakini memberikan kontribusi strategis dalam (1) meningkatkan kesejahteraan rakyat, (2) menciptakan iklim bisnis yang sehat, (3)

meningkatkan kemampuan daya saing, serta (4) sangat efektif menghindari penyimpangan-penyimpangan dan sebagai upaya pencegahan terhadap korupsi dan suap. Sementara itu, menurut Pareke (2009) manfaat yang diperoleh dalam penerapan good governance (1) meningkatkan efisiensi dan produktivitas; (2) meningkatkan Kepercayaan publik; (3) menjaga kelangsungan pemerintahan daerah; dan (4) dapat mengukur target kinerja pemerintahan daerah.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Salminen & Norrbacka (2010) dan Cheung (2013) yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip yang terkandung pada good governance akan membawa dampak positif pada peningkatan *public trust* di Finlandia dan Hongkong. Selain itu *Good Governance* memiliki ciri-ciri menurut konsep kebijakan dari *United Nations Development Programs* (UNDP) yaitu (1) melibatkan seluruh pihak untuk bertanggung jawab dan transparan serta adil dan efektif, (2) menanggung supremasi hukum (3) memastikan bahwa prioritas sosial, politik dan ekonomi berdasarkan pada konsensus komunitas, dan (4) kepentingan kelompok miskin dan tertinggal selalu diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan untuk alokasi sumber daya pembangunan.

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Model konseptual yang mengaitkan teori dengan sekumpulan aspek yang telah didefinisikan sebagai masalah penting merupakan definisi dari kerangka pikir. Sugiyono (2017) menyatakan, kerangka berpikir merupakan ringkasan yang menunjukkan pertautan antara variabel yang akan diteliti. Selain itu kerangka pikir juga berfungsi sebagai titik tolak untuk merumuskan hipotesis penelitian dan memecahkan masalah penelitian dengan memberikan penjelasan secara kualitatif disertai dengan diagram alur. Kerangka pemikiran yang peneliti gunakan untuk memudahkan dalam memahami arah penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Pendekatan deskriptif analitis menggabungkan elemen dari pendekatan deskriptif dan analitis dalam penelitian atau analisis, melibatkan dua tahap utama:

1. Deskriptif: Mengumpulkan dan menggambarkan data dengan cara yang sistematis dan detail. Fokus utama di sini adalah pada pengumpulan informasi yang komprehensif dan memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena atau situasi yang diteliti.
2. Analitis: Menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi pola, tren, hubungan, dan makna yang lebih dalam. Di tahap ini, peneliti berusaha untuk memahami dan menjelaskan data dengan cara yang lebih mendalam, mengaitkan informasi dengan teori, atau menjelaskan implikasi dari temuan.

3.2 Fokus Penelitian

Penerapan *E-Government* yakni penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berada di Kota Bandar Lampung dan faktor penghambat dalam penerapannya yang dianalisis dengan teori *E-Government* dari *Harvard JFK School of Government* dan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yang meliputi:

1. Dukungan (*Support*) :
 - a. Kebijakan dan regulasi yang mendasari *E-Government*
 - b. Struktur birokrasi yang mendukung implementasi.
 - c. Partisipasi aktif dari pemerintah daerah.
2. Kapasitas (*Capacity*)

- a. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten.
 - b. Ketersediaan anggaran yang memadai.
 - c. Infrastruktur dan teknologi informasi yang diperlukan
3. Nilai (*Value*)
 - a. Manfaat yang diperoleh pemerintah dan masyarakat dari penerapan *E-Government*.
 - b. Efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian informasi publik.
 4. Efisiensi
 - a. Efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian informasi publik.
 - b. Kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.
 5. Reliabilitas

Kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan
 6. Kepercayaan (*Trust*)

Sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.

Sinergi antara Dukungan yang kuat, Kapasitas organisasi yang memadai, dan Nilai nyata bagi masyarakat akan menciptakan sistem pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan upaya bersama dari pemerintah dan masyarakat untuk memastikan bahwa *E-Government* dapat memberikan manfaat yang maksimal.

3.3 Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini peneliti melakukan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika, yang berlokasi di Kota Bandar Lampung. Pada instansi ini menjalankan pelayanan sektor publik yang bersifat melayani masyarakat untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses yang baik terhadap informasi yang relevan dan akurat. Ini termasuk pengembangan aplikasi dan sistem yang mendukung layanan administrasi pemerintahan berbasis

elektronik, seperti layanan perencanaan, penganggaran, dan pengadaan barang dan jasa. Diskominfo bertugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih transparan, responsif, dan akuntabel. Ini sejalan dengan visi untuk menciptakan masyarakat yang berbasis teknologi informasi dan misi meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Selain itu juga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memberikan pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Bandar Lampung.

3.4 Sumber dan Jenis Data

3.4.1 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data terdiri dari data lapangan dan data kepustakaan, sebagai berikut:

1. Data lapangan, yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap peningkatan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.
2. Data kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber atau bahan kepustakaan, melalui kegiatan membaca, menelaah dan mengutip berbagai literatur, referensi, buku dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap peningkatan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

3.4.2 Jenis Data

Jenis data meliputi data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data utama yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara melakukan observasi dan wawancara (*interview*) dengan Informan yang mengetahui masalah yang diteliti. Informan yang dimaksud tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Daftar Informan

No	Jabatan	Informasi	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pemberdayaan <i>E-Government</i> pada Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung.	Perumusan Kebijakan, Pembangunan Sistem, Pemberdayaan Masyarakat, monitoring dan evaluasi, koordinasi antar instansi, dan pelatihan dan pengembangan SDM	1 Orang
2.	Kepala Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi dan Pranata Komupter Diskominfo	pelayanan informasi, kampanye dan sosialisasi, monitoring dan evaluasi	1 Orang
3.	Administrator Database Kependudukan Disdukcapil	pengembangan aplikasi, pemeliharaan sistem, integrasi sistem, analisis kebutuhan	1 Orang
4.	JF Pelayanan Perizinan	pengelolaan infrastruktur TIK, keamanan sistem, koordinasi dengan OPD	1 Orang
5.	Masyarakat Pengguna	Akses terhadap teknologi layanan informasi	4 Orang

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari observasi langsung di lapangan dan telaah dokumen seperti pengkajian bahan pustaka berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen penting lainnya terkait dengan pengelolaan *E-Government* di Bandar Lampung.

3.5 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.5.1 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan studi pustaka dan studi lapangan sebagai berikut:

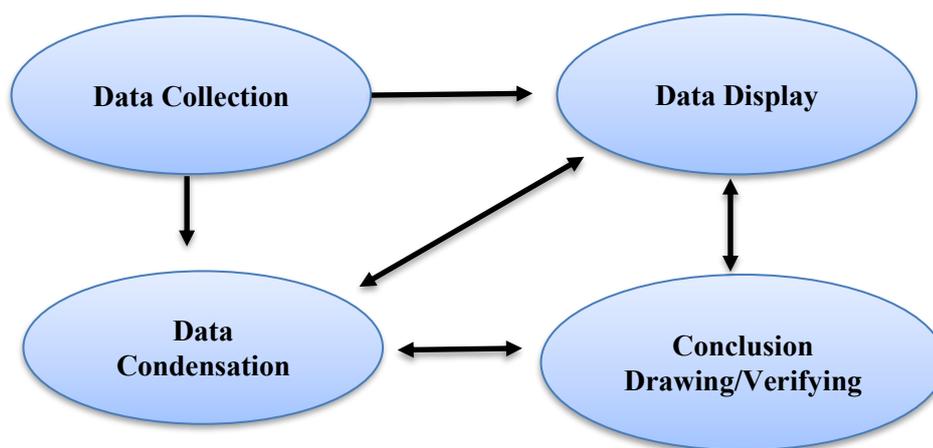
1. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan melakukan serangkaian kegiatan membaca, menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan serta melakukan pengkajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan
2. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan melalui wawancara secara langsung dengan menggunakan kuisioner untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dari informan penelitian.

3.5.2 Prosedur Pengelolaan Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 31-33), dalam analisis data kualitatif terdapat tiga aliran aktivitas yang terjadi secara bersamaan. Kegiatan analisis data meliputi: Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*) adalah proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan/atau transformasi data yang mendekati totalitas catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya.
2. Penyajian Data (*Data Display*) adalah pengorganisasian dan sintesis informasi yang memungkinkan kesimpulan dan tindakan. Menyajikan data membantu memahami apa yang terjadi dan mengambil tindakan, termasuk analisis lebih dalam dan bertindak berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*) adalah menarik dan menguji kesimpulan. Sejak awal pengumpulan data, analisis kualitatif mulai mencari makna sesuatu dengan mencatat keteraturan penjelas, kemungkinan konstruksi bersama, hubungan sebab akibat, dan

proposisi. Tergantung pada besarnya pengumpulan data di lapangan, metode pengkodean, penyimpanan, dan pengambilan yang digunakan, keterampilan peneliti, dan kebutuhan pemberi dana, kesimpulan “akhir” mungkin baru dapat dicapai setelah pengumpulan data selesai. Di bawah ini gambar model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana:



Gambar 2. Model Analisis Data Kualitatif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33)

3.6 Keabsahan Data

Menurut Zuldafrial (2012:89) “keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntunan pengetahuan, kriteria, dan paradigma sendiri”. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data.

Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai

sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah dipeoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang dipeoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandar Lampung telah menunjukkan kemajuan dalam upaya digitalisasi pelayanan publik, khususnya melalui pengembangan aplikasi dan website layanan administrasi pemerintahan. Tetapi pada penerapannya belum berjalan dengan cukup baik karena ditinjau dari teori *E-Government* hanya 3 indikator yang terpenuhi yaitu Dukungan (support), Nilai (value), efisiensi. Pada aspek Dukungan, implementasi e-government sudah berjalan baik yang dilihat dari adanya regulasi daerah/Perwali Kota Bandar Lampung yang mengatur SPBE dan pemerintah yang sudah menyediakan berbagai layanan publik online. Selanjutnya pada indikator Nilai juga sudah cukup baik dilihat dari survey kepuasan Masyarakat memperoleh Nilai 88,31 dengan mutu pelayanan A, katagori sangat baik. Kemudian untuk indikator efisiensi upaya peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik telah berjalan secara optimal berhasil menggantikan proses manual menjadi digital dalam berbagai bidang, seperti penganggaran, kearsipan, dan pelayanan kepegawaian.

Sedangkan, pada indikator kapasitas, reliabilitas, Kepercayaan dalam pengimplementasian *e-government* belum terpenuhi. Dari sisi *kapasitas*, masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi, minimnya anggaran, dan infrastruktur yang belum memadai. *Reliabilitas* sistem juga masih rendah akibat gangguan teknis, akses yang lambat, serta belum terintegrasinya sistem antar-OPD.

Sementara itu, rendahnya tingkat Kepercayaan masyarakat disebabkan oleh kurangnya jaminan keamanan data pribadi dan minimnya sosialisasi tentang manfaat dan keamanan layanan digital.

2. Faktor-faktor penghambat dalam implementasi SPBE meliputi keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, keterbatasan anggaran dan kurangnya kemampuan individu dalam memahami, mengakses, dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Pemerintah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat menambah alokasi anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem SPBE agar dapat menjawab tantangan teknis serta meningkatkan Kapasitas penyimpanan dan infrastruktur digital.
2. Dinas-dinas terkait, seperti Diskominfo, Disdukcapil, dan DPMPTSP, perlu secara berkala melakukan pelatihan dan pengembangan Kapasitas SDM agar pelayanan berbasis teknologi dapat dilaksanakan secara maksimal dan profesional.
3. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan digital harus ditingkatkan, terutama pada wilayah atau kecamatan seperti Panjang, yang belum terjangkau teknologi secara optimal. Ini dapat dilakukan melalui pendampingan digital dan pusat informasi komunitas.
4. Monitoring dan evaluasi rutin seperti monitoring harian oleh tim teknis, evaluasi bulanan tingkat OPD dan evaluasi triwulan/semester lintas OPD dan pimpinan daerah perlu terus dilakukan agar pengambilan kebijakan dapat berbasis data dan kebutuhan riil masyarakat.
5. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan lokasi penelitian ke daerah lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komparatif tentang implementasi SPBE di berbagai daerah. Perlu melibatkan lebih banyak informan dari beragam latar belakang masyarakat untuk mendapatkan perspektif yang lebih representatif mengenai pengalaman pengguna

layanan SPBE.

Implikasi Teoretis Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori *E-Government*, khususnya teori *Support-Capacity-Value* dari *Harvard JFK School of Government*, dalam beberapa aspek berikut:

1. Penguatan Aspek Dukungan dan Kapasitas
Hasil penelitian menegaskan pentingnya Dukungan regulasi yang kuat serta Kapasitas sumber daya manusia yang memadai dalam memastikan keberhasilan implementasi SPBE. Temuan ini memperkaya teori bahwa aspek teknologi harus berjalan seiring dengan Dukungan kelembagaan dan kompetensi SDM.
2. Pentingnya Integrasi Antar-Instansi dalam Implementasi SPBE
Penelitian ini mengembangkan konsep bahwa keberhasilan *E-Government* di tingkat daerah sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga memperluas cakupan teori *good governance* dalam konteks pemerintahan berbasis elektronik.
3. Manajemen Perubahan dalam Era Digital
Implikasi lain dari penelitian ini adalah perlunya manajemen perubahan yang lebih adaptif, tidak hanya pada sektor pemerintah tetapi juga pada peningkatan literasi digital masyarakat, untuk mengurangi resistensi terhadap layanan elektronik.

Penguatan Indikator Kualitas Layanan Publik Digital
Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan SPBE dalam meningkatkan pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberadaan aplikasi, tetapi juga dari tingkat efisiensi, reliabilitas, dan Kepercayaan pengguna, sehingga memperkaya model evaluasi kualitas pelayanan publik berbasis elektronik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu disampaikan untuk memberikan gambaran objektif mengenai ruang lingkup dan cakupan penelitian, yaitu:

1. Penelitian hanya difokuskan pada implementasi SPBE di Pemerintah Kota Bandar Lampung, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara luas untuk semua daerah.
2. Jumlah informan yang terlibat terbatas pada pejabat struktural dan sebagian masyarakat pengguna layanan, sehingga keberagaman perspektif masih belum sepenuhnya tercakup.
3. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan dalam waktu yang terbatas, sehingga ada kemungkinan belum semua dinamika di lapangan tergali secara mendalam.
4. Fokus penelitian lebih banyak pada aspek internal pemerintahan, sedangkan faktor eksternal seperti tingkat literasi digital masyarakat belum menjadi fokus utama kajian.
5. Rentang waktu pengumpulan data terbatas, sehingga perkembangan terbaru terkait kebijakan SPBE atau inovasi pelayanan publik yang muncul setelah penelitian ini belum terakomodasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analisis Pengembangan *E-Government* Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl.*, 8(4), 510–524.
- Altha. (2022). *Inilah Dampak Jika Indeks SPBE Tidak Memenuhi Target - Altha SPBE*. Altha Consulting.
- Ananda, S. G, (2023). *Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Skm Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar Provinsi Riau*. Skripsi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan.
- Anugrah, Z. E., Zakaria, S., & Darmawan, I. (2022). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Kota Bekasi Tahun 2020. *Janitra (Jurnal Administrasi Pemerintahan)*, 2(1).
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). The Evaluation of Electronic Based Government System Using *E-Government* Maturity Model (Case in Government of Gorontalo City). *Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1), 16–24.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). *E-Government* dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2): 151-164.
- Fajaryati, N., Budiyo, B., Akhyar, M., & Wiranto, W. (2020). *The employability skills needed to face the demands of work in the future: Systematic literature reviews*. *Open Engineering*, 10(1), 595-603.

- Handayani, S. (2022). *Implementasi E-Government Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era New Normal*. Skripsi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi.
- Handayani, Syafarudin, Lilih M, 2021. Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2021*, Vol. 11, No. 1: 35-62
- Hossain, M. Z., & Yasmin, T. (2022). Factors affecting public sector innovation during COVID-19 pandemic in Bangladesh: an analysis on three cases. *International Review of Public Administration*, 27(1), 1–14.
- Indrajit, Richardus Eko,. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK) PERBANAS
- Jalma, H., Aromatica, D., & Ariany, R (2022). Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Negara V28 – 02 (2022) / 163 – 192*.
- Maulana, A. (2023). *Implementasi Electronic Government “Siapkerja” Pada Upt Balai Latihan Kerja Kabupaten Takalar*. Skripsi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). The relation of *E-Government* quality on public trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3): 393-418.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan *E-Government*. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1):1-17
- Pradana, F. H. (2022). Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. *Repository IPDN*, 1–17. <https://bit.ly/3tRIUNu>

- Purwantoro, S. A., Almubaroq, H. Z., dkk (2022). Manajemen Sumber Daya Manysua Pertahanan di Era Kemajuan Teknologi Militer. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12),
- Putu, N., Astuti, J., Sukarsa, M., Made, I., & Raharja, S. (2021). Analisis Aspek Penerapan SPBE pada Salah Satu Kabupaten di Indonesia. *JITTER: Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 2(3), 1–7.
- Pratiwi, H. D., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E- Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116–4124.
- Qekaj-Thaçi, A., & Thaçi, L. (2023). The Quality of E-Government Management, Information Security and Quality. *Emerging Science Journal*, 7(1), 228–244.
- Riawan Tjandra. W., 2004. *Dinamika Peran Pemerintah Dalam Perspektif Hukum Administrasi*, Yogyakarta, Universitas Atma Jaya.
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2): 691-702.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19. *Journal of Public Government, Administration and Government*, 3(1).
- Sirat, B. I, (2013). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus: Komandan SIKD. *Pranata Komputer. Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan*
- Sudrajat, A., & Andhika, L. (2021). *Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service. Jurnal Bina Praja*, 13(3), 407–417.

Supriyanto, S., Ridwan, A., Tamam, R., Santoso, M. I., Satria, D., & Mutaqin, A. I. S. (2021). Perancangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang berkelanjutan di Banten. *Journal Industrial Servicess*, 7(1), 171.

Susilo, A. B., Nurhayati, T., & Sa'bani, A. (2019). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pendukung Perkembangan Ekonomi Daerah Kabupaten Semarang*. Sinov, 2(1).

Novitasari, D (2018). *Elemen-Elemen Keberhasilan E-Government Dalam Penerapan E-Retribusi Pada Pasar Blambangan Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi Administrasi Negara, Universitas Jember.

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE.

Peraturan Presiden RI No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.