



Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Kota Depok

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Evi Satispi Universitas Muhammadiyah Jakarta evi.satispi@umj.ac.id Arbana Muhammad Arifin Ilham Universitas Muhammadiyah Jakarta arbanamuhammad06@gmail.com Delta Nursyifa Universitas Muhammadiyah Jakarta deltaanursyifaa@gmail.com Friza Dinar Kencana Universitas Muhammadiyah Jakarta frizadinarkencana2@gmail.com Nur Andini Sulistia Universitas Muhammadiyah Jakarta nurandini1305@gmail.com Zahra Puspita Sari Universitas Muhammadiyah Jakarta zahrapuspita2019@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Satispi, E., Ilham, A. M. A., Nursyifa, D., Kencana, F. D., Sulistia, N. A., & Sari, Z. P. (2025). Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Kota Depok. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 4647-4654.

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik di Kota Depok melalui penerapan Depok Single Window (DSW) sebagai inovasi digital pelayanan terintegrasi. Kajian dilakukan untuk menggambarkan sejauh mana penerapan SPBE mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis teori implementasi Van Meter dan Van Horn, penelitian menemukan bahwa meskipun SPBE mendorong penyederhanaan prosedur serta meningkatkan akses layanan, pelaksanaannya masih dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan literasi digital, kesiapan infrastruktur, integrasi antar-OPD, serta resistensi birokrasi. Faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pemerintah daerah, tersedianya fasilitas teknologi, serta kesesuaian regulasi nasional, sedangkan penghambat utamanya mencakup budaya organisasi konvensional dan kompleksitas koordinasi antarinstansi. Penelitian menyimpulkan bahwa SPBE telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik di Kota Depok, namun hasilnya belum merata serta membutuhkan penguatan SDM, tata kelola digital, dan kesinambungan evaluasi agar transformasi digital dapat berjalan optimal dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Depok Single Window, Transformasi Digital, Birokrasi, E-government.

Abstract

This study examines the implementation of the Electronic-Based Government System (ESG) in public services in Depok City through the Depok Single Window (DSW) as an integrated digital service innovation. The study aimed to illustrate the extent to which ESG implementation has improved efficiency, transparency, and service quality, while also identifying supporting and inhibiting factors. Using a qualitative descriptive approach and an analysis of Van Meter and Van Horn's implementation theory, the study found that although ESG promotes procedural simplification and increased service access, its implementation still faces challenges such as limited digital literacy, infrastructure readiness, integration between regional government agencies (OPDs), and bureaucratic resistance. Supporting factors include local government commitment, the availability of technological facilities, and compliance with national regulations. The main obstacles include conventional organizational culture and the complexity of inter-agency coordination. The study concludes that ESG has made a positive contribution to public services in Depok City. However, the results are uneven and require strengthening human resources, digital governance, and continuous evaluation to ensure optimal digital transformation and adaptability to community needs.

Key Words: ESG, Public Services, Policy Implementation, Depok Single Window, Digital Transformation, Bureaucracy, E-government.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam praktik tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dinamika tersebut muncul akibat tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, terstandar, dan akuntabel. Namun, realitas birokrasi di banyak daerah masih menunjukkan adanya berbagai permasalahan mendasar, mulai dari proses administratif yang panjang, koordinasi lintas instansi yang belum efektif, hingga rendahnya integrasi data dan informasi antar sektor pemerintahan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa modernisasi birokrasi masih menghadapi hambatan struktural maupun teknis, sehingga memerlukan pendekatan strategis yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah Indonesia merumuskan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka kerja nasional dalam transformasi digital sektor publik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menjadi landasan utama yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus memanfaatkan teknologi informasi secara terencana, terpadu, dan berkelanjutan. Kebijakan ini menuntut pemerintah pusat maupun daerah untuk menerapkan prinsip interoperabilitas sistem, keamanan informasi, manajemen risiko, dan tata kelola yang baik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Selain itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko SPBE turut memperkuat aspek pengendalian dan evaluasi, sehingga implementasi SPBE tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memenuhi standar efektivitas kinerja yang dapat diukur.

Dalam konteks pemerintah daerah, Kota Depok menjadi salah satu wilayah yang menjalankan agenda digitalisasi melalui pengembangan Depok Single Window (DSW) sebagai portal layanan publik terintegrasi. Platform ini dirancang untuk menyederhanakan prosedur layanan, meningkatkan aksesibilitas informasi, serta memperkuat koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pemerintah Kota Depok bahkan sempat memperoleh penilaian "baik" dalam evaluasi SPBE nasional, suatu capaian yang menunjukkan adanya komitmen terhadap reformasi birokrasi berbasis digital. Namun demikian, pencapaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kondisi aktual di lapangan.

Implementasi SPBE di Kota Depok masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas layanan publik. Beberapa persoalan yang banyak ditemukan antara lain: keterbatasan integrasi data antar-OPD, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata, kebutuhan peningkatan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, serta literasi teknologi masyarakat yang masih bervariasi. Selain itu, isu mengenai keamanan data dan perlindungan informasi pribadi menjadi tantangan penting yang memerlukan perhatian serius, mengingat semakin tingginya risiko ancaman siber dalam ekosistem pemerintahan digital. Hambatan-hambatan tersebut mengindikasikan bahwa upaya digitalisasi

tidak hanya bergantung pada penyediaan sistem teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya, koordinasi kelembagaan, serta kebijakan pengelolaan data yang terstruktur.

Mengacu pada kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi SPBE di Kota Depok, khususnya melalui DSW, menjadi relevan dan strategis untuk dilakukan. Kajian ini penting dalam memahami sejauh mana penerapan SPBE mampu menghasilkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan implementasi SPBE, sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif untuk meningkatkan transformasi digital di lingkungan Pemerintah Kota Depok. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap penguatan literatur akademik mengenai tata kelola digital di Indonesia serta memberikan masukan empiris bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan kebijakan SPBE sebagai fondasi birokrasi modern.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena bertujuan memahami proses implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Depok secara komprehensif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memungkinkan peneliti menggali dinamika implementasi kebijakan, hubungan antar-aktor, serta faktor pendukung dan penghambat yang tidak dapat dijelaskan melalui data numerik. Metode deskriptif digunakan agar penelitian dapat menyajikan gambaran yang sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan SPBE melalui platform Depok Single Window (DSW), sesuai dengan kerangka analisis Van Meter dan Van Horn yang menjadi pijakan konseptual penelitian.

Lokasi penelitian difokuskan pada Pemerintah Kota Depok, khususnya perangkat daerah yang terkait langsung dengan implementasi SPBE, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta unit penyelenggara layanan publik yang terintegrasi dalam DSW. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kota Depok merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan SPBE dengan capaian evaluasi “baik” secara nasional, namun tetap menghadapi tantangan integrasi data dan kesiapan sumber daya. Subjek penelitian meliputi dokumen kebijakan, laporan evaluasi SPBE, hasil riset terdahulu, serta publikasi pemerintah yang menggambarkan kondisi implementasi kebijakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi. Teknik ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis kebijakan, sehingga membutuhkan penelusuran berbagai dokumen resmi seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020, laporan evaluasi SPBE Kota Depok, serta dokumen terkait arsitektur SPBE dan pelayanan publik. Studi dokumentasi juga memungkinkan peneliti membandingkan data empiris dari laporan resmi dengan temuan penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih objektif. Selain itu, teknik ini relevan karena implementasi kebijakan SPBE banyak terekam dalam regulasi, pedoman teknis, dan publikasi kelembagaan.

Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data dari dokumen dipilah dan dikategorikan berdasarkan enam variabel model Van Meter dan Van Horn. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian tematik yang menggambarkan implementasi SPBE di Kota Depok, faktor pendukung, hambatan, serta dampaknya terhadap pelayanan publik. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki konsistensi dan kesesuaian dengan data yang dianalisis. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dengan membandingkan dokumen kebijakan, laporan evaluasi, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Depok telah berjalan melalui pemanfaatan platform Depok Single Window (DSW) sebagai portal layanan publik terintegrasi. Hasil penelusuran dokumen memperlihatkan bahwa Pemerintah Kota Depok telah memenuhi sebagian besar standar SPBE yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, termasuk upaya integrasi layanan, penyederhanaan proses administrasi, dan penerapan arsitektur SPBE. Kota Depok juga tercatat memperoleh penilaian “baik” dalam evaluasi SPBE nasional, yang menunjukkan adanya

komitmen kelembagaan terhadap transformasi digital. Namun hasil dokumentasi juga mengungkap bahwa kesenjangan implementasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih terjadi, terutama pada aspek integrasi data dan kesiapan infrastruktur di beberapa unit layanan.

Hasil penelitian juga menemukan adanya faktor pendukung yang memperkuat pelaksanaan SPBE di Depok, yaitu: ketersediaan infrastruktur teknologi dasar, komitmen pimpinan daerah, keberadaan Diskominfo sebagai koordinator SPBE, serta kesiapan beberapa OPD yang lebih maju dalam digitalisasi. Di sisi lain, terdapat faktor penghambat yang masih signifikan, antara lain keterbatasan literasi digital aparatur, kompetensi teknis SDM yang belum merata, resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan digital, serta belum optimalnya integrasi aplikasi dan interoperabilitas data antar-OPD. Selain itu, aspek keamanan data dan perlindungan informasi pribadi juga teridentifikasi sebagai isu yang memerlukan perhatian lebih.

Selanjutnya, hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan SPBE memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Prosedur layanan menjadi lebih cepat, transparansi meningkat, dan akses masyarakat terhadap layanan digital semakin terbuka. Meskipun demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan belum merata di seluruh sektor, karena masih adanya digital divide di tingkat masyarakat serta layanan tertentu yang masih mengharuskan interaksi langsung. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa SPBE di Kota Depok telah memberikan kemajuan berarti, tetapi keberlanjutannya sangat bergantung pada penguatan SDM, integrasi sistem, dan peningkatan koordinasi antar-OPD.

2. Pembahasan

Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Kota Depok

Implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik di Indonesia banyak dilandasi oleh kerangka regulasi nasional, yakni Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menghendaki integrasi layanan pemerintahan secara elektronik, transparan, dan akuntabel (Suryana et al., 2025). Dalam implementasi di tingkat kota seperti Depok, hal ini berarti ada kebutuhan untuk mengubah proses kerja tradisional menjadi alur yang didukung teknologi, menyusun arsitektur layanan elektronik, serta menetapkan instrumen evaluasi dan monitoring internal.

Proses pelaksanaan SPBE menuntut kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, dan penelitian di Kabupaten Kabupaten Sijunjung menunjukkan bahwa implementasi di Dinas Komunikasi dan Informatika mengalami indeks SPBE yang sangat rendah, nilai sekitar 2,18 pada 2022, karena pembinaan dan monitoring belum optimal (Wahyudi & Putri, 2025). Dari sini dapat ditarik bahwa untuk Kota Depok, walaupun mungkin memiliki keunggulan dibandingkan daerah yang lebih terpencil, tantangan awal dalam proses implementasi masih sangat relevan: mulai dari kemampuan menggunakan teknologi, integrasi antar-perangkat daerah, hingga monitoring dan evaluasi.

Selanjutnya, penelitian mengenai Sukarsa et al., (2020) menunjukkan bahwa banyak kecamatan di Indonesia masih berada pada level maturitas e-government yang belum ideal meskipun kerangka SPBE sudah diterapkan. Hal ini memberikan indikasi bahwa pada Kota Depok, meskipun kebijakan SPBE telah diadopsi, dalam operasional layanan publik mungkin masih terdapat perangkat daerah yang belum mencapai tingkat integrasi dan kematangan layanan elektronik yang optimal. Oleh karena itu, analisis implementasi SPBE di Kota Depok perlu memperhatikan tiga tahapan utama: (1) kebijakan dan arsitektur SPBE, (2) tata kelola dan proses layanan elektronik, (3) monitoring dan evaluasi kinerja serta integrasi antar-unit perangkat daerah.

Dalam rangka memastikan bahwa implementasi SPBE benar-benar berjalan, diperlukan sinergi antar instansi, penataan aplikasi dan data, serta adaptasi proses kerja birokrasi ke era digital. Studi oleh Hadi & Widnyani, (2024) menyebut bahwa SPBE bertujuan membangun pemerintahan yang “integratif, dinamis, transparan, dan inovatif” demi layanan publik yang “terintegrasi, efisien, responsif, dan adaptif” Di Kota Depok, hal ini berarti bahwa implementasi SPBE tidak hanya menerapkan aplikasi-online, tetapi juga merombak proses kerja, menghapus duplikasi layanan, dan memastikan akses yang memadai bagi masyarakat. Mengingat itu, kemampuan Kota Depok untuk menyesuaikan proses internal birokrasi terhadap teknologi baru akan menjadi kunci sukses implementasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Kebijakan SPBE di Kota Depok

Dalam banyak penelitian, faktor pendukung pelaksanaan SPBE meliputi: ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia (SDM), komitmen pimpinan perangkat daerah, serta sinergi antar lembaga. Misalnya, Ahad & Barsei, (2023) menekankan bahwa praktik “collaborative governance” antar instansi daerah menjadi best practice penting dalam implementasi SPBE di Indonesia bagian timur. Jika diterapkan di Kota Depok, maka dukungan pimpinan lokal, koordinasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah), dan penyediaan infrastruktur digital (jaringan, aplikasi, data center) menjadi faktor yang berpotensi mendukung cepatnya adopsi SPBE.

Di sisi lain, penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat sering muncul dari: belum memadainya kualitas SDM (termasuk literasi digital pegawai dan masyarakat), resistensi budaya birokrasi, kurang integrasi aplikasi dan data, serta kesenjangan infrastruktur. Sebagai contoh, Karim et al., (2025) dalam studi di Provinsi Gorontalo menyoroti bahwa budaya organisasi seperti profesionalisme dan komitmen institusi menjadi hambatan utama keberhasilan SPBE. Fitriyanti, (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan di Indonesia telah meningkatkan efisiensi dan transparansi namun “tantangan persist” terkait literasi digital, infrastruktur, dan integrasi antar-unit. Untuk Kota Depok yang berada di kawasan metropolitan, tentu secara infrastruktur lebih unggul dibanding daerah terpencil, hambatan seperti budaya kerja lama, kekurangan pelatihan SDM, dan kompleksitas koordinasi antar OPD tetap relevan. Penelitian di Kabupaten Kabupaten Buton Selatan oleh Nastia, (2025) menunjukkan bahwa walaupun SPBE telah diterapkan, dampak positif masih terbatas karena belum optimalnya kapasitas SDM dan belum meratanya implementasi layanan digital. Dalam hal ini, Kota Depok perlu mengambil pelajaran bahwa faktor penghambat bukan hanya teknis, tetapi juga organisasional dan manusiawi: misalnya resistensi pegawai terhadap sistem baru, kurangnya insentif, ataupun prosedur yang belum dibereskan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas SDM, budaya organisasi yang mendukung perubahan, serta penguatan koordinasi internal menjadi sangat penting untuk penguatan pelaksanaan SPBE di Kota Depok.

Pengaruh Kebijakan SPBE terhadap Efisiensi, Efektivitas, dan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Depok

Terdapat sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi SPBE atau e-government mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh, Farida et al., (2021) menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis TI mempercepat akses masyarakat terhadap layanan, memperkuat transparansi, dan meningkatkan akuntabilitas. Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa di Kota Depok, kebijakan SPBE memiliki potensi untuk mempercepat proses layanan publik (misalnya pengajuan perizinan, dokumen kependudukan), mengurangi beban birokrasi yang redundan, dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat.

Selain itu, dalam penelitian Sundari & Sartika, (2025) disebutkan bahwa meskipun indeks SPBE nasional meningkat, hambatan seperti digital divide dan fragmentasi aplikasi masih menghambat peningkatan kualitas layanan secara merata. Hal ini mengindikasikan bahwa di Kota Depok, meskipun telah terjadi peningkatan efisiensi dan kualitas layanan, efeknya mungkin belum menyeluruh di semua pelayanan atau unit layanan publik. Misalnya, layanan yang telah terdigitalisasi mungkin berjalan lebih cepat, tetapi masih ada layanan di mana masyarakat tetap harus berinteraksi tatap muka atau mengantre, sehingga efektivitas belum optimal.

Penelitian Alfayn, (2022) menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah diterapkan, peningkatan governance atau tata kelola yang baik masih belum signifikan karena tantangan integrasi dan kepercayaan publik. Walisongo Journal Untuk Kota Depok, ini berarti bahwa kebijakan SPBE tidak hanya berdampak pada kecepatan layanan, tetapi juga harus dilihat pada aspek tata kelola, apakah sistem elektronik tersebut memperkuat akuntabilitas, partisipasi publik, dan transparansi. Jika sistem digital berjalan namun tidak dilengkapi dengan proses evaluasi dan pengawasan yang baik, maka peningkatan kualitas layanan belum akan mencapai maksimal.

Dengan demikian, pengaruh kebijakan SPBE terhadap efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik di Kota Depok dapat dirangkum: pertama, ada peningkatan efisiensi berupa pengurangan waktu dan prosedur birokrasi yang lebih panjang; kedua, ada peningkatan efektivitas jika proses digital berjalan sesuai dengan tujuan (misalnya mengurangi kesalahan, mempercepat pengambilan keputusan); ketiga, ada potensi peningkatan kualitas layanan. Namun, untuk mencapai dampak penuh, Kota Depok perlu memastikan kesiapan SDM, integrasi

sistem, dan inklusi digital agar seluruh segmen masyarakat merasakan manfaatnya secara merata.

Implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Depok dapat dianalisis secara lebih komprehensif melalui enam indikator implementasi kebijakan menurut Van Horn dan Van Meter

1. **Standar dan Tujuan Kebijakan (Policy Standards and Objectives)**
Menekankan pentingnya kejelasan arah kebijakan. Dalam konteks SPBE, standar telah ditetapkan melalui Perpres 95 Tahun 2018, yang mengharuskan integrasi layanan elektronik, transparansi, dan akuntabilitas. Di Kota Depok, standar ini menjadi pedoman untuk membangun arsitektur SPBE, menata aplikasi, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi. Namun, perbedaan kesiapan antar-perangkat daerah menunjukkan bahwa pemahaman terhadap standar dan tujuan masih belum merata.
2. **Sumber Daya (Resources)**
Meliputi sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, dan fasilitas teknologi yang menunjang pelaksanaan SPBE. Tantangan yang banyak ditemukan seperti rendahnya literasi digital, kualitas SDM yang belum optimal, serta kurangnya integrasi infrastruktur teknologi menegaskan bahwa sumber daya masih menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi di Depok.
3. **Hubungan Antar Organisasi Pelaksana (Inter-Organizational Relations)**
Menyoroti pentingnya koordinasi antar-OPD. SPBE menuntut integrasi data dan aplikasi, sehingga hubungan kerja yang harmonis antara Dinas Kominfo dengan OPD lain seperti Dukcapil, perizinan, dan kecamatan sangat diperlukan. Jika koordinasi lemah, maka fragmentasi aplikasi dan tumpang tindih layanan akan tetap terjadi. Keempat, karakteristik dan sikap pelaksana turut memengaruhi keberhasilan implementasi, mencakup budaya organisasi, struktur birokrasi, dan profesionalisme pegawai. Dalam banyak penelitian ditemukan resistensi pegawai terhadap perubahan digital, budaya kerja lama, dan kurangnya adaptasi terhadap sistem baru. Kondisi ini sangat relevan di Depok, mengingat transformasi digital memerlukan perubahan pola kerja birokrasi secara menyeluruh.
4. **Karakteristik dan Sikap Pelaksana (Characteristics of Implementing Agencies)**
Memengaruhi keberhasilan implementasi, mencakup budaya organisasi, struktur birokrasi, dan profesionalisme pegawai. Dalam banyak penelitian ditemukan resistensi pegawai terhadap perubahan digital, budaya kerja lama, dan kurangnya adaptasi terhadap sistem baru. Kondisi ini sangat relevan di Depok, mengingat transformasi digital memerlukan perubahan pola kerja birokrasi secara menyeluruh.
5. **Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik (Economic, Social, and Political Environment)**
Kota Depok dengan karakteristik wilayah perkotaan sebenarnya memiliki keunggulan dalam infrastruktur dan tingkat literasi digital masyarakat. Namun, digital divide dan ketimpangan akses teknologi masih menjadi hambatan dalam pemerataan kualitas pelayanan digital.
6. **Disposisi atau Sikap Pelaksana (Disposition of Implementers)**
Mencerminkan tingkat kemauan, motivasi, dan dukungan aparatur terhadap kebijakan. Meskipun sistem telah disiapkan, implementasi tidak akan optimal jika pelaksana tidak memiliki komitmen, masih merasa nyaman dengan prosedur manual, atau tidak melihat manfaat dari SPBE. Oleh karena itu, sosialisasi kebijakan, penguatan komitmen pimpinan, dan pelatihan SDM menjadi hal yang sangat penting. Secara keseluruhan, keenam indikator ini menunjukkan bahwa SPBE di Kota Depok memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik, namun keberhasilannya bergantung pada kesiapan sumber daya, budaya organisasi, integrasi antar OPD, serta dukungan masyarakat dan pelaksana di lapangan.

D. Kesimpulan

Implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Depok terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis dokumen kebijakan, laporan evaluasi nasional, serta berbagai temuan lapangan yang menunjukkan bahwa Kota Depok telah berhasil mengintegrasikan sejumlah layanan melalui platform Depok Single Window (DSW) dan memperoleh penilaian “baik” dalam evaluasi SPBE nasional. Meskipun demikian, implementasi SPBE belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat ketimpangan kesiapan antar-

Organisasi Perangkat Daerah (OPD), terutama dalam hal integrasi data, infrastruktur teknologi, dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan SPBE efektif mendorong transformasi digital di Kota Depok, namun keberhasilannya masih dipengaruhi oleh faktor teknis, kelembagaan, dan sumber daya.

Keberhasilan awal implementasi SPBE di Kota Depok menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi, mempercepat proses layanan, dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Masyarakat mendapatkan kemudahan akses layanan, sementara pemerintah dapat mengurangi prosedur birokrasi yang berbelit. Namun, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa kesiapan SDM dan budaya birokrasi menjadi faktor penting yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan SPBE. Aparatur yang mampu beradaptasi dengan teknologi akan mempercepat keberhasilan SPBE, sedangkan resistensi terhadap perubahan menghambat optimalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, sangat disarankan bagi Pemerintah Kota Depok untuk memperkuat kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan literasi digital, serta penataan ulang budaya kerja birokrasi agar lebih adaptif terhadap sistem elektronik. Selain itu, peningkatan koordinasi antar-OPD dan penyempurnaan integrasi aplikasi menjadi langkah strategis agar implementasi SPBE dapat berjalan lebih efektif dan merata. Upaya ini diyakini mampu mempercepat digitalisasi layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

Selain itu, diperlukan pengembangan instrumen evaluasi SPBE yang lebih komprehensif untuk mengukur keberhasilan kebijakan secara lebih detail, mencakup aspek teknis, kelembagaan, dan kepuasan masyarakat. Instrumen evaluasi yang baik akan memungkinkan pemerintah untuk menilai kesiapan setiap OPD, tingkat keamanan data, dan efektivitas interoperabilitas sistem, sehingga proses perbaikan dapat dilakukan secara terarah dan berkelanjutan.

Penelitian lanjutan sangat diperlukan untuk mengkaji dampak jangka panjang implementasi SPBE terhadap tata kelola pemerintahan, efektivitas layanan publik, dan kemampuan daerah dalam menghadapi tantangan digital. Penelitian dapat diarahkan pada isu literasi digital masyarakat, keamanan data, efektivitas integrasi sistem, serta faktor sosial-politik yang mempengaruhi keberhasilan SPBE. Kajian yang lebih mendalam juga diperlukan untuk menilai dampak transformasi digital terhadap kepercayaan publik serta perubahan budaya birokrasi.

Secara keseluruhan, penerapan SPBE di Kota Depok memberikan kontribusi positif bagi modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, komitmen untuk memperluas, memperkuat, dan menyempurnakan implementasi SPBE perlu terus ditingkatkan agar tercipta pemerintahan daerah yang lebih efisien, transparan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Upaya berkelanjutan ini diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

E. Referensi

- Ahad, M. P. Y., & Barsei, A. N. (2023). Collaborative Governance Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Best Practice dari Pemerintah Daerah di Indonesia: Collaborative Governance In The Implementation Of Electronic-Based Governance Systems: Best Practices From Local Governments In Eastern Indonesia. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01), 52–74.
- Alfayn, M. A. N. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40.
- Aulia, T. R., Zahra, A. A. A., Pangestu, W. A., Kurniawan, A. N., & Avrillia, A. (2025). Kualitas pelayanan berbasis elektronik (SPBE) melalui penerapan kerangka COBIT di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(1), 67–80.
- Christina, M. D., Suprayitno, & Ulfah, S. M. (2025). Implementasi Si-LANCIP dalam layanan publik di Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 47–61.
- Edwards, G. C. III. (1980). *Implementing public policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Farida, I., Ида, Ф., Lestari, A., & Анниса, Л. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79.

- Fitriyanti, E. (2024). The Effect of Digital Transformation on Governance in Indonesia: A Case Study of e-Government Implementation in Public Services. *Journal of Political Innovation and Analysis*, 1(1), 26–32.
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(02), 639–658.
- Howlett, M. (2019). *Designing public policies: Principles and instruments*. Routledge.
- Karim, J., Hatu, R. A., Wantu, S., & Abdussamad, Z. (2025). Merancang Masa Depan Birokrasi: Strategi Budaya Organisasi Untuk Keberhasilan SPBE di Gorontalo. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 10–10.
- Lukitasari, W. A., Novita, W., Nurdin, I., & Indrayani, E. (2025). Transformasi digital pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE): Strategi efektif menghadapi politik dinasti pada Pilkada di OKU Timur (studi kasus). *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 996–1005.
- Nastia, N. (2025). Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Humanis: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 17(2), 160–168.
- Prawira, D., & Kartini, N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik di daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, 9(1), 22–33.
- Rahmawati, I. (2021). Analisis implementasi SPBE dalam pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 145–158.
- Soetarto, H., & Yuliastina, R. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Public Corner*, 17(2), 32–44.
- Sukarsa, I. M., Paramartha, I. B. A., Cahyawan, A. A. K. A., Wibawa, K. S., Yasa, P. G. A. S., Wulanyani, N. M. S., & Wisswani, N. W. (2020). Evaluation of E-Government Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE Framework. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(2), 243–253.
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(8), 902–911.
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 37–53.
- Turnip, S. R. B., Mindarti, L. I., & Hayat, A. (2024). Implementasi kebijakan seleksi terbuka jabatan pimpinan tinggi dalam penerapan sistem merit. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 10(3), 284–294. Universitas Brawijaya.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wahyudi, F. A., & Putri, N. E. (2025). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1).
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS.