



---

## Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif

---

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
<p>Humairah Muljabar Universitas Sulawesi Tenggara <a href="mailto:Rarah36@gmail.com">Rarah36@gmail.com</a></p> <p>Hijriani <a href="mailto:hijriani@gmail.com">hijriani@gmail.com</a> Universitas Sulawesi Tenggara</p> <p>Laode Muh Isman Hardiansyah <a href="mailto:Ismanhardiansyah1@gmail.com">Ismanhardiansyah1@gmail.com</a> Universitas Sulawesi Tenggara</p>	<p>ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 1, April 2026 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a></p>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

### *Saran Penulisan Referensi*

Muljabar, H. (2026). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (1), 1182-1189.

### **Abstrak**

Digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan menjadi kebutuhan penting dalam mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SPBE di Provinsi Sulawesi Tenggara, khususnya melalui peran Dinas Komunikasi dan Informatika serta inovasi aplikasi LAIKA di Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori implementasi kebijakan publik oleh George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, kemudahan akses layanan, serta integrasi data antarinstansi. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimal melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur, integrasi sistem, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, implementasi SPBE diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di era digital.

**Kata Kunci:** SPBE, digitalisasi pemerintahan, pelayanan publik, LAIKA, Sulawesi Tenggara

### Abstract

Digitalization in governance is a crucial requirement for realizing an effective, efficient, transparent, and accountable bureaucracy. One effort undertaken by the Indonesian government is the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), as stipulated in Presidential Regulation Number 95 of 2018. This study aims to analyze the implementation of SPBE in Southeast Sulawesi Province, specifically through the role of the Communication and Information Agency and the LAIKA application innovation in Kendari City. This study used qualitative methods with a descriptive approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The analysis was based on George C. Edwards III's theory of public policy implementation, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the implementation of SPBE has had a positive impact on improving the efficiency of public services, facilitating access to services, and integrating data between agencies. However, various obstacles remain, such as limited technological infrastructure, low digital literacy among human resources, and suboptimal system integration between agencies. Therefore, an optimal strategy is needed through increasing human resource capacity, strengthening infrastructure, integrating systems, and increasing public participation. Thus, the implementation of SPBE is expected to achieve better governance in the digital era.

**Keywords:** SPBE, government digitalization, public services, LAIKA, Southeast Sulawesi

### A. Pendahuluan

Digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu kebutuhan dalam mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Reformasi Birokrasi, 2018). Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat integrasi data dan sistem informasi antarinstansi pemerintah. Digitalisasi pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Indonesia. Implementasi SPBE di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan sumber daya manusia, serta koordinasi antar instansi. Menurut S. Nugroho (2021), penerapan SPBE di pemerintahan daerah sering mengalami kendala dalam hal sinkronisasi kebijakan dan adopsi teknologi, yang menyebabkan implementasi sistem tidak berjalan optimal (Nugroho, 2021).

Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagai salah satu wilayah yang mengadopsi SPBE, implementasi SPBE dilakukan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai instansi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu daerah yang tengah mengembangkan SPBE dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti infrastruktur teknologi yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, serta resistensi terhadap perubahan digital.

Untuk memahami keberhasilan implementasi kebijakan SPBE di Sulawesi Tenggara, penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Kebijakan Publik oleh George C. Edwards III (1980) (Edwards, 1980). Teori ini menyoroti empat faktor utama yang menentukan keberhasilan kebijakan, yaitu:

- a. *Communication* (Komunikasi), sejauh mana kebijakan SPBE dikomunikasikan dengan baik kepada para pelaksana dan masyarakat.
- b. *Resources* (Sumber Daya), ketersediaan infrastruktur, SDM, dan anggaran dalam mendukung pelaksanaan SPBE.
- c. *Disposition* (Sikap Pelaksana), komitmen dan kesiapan aparatur pemerintah dalam mengadopsi kebijakan digitalisasi.

- d. *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi), regulasi dan koordinasi antarinstansi dalam mendukung implementasi SPBE.

Dengan menggunakan teori ini, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana keempat faktor tersebut berpengaruh terhadap efektivitas implementasi SPBE oleh Diskominfo Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pemerintahan. Pemerintah Indonesia telah mengadopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik serta pengelolaan administrasi pemerintahan (Kementerian, 2022). SPBE dirancang untuk menyatukan layanan pemerintahan berbasis digital guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Kementerian PAN-RB, 2023).

Salah satu inovasi dalam penerapan SPBE adalah *platform* LAIKA yang diterapkan di Kota Kendari. LAIKA merupakan sistem berbasis digital yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi antarinstansi pemerintahan dalam pengelolaan layanan publik. Dengan adanya LAIKA, diharapkan integrasi data antarorganisasi perangkat daerah (OPD) dapat semakin optimal, sehingga mempercepat pengambilan keputusan berbasis data serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasi LAIKA masih menghadapi tantangan dalam hal adopsi teknologi, interoperabilitas sistem, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem ini (Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018).

Implementasi SPBE di tingkat daerah menjadi tantangan tersendiri, mengingat berbagai faktor seperti kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta regulasi yang mendukung (Ibid). Kota Kendari, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, telah menginisiasi penerapan SPBE guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Namun, masih terdapat berbagai hambatan dalam implementasi yang memerlukan kajian lebih mendalam, seperti kurangnya integrasi sistem antarinstansi, rendahnya literasi digital aparat pemerintah, serta minimnya evaluasi berkala terhadap efektivitas SPBE (Hidayat 2022).

Berdasarkan survei Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), indeks SPBE di beberapa daerah menunjukkan variasi yang cukup signifikan, dengan kendala utama terkait tata kelola data, keamanan informasi, serta ketersediaan anggaran untuk pengembangan teknologi (KemenPAN-RB). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SPBE serta strategi optimalisasi agar dapat meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan di Kota Kendari.

## B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam terkait implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara, serta beberapa instansi terkait dan wilayah pelayanan publik, seperti Kota Kendari, yang telah menerapkan sistem SPBE melalui aplikasi LAIKA. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Diskominfo sebagai pelaksana utama kebijakan SPBE di daerah.

Fokus penelitian ini mengacu pada teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edwards III, yang meliputi empat indikator utama, yaitu:

- 1) Komunikasi, yaitu bagaimana kebijakan SPBE disosialisasikan dan dipahami oleh pelaksana dan masyarakat.
- 2) Sumber daya, meliputi ketersediaan infrastruktur teknologi, anggaran, serta kualitas sumber daya manusia.
- 3) Disposisi, yaitu sikap, komitmen, dan kesiapan aparatur dalam melaksanakan kebijakan SPBE.
- 4) Struktur birokrasi, mencakup regulasi serta koordinasi antarinstansi dalam mendukung implementasi SPBE.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan yang terlibat dalam implementasi SPBE untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan kebijakan, observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik berbasis digital khususnya penggunaan aplikasi LAIKA, serta dokumentasi melalui pengumpulan berbagai dokumen resmi seperti laporan, peraturan, dan arsip yang relevan; penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung, meliputi aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika, pegawai instansi terkait (OPD), serta masyarakat pengguna layanan SPBE; selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif interaktif melalui tahapan reduksi data untuk menyederhanakan informasi, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh temuan penelitian, serta keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai informan, triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi waktu dengan melakukan pengecekan data pada waktu yang berbeda agar hasil penelitian lebih valid dan dapat dipercaya.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara

Digitalisasi layanan publik merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Implementasinya dapat melibatkan pemanfaatan berbagai platform digital seperti situs web, aplikasi seluler, media sosial, dan layanan pesan instan. Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional layanan publik sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Melalui digitalisasi, masyarakat dapat memperoleh informasi maupun melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa perlu hadir langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu, kemudahan akses, serta mempererat hubungan antara pemerintah dan warganya.

Transformasi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dari perspektif administrasi publik. Dengan adopsi teknologi digital dalam berbagai aspek administrasi publik, proses-proses internal seperti pengelolaan data, pengarsipan, dan komunikasi antarunit dapat ditingkatkan efisiensinya. Dari segi manajemen, teknologi digital memungkinkan pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan yang lebih efisien melalui sistem manajemen terintegrasi. Dengan demikian, transformasi digital dalam administrasi publik dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres Nomor 95, 2018) tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik dijelaskan efisiensi pelaksanaan elektronik merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.

Berdasarkan data dan kondisi nyata di lapangan, pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah melahirkan berbagai media baru di tengah masyarakat. Indonesia termasuk negara yang memanfaatkan internet sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik. Penggunaan internet di Indonesia terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat mencapai 196,71 juta jiwa, atau setara dengan 3,7% dari total populasi (APJII, 2020).



### Pengguna Internet di Indonesia (Sumber: APJII, 2020)

Gambar 1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, mencerminkan semakin intensifnya pemanfaatan internet oleh masyarakat. Meski demikian, tingkat literasi digital di Indonesia masih tergolong sedang, yang menunjukkan masih banyak aspek yang perlu diperbaiki agar potensi digital dapat dimaksimalkan. Seiring berkembangnya tren digital, berbagai negara mulai mengadopsi teknologi dalam pengelolaan pemerintahan, termasuk Indonesia. Di Indonesia, banyak daerah telah mulai menerapkan sistem ini dalam layanan publik sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang menjadi dasar kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan pelayanan digital sebagai bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Cook, Matthews, dan Irwin (2009), terdapat beberapa komponen penting yang mendukung keberhasilan inovasi dalam pemerintahan. Salah satunya adalah kepemimpinan (*leadership*), yang menegaskan peran vital pemimpin sebagai pusat penggerak organisasi. Pemimpin memiliki tanggung jawab besar dalam mendorong terciptanya ide-ide inovatif. Komponen berikutnya adalah manajemen atau organisasi (*management/organization*), yang mencakup penetapan visi, tujuan, identitas, dan budaya organisasi, yang semuanya sangat dipengaruhi oleh strategi dan prinsip yang diterapkan oleh manajemen. Manajemen risiko (*risk management*) juga menjadi elemen penting karena merupakan bagian fundamental dari setiap proses inovasi. Di samping itu, kemampuan sumber daya manusia turut menentukan keberhasilan inovasi yaitu sejauh mana tenaga kerja memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menghadapi persaingan di pasar. Komponen terakhir adalah teknologi (*technology*), yang dalam pandangan Cook, Matthews, dan Irwin (2009), mengacu pada pemanfaatan kemajuan teknologi untuk memudahkan akses terhadap informasi yang diperlukan dalam proses inovasi dan pengambilan keputusan.

Transformasi digital dalam administrasi publik bukanlah proses teknis semata, melainkan juga merupakan proses sosial, politik, dan institusional yang kompleks. Literasi teknologi, kesiapan organisasi, serta struktur kelembagaan menjadi faktor yang saling memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi layanan publik. Dalam konteks ini, sejumlah pemikir kontemporer seperti Drechsler, Fountain, serta Margetts dan Dunleavy memberikan kerangka teoritis yang penting untuk memahami tantangan dan strategi implementasi digital government secara lebih mendalam.

Implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Sulawesi Tenggara melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan bagian dari upaya transformasi digital pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan ini berlandaskan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang menekankan pentingnya integrasi sistem, efisiensi birokrasi, serta transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks daerah, implementasi SPBE menjadi instrumen strategis untuk mempercepat reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi.

Dari aspek komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Edwards III, implementasi SPBE di Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa penyampaian kebijakan telah dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, dan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, efektivitas komunikasi tersebut masih belum merata, terutama pada tingkat pelaksana teknis di daerah. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pemahaman terkait penggunaan sistem digital, sehingga menghambat integrasi layanan antarinstansi.

Selanjutnya, dari aspek sumber daya, implementasi SPBE masih menghadapi keterbatasan baik dari sisi infrastruktur teknologi maupun kualitas sumber daya manusia. Infrastruktur jaringan yang belum merata di beberapa wilayah Sulawesi Tenggara menjadi kendala utama dalam penerapan layanan digital secara optimal. Selain itu, kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dalam bidang teknologi informasi juga masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas yang berkelanjutan.

Dalam praktiknya, implementasi SPBE di Sulawesi Tenggara juga didukung oleh inovasi digital seperti platform layanan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi antarinstansi. Inovasi ini menjadi langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan digital yang terintegrasi. Namun demikian, keberhasilan inovasi

tersebut sangat bergantung pada kesiapan teknologi dan kemampuan SDM dalam mengelola sistem secara optimal.

### **Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi SPBE di Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Teori Implementasi Kebijakan Publik oleh George C. Edwards III**

Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dianalisis melalui Teori Implementasi Kebijakan Publik oleh George C. Edwards III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam konteks ini, implementasi SPBE melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga faktor sosial, kelembagaan, dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital.

Dari aspek komunikasi, faktor pendukung terlihat dari adanya sosialisasi kebijakan SPBE serta penggunaan aplikasi digital seperti LAIKA yang mempermudah pelayanan administrasi masyarakat. Berdasarkan kondisi di lapangan di Kelurahan Tobuuha Kota Kendari, pelayanan berbasis aplikasi LAIKA mampu mempercepat proses administrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, faktor penghambat masih ditemukan berupa kurangnya pemahaman masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, terhadap penggunaan teknologi digital sehingga memerlukan pendampingan dari petugas.

Pada aspek sumber daya, keberadaan teknologi seperti aplikasi LAIKA, jaringan internet, dan fasilitas pendukung seperti Wi-Fi menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi SPBE. Bahkan, kemudahan akses melalui smartphone berbasis android menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Akan tetapi, keterbatasan perangkat yang dimiliki masyarakat, seperti tidak semua warga memiliki HP yang mendukung aplikasi, serta kendala jaringan internet yang tidak stabil, menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan SPBE secara merata.

Selanjutnya, dari sisi sumber daya manusia, kompetensi aparatur pemerintah menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi SPBE. Petugas pelayanan yang mampu memberikan pendampingan kepada masyarakat menunjukkan adanya kesiapan SDM dalam mendukung digitalisasi. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital baik di kalangan masyarakat maupun sebagian aparatur, sehingga proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal (Yunianingsih).

Dari aspek disposisi atau sikap pelaksana, komitmen pemerintah daerah dalam mendorong inovasi digital menjadi faktor pendukung utama. Hal ini terlihat dari upaya Diskominfo dalam mengembangkan aplikasi pelayanan publik serta mendorong penggunaan sistem digital di tingkat kelurahan. Akan tetapi, resistensi terhadap perubahan masih menjadi kendala, terutama bagi pihak yang terbiasa dengan sistem manual, sehingga memerlukan proses adaptasi yang bertahap.

Pada aspek struktur birokrasi, keberadaan regulasi seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi landasan hukum yang kuat dalam implementasi kebijakan ini. Selain itu, adanya koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan integrasi layanan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala berupa belum optimalnya integrasi sistem antar lembaga, terutama untuk layanan yang melibatkan instansi lain seperti pengadilan dan kepolisian, sehingga beberapa jenis layanan belum dapat diakses secara digital.

Selain faktor utama tersebut, tingkat partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SPBE. Data menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital seperti LAIKA cukup tinggi, terutama pada kebutuhan administrasi tertentu seperti Surat Keterangan Tidak Mampu. Hal ini menunjukkan bahwa ketika sistem digital dirasakan manfaatnya, masyarakat cenderung lebih menerima dan menggunakan layanan tersebut secara aktif.

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi faktor pendukung eksternal dalam implementasi SPBE. Namun, tingkat literasi digital yang masih tergolong sedang menjadi tantangan tersendiri. Transformasi digital tidak hanya memerlukan teknologi, tetapi juga kesiapan budaya dan pola pikir masyarakat serta aparatur dalam mengadopsi sistem berbasis elektronik (Sukmana).

### **Strategi Optimal Untuk Meningkatkan Efektivitas Implementasi SPBE Guna Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Lebih Baik**

Strategi optimal dalam meningkatkan efektivitas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Sulawesi Tenggara tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan inovasi digital seperti aplikasi LAIKA sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis elektronik. Transformasi digital melalui SPBE bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, serta mengurangi ketergantungan pada sistem birokrasi konvensional. Dalam konteks ini, aplikasi LAIKA menjadi contoh nyata implementasi SPBE di tingkat daerah yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Zubaidah, 2025).

Peningkatan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) merupakan strategi utama yang perlu dilakukan. Aparatur pemerintah perlu memiliki kemampuan digital yang memadai agar mampu mengoperasikan dan mengelola sistem SPBE secara optimal. Tanpa SDM yang kompeten, teknologi yang canggih sekalipun tidak akan memberikan hasil yang maksimal. Oleh karena itu, pelatihan, bimbingan teknis, dan penguatan literasi digital menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SPBE (Rudiansyah, 2022).

Strategi yang tak kalah penting adalah penguatan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi seperti LAIKA. Aplikasi LAIKA mampu mempercepat proses pelayanan administrasi dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus menunggu lama. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Namun, inovasi ini perlu terus dikembangkan agar mencakup seluruh jenis layanan publik secara terintegrasi.

Strategi kedua adalah penguatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Infrastruktur seperti jaringan internet, server, dan sistem keamanan data harus tersedia secara merata dan berkualitas. Keterbatasan infrastruktur menjadi salah satu penyebab utama ketimpangan implementasi SPBE di daerah. Dengan infrastruktur yang memadai, pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Ibid).

Strategi ketiga adalah integrasi sistem dan data antarinstansi pemerintah. Salah satu kelemahan utama dalam implementasi Laika adalah masih terjadinya fragmentasi sistem yang menyebabkan duplikasi data dan pelayanan yang tidak efisien. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang terintegrasi agar data dapat digunakan secara bersama-sama dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat (Rivai, 2025).

Strategi keempat adalah penguatan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Inovasi digital seperti LAIKA atau aplikasi daerah lainnya terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih cepat, fleksibel, dan responsif. Inovasi ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Nurlukman, 2022).

Berikutnya adalah penguatan koordinasi dan kolaborasi antar instansi. Implementasi LAIKA membutuhkan sinergi antara berbagai lembaga pemerintah agar layanan yang diberikan dapat terintegrasi dan tidak berjalan secara parsial. Koordinasi yang baik akan meningkatkan efektivitas pelayanan serta menghindari tumpang tindih kebijakan dan program digitalisasi

Dengan demikian, strategi optimal dalam implementasi SPBE terkhusus untuk aplikasi LAIKA di Sulawesi Tenggara harus dilakukan secara terpadu melalui peningkatan SDM, penguatan infrastruktur, integrasi sistem, inovasi layanan, partisipasi masyarakat, koordinasi kelembagaan, evaluasi berkala, serta transparansi. Jika seluruh strategi ini dijalankan secara konsisten, maka SPBE dapat menjadi instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berbasis digital di masa depan

#### **D. Kesimpulan**

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Kendari melalui inovasi aplikasi LAIKA merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Aplikasi LAIKA terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat proses administrasi, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, serta mendukung komunikasi dan koordinasi antarinstansi pemerintah. Selain itu, digitalisasi layanan melalui SPBE juga memberikan kontribusi dalam pengelolaan data yang lebih terintegrasi serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis informasi.

Namun demikian, implementasi SPBE khususnya melalui LAIKA masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, serta belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi. Selain itu, faktor kesiapan sumber daya manusia dan kurangnya evaluasi berkala juga menjadi hambatan

dalam mencapai efektivitas implementasi secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi SDM, penguatan infrastruktur, integrasi sistem, serta peningkatan partisipasi masyarakat agar implementasi SPBE di Kota Kendari dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi SPBE di Kota Kendari sangat ditentukan oleh sinergi antara inovasi teknologi seperti LAIKA dengan kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan yang memadai. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dioptimalkan, maka SPBE berpotensi besar menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di era digital.

## E. Referensi

- Apandi, A. (2020). Pendekatan resolusi konflik dalam upaya pencegahan konflik regional pada era digitalisasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 94.
- Cook, G., Matthews, M., & Irwin, S. (2009). *Innovation in the public sector: Enabling better performance, driving new directions*. Australian National Audit Office.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fitriani, L. (2020). Analisis infrastruktur SPBE di pemerintah daerah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Administrasi*, 8(1), 45–58.
- Hidayat, R. (2022). Analisis kendala implementasi SPBE di pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 78–95.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). *Strategi transformasi digital pemerintahan*. Koinfo.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan evaluasi SPBE nasional tahun 2023*. KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (n.d.). *Indeks SPBE nasional dan tantangannya*. KemenPAN-RB.
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Nugroho, S. (2021). Evaluasi implementasi SPBE di pemerintahan daerah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 45–60.
- Oktaviani, I., Justawan, J., & Rijal, M. (2024). Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Laika dan faktor penghambatnya. *Jurnal Administrasi Negara dan Publik*, 10(2).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1).
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika aparatur sipil negara dalam membangun good governance. [Nama jurnal tidak dicantumkan], 179–187.
- Suhartono, B., & Rivai, F. H. (2025). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di unit layanan administrasi pada Biro Organisasi dan Tatalaksana Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(2).
- Suhendra, S., Widiyani, R., Nilamcaya, M., & Rudiansyah, A. (2022). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik menggunakan elektronik government (e-government). *Reformasi: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 7(1). <https://doi.org/10.33603/reformasi.v7i1.10896>
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Komunikasi dan Media (JKOMMAS)*, 7(1). <https://doi.org/10.56873/jpkm.v7i1.4402>
- Uly, Y. A., & Sukmana, Y. (2022). Meski terus tumbuh, sektor digital masih punya banyak PR. *Kompas.com*.
- Waloni, P. F., Bida, O., & Zubaidah, I. (2025). Penerapan e-government di bidang pelayanan publik pada bidang pelayanan hukum Kanwil Kemenkumham Sulut. *JMBI UNSRAT*, 12(2). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v12i2.62254>