Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 5, June 2026, P. 237-248
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.20791025

Evaluasi Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang

Santy Hidayatullah[1], Sisri Nadia Adha[2], Regina Olivia[3], Refa Hidayahtunnisa[4], Yulia Hanoselina[5], Yuliarti[6]
[1,2,3,4,5,6] Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang
Email: santyhidayatullah1207@gmail.com[1], sisrinadiaadha06@gmail.com[2], refahidayahtunnisa27@gmail.com[3], oliviaregina828@gmail.com[4], yuliahanoselina@fis.unp.ac.id[5], yuliarti@fis.unp.ac.id[6]

Abstract
Progress in information and communication technology has propelled digital transformation in governmental administration to enhance efficiency, transparency, and the quality of public services. The Indonesian government intends to do this through the implementation of an Electronic-Based Government System (ESBS). This study is to assess the efficacy of the ESBS installation at the Padang City Communication and Informatics Office and to identify factors affecting its performance in promoting good governance. This study is grounded in e-government theory. The employed methodology is a descriptive qualitative approach. The findings demonstrate that the introduction of ESBS has positively influenced administrative efficiency, enhanced internal coordination, and elevated the quality of digital public services. The implementation remains unsatisfactory due to various constraints, including inadequate integration across Regional Apparatus Organisations (OPD), low human resource capacity, insufficient digital literacy within the community, and compromised system security. Consequently, strengthening system integration, augmenting human resource competencies, and instituting ongoing assessment are essential for optimising ESBS to attain effective and sustainable governance.
Keywords: *Policy Evaluation, Electronic-Based Government System (SPBE), Governance, E-government*
Abstrak
Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Indonesia bermaksud melakukan hal ini melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Studi ini bertujuan untuk menilai efektivitas instalasi ESB di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik. Studi ini berlandaskan teori e-government. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SPBE berdampak positif terhadap efisiensi administratif, meningkatkan koordinasi internal, dan meningkatkan kualitas layanan publik digital. Implementasi tersebut masih belum memuaskan karena berbagai kendala, termasuk integrasi yang tidak memadai di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kapasitas sumber daya manusia yang rendah, literasi digital yang tidak mencukupi di dalam masyarakat, dan keamanan sistem yang terganggu. Oleh karena itu, memperkuat integrasi sistem, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, dan melakukan penilaian berkelanjutan sangat penting untuk mengoptimalkan SPBE guna mencapai tata kelola yang efektif dan berkelanjutan.
Kata Kunci: *Evaluasi Kebijakan, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Tata Kelola Pemerintahan, E-government*
Article Info
Received date: 10 June 2026 Revised date: 15 June 2026 Accepted date: 20 June 2026

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era globalisasi telah secara signifikan mengubah semua aspek masyarakat, termasuk pemerintahan. Perbaikan teknologi telah mempercepat evolusi sistem administrasi dan layanan publik, beralih dari format tradisional ke format digital. Transformasi digital saat ini dianggap sebagai keharusan strategis untuk membangun pemerintahan yang kontemporer, efektif, efisien, transparan, dan responsif. Penerapan teknologi

informasi dalam pemerintahan merupakan komponen penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas tata kelola. Dalam konteks ini, teknologi informasi berfungsi sebagai instrumen administratif dan mekanisme penting untuk meningkatkan keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik, sekaligus mendorong keterlibatan publik dalam tata kelola (Hadi & Widnyani, 2024).

Kemajuan teknologi digital juga telah berdampak pada dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat modern memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan publik yang efisien, berpusat pada pengguna, transparan, dan mudah diakses secara luas. Keadaan ini telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi berbagai kemajuan layanan publik berbasis teknologi melalui penerapan *electronic government*, atau *e-government*. *E-government* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, meningkatkan kualitas layanan publik, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan *e-government* meningkatkan efektivitas prosedur administrasi pemerintahan dengan memanfaatkan sistem digital yang memfasilitasi manajemen data dan informasi terintegrasi. Penerapan *e-government* merupakan upaya strategis yang bertujuan untuk membangun administrasi yang transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan (Hadi & Widnyani, 2024).

Pemerintah Indonesia telah memberlakukan strategi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari inisiatif *e-government*, yang diatur oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE adalah sistem administrasi pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi terintegrasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat, sektor bisnis, dan entitas pemerintah lainnya. Kebijakan SPBE berupaya untuk menyediakan tata kelola yang bersih, efisien, transparan, dan bertanggung jawab sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui digitalisasi kegiatan pemerintahan. Pelaksanaan SPBE merupakan komponen penting dalam memfasilitasi perubahan birokrasi dan memajukan transformasi digital nasional menuju administrasi yang kontemporer dan terpadu. Selain itu, SPBE merupakan salah satu strategi pemerintah dalam mendukung visi Indonesia Emas 2045 melalui pembangunan sistem pemerintahan digital yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Pakaya et al., 2025).

Pelaksanaan SPBE sangat penting dalam memfasilitasi transformasi digital pemerintah. Penggunaan sistem pemerintahan elektronik meningkatkan kecepatan, efektivitas, dan efisiensi fungsi administrasi dan pelayanan publik. Digitalisasi birokrasi dapat mengurangi prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta meminimalkan potensi kesalahan administratif dalam pengelolaan data dan informasi. Selain itu, integrasi sistem informasi antar departemen pemerintah melalui SPBE meningkatkan efisiensi pertukaran data, sehingga meningkatkan pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Dari sudut pandang administrasi publik, penerapan SPBE sangat penting untuk mencapai reformasi birokrasi kontemporer yang memprioritaskan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan penekanan pada hasil pelayanan publik (Hadi & Widnyani, 2024).

Studi empiris menunjukkan bahwa penggunaan SPBE dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi layanan memfasilitasi akses publik terhadap layanan dengan lebih mudah, cepat, dan fleksibel, menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan langsung ke kantor pemerintah. Layanan elektronik dapat meningkatkan kepuasan publik dengan menyederhanakan dan mengoptimalkan prosedur layanan. Selain itu, penerapan SPBE dapat meningkatkan transparansi dalam administrasi pemerintahan, sehingga meningkatkan akses publik terhadap informasi. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi SPBE meningkatkan efisiensi birokrasi bagi pemerintah sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat (Wardana dkk., 2026).

Meskipun terdapat kemajuan yang baik terkait dengan penerapan SPBE, masih banyak hambatan dan kendala yang menghambat pelaksanaannya secara optimal. Masalah utama adalah kurangnya integrasi sistem antar entitas pemerintah. Banyak instansi pemerintah yang masih menggunakan aplikasi dan sistem informasi yang berbeda sehingga menyebabkan terjadinya fragmentasi sistem. Kondisi ini mengakibatkan duplikasi data, inefisiensi pengelolaan informasi, serta keterbatasan dalam pertukaran data antarinstansi pemerintah. Akibatnya, tujuan SPBE untuk menciptakan sistem pemerintahan yang terintegrasi belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, masih terdapat beberapa instansi yang belum mampu mengelola sistem digital secara optimal sehingga implementasi SPBE belum berjalan secara efektif dan menyeluruh (Subhan & Sartika, 2025).

KAJIAN TEORI

Konsep Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan adalah proses metodis yang dilakukan untuk memeriksa sejauh mana suatu kebijakan telah dilaksanakan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi mencakup hasil akhir, proses implementasi, efektivitasnya, efisiensi pemanfaatan sumber daya, dan dampak sosial yang dihasilkan. Dalam administrasi publik, evaluasi kebijakan sangat penting untuk menilai efektivitas program pemerintah dan merevisi kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menghormati prinsip-prinsip *good governance*. Menurut Sihombing dan Medaline (2026), evaluasi kebijakan bertujuan untuk mengungkap elemen-elemen yang memfasilitasi atau menghambat implementasi kebijakan yang efektif. Melalui evaluasi, pemerintah dapat memperoleh informasi yang akurat mengenai tingkat keberhasilan program serta berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, hasil evaluasi dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dan perumusan inisiatif peningkatan untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan publik.

Evaluasi kebijakan sangat penting dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) karena implementasinya mencakup berbagai aspek, termasuk teknologi informasi, sumber daya manusia, tata kelola organisasi, dan kerangka hukum. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan SPBE mampu mendukung transformasi digital pemerintahan, meningkatkan efektivitas administrasi, serta memperbaiki kualitas pelayanan publik. Studi ini menggunakan konsep evaluasi kebijakan untuk menilai efektivitas implementasi SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, yang akan menjadi dasar bagi rekomendasi yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Teori *E-government*

E-government merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam fungsi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Seiring waktu, *e-government* telah berkembang dari sekadar digitalisasi layanan publik menjadi perombakan menyeluruh struktur pemerintahan. Hadi dan Widnyani (2024) menegaskan bahwa *e-government* sangat penting untuk mencapai *good governance* melalui peningkatan keterbukaan, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan keterlibatan publik dalam prosedur pemerintahan. Dengan demikian, *e-government* tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknologi tetapi juga sebagai katalis penting untuk perubahan birokrasi dan modernisasi administrasi publik.

Selain itu, digitalisasi layanan publik melalui *e-government* merupakan elemen penting dalam memajukan administrasi kontemporer yang berfokus pada digital. Transisi ini memerlukan harmonisasi dan integrasi sistem digital di antara lembaga pemerintah untuk memastikan penyampaian layanan publik yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Sasmita Dewi (2025) menyatakan bahwa pelaksanaan *e-government* merupakan salah satu aspek transformasi digital pemerintah, yang bertujuan untuk menyediakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Efektivitas *e-government* sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk mengelola teknologi informasi secara mahir guna memfasilitasi tata kelola pemerintahan. Penerapan *e-government* mencakup berbagai modalitas interaksi: *Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B), Government to Government (G2G),* dan *Government to Employee (G2E)*. Keempat bentuk keterlibatan tersebut menunjukkan bahwa *e-government* memprioritaskan tidak hanya pelayanan publik tetapi juga mencakup interaksi dengan sektor swasta, kolaborasi antar lembaga, dan pengelolaan lembaga pemerintah. *E-government* bertujuan untuk menyediakan kerangka tata kelola yang lebih transparan, responsif, dan berpusat pada warga negara dengan menggunakan berbagai metode komunikasi.

Meskipun demikian, adopsi *e-government* memiliki banyak tantangan. Subhan dan Sartika (2025) mengidentifikasi hambatan utama implementasi *e-government* di Indonesia sebagai infrastruktur teknologi informasi yang tidak memadai, kompetensi sumber daya manusia yang kurang, literasi digital masyarakat yang rendah, dan integrasi sistem yang tidak efektif antar entitas pemerintah. Selain itu, Wardana dkk. (2026) menggarisbawahi bahwa implementasi tata kelola yang tangkas sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan daya tanggapnya terhadap kemajuan

teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat. Studi ini menggunakan teori *e-government* sebagai kerangka analitis untuk mengevaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Analisis tersebut meneliti dimensi *Government to Citizen (G2C), Government to Government (G2G),* dan *Government to Employee (G2E)* untuk menilai bagaimana implementasi SPBE meningkatkan efektivitas pelayanan publik, koordinasi antar pemerintah, dan kinerja pegawai dalam mencapai tata kelola yang efektif, transparan, dan berkualitas tinggi.

Konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah kerangka administrasi pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan efektivitas tata kelola. SPBE merupakan evolusi dari gagasan *e-government* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kekhususan administrasi pemerintahan di Indonesia. Hadi dan Widnyani (2024) menegaskan bahwa SPBE berfungsi sebagai alat strategis untuk mencapai pemerintahan digital yang terpadu, kontemporer, dan berorientasi pelayanan. Sasmita Dewi (2025) menyatakan bahwa SPBE merupakan pilar fundamental dalam mendorong *good governance* dengan meningkatkan keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam administrasi pemerintahan. Implementasi SPBE melibatkan berbagai elemen yang saling terkait dan saling melengkapi. Aspek-aspek tersebut mencakup kebijakan dan tata kelola, teknologi informasi, sumber daya manusia, dan layanan publik. Aspek kebijakan dan tata kelola berkaitan dengan regulasi, perencanaan, pengorganisasian, dan koordinasi pelaksanaan SPBE. Aspek teknologi informasi mencakup infrastruktur digital, jaringan komunikasi, aplikasi, dan sistem informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Selain itu, sumber daya manusia sangat penting untuk pelaksanaan SPBE yang efisien, karena kemampuan personel pemerintah sangat memengaruhi efektivitas penerapan teknologi. Efektivitas SPBE tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menggabungkan kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan layanan publik. Penerapan SPBE harus dilakukan secara kohesif untuk memfasilitasi transformasi digital pemerintah secara efektif. Penggabungan kebijakan dan tata kelola, teknologi informasi, sumber daya manusia, dan layanan publik sangat penting untuk mencapai tata kelola yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Studi ini menggunakan konsep SPBE untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan tata kelola digital yang efektif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif untuk memperoleh pengetahuan komprehensif tentang implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memfasilitasi investigasi langsung terhadap makna, persepsi, dan pengalaman para pelaksana kebijakan dalam lingkungan dunia nyata, menghasilkan pemahaman menyeluruh tentang proses implementasi SPBE. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8 April 2026, dengan menggunakan observasi dan wawancara semi-terstruktur sebagai metode pengumpulan data. Observasi dilakukan untuk menilai langsung implementasi SPBE, meliputi kesiapan infrastruktur, penggunaan aplikasi layanan digital, dan kerja sama dengan Organisasi Aparatur Daerah (PPH).

Penelitian ini menggunakan observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur sebagai pendekatan pengumpulan data. Observasi dilakukan secara partisipatif, berfokus pada kondisi aktual implementasi SPBE, meliputi kesiapan infrastruktur teknologi informasi, pemanfaatan aplikasi layanan digital, integrasi sistem antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan pola koordinasi antar unit kerja. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris yang objektif mengenai bagaimana sistem berjalan dalam praktik sehari-hari. Bersamaan dengan itu, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan informan kunci yang terlibat dalam pelaksanaan SPBE, termasuk pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informasi. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi komprehensif tentang pengalaman, persepsi, tantangan, dan strategi yang digunakan dalam implementasi SPBE. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keahlian dan partisipasi

langsung mereka dalam implementasi SPBE.

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan prosedur kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan. Reduksi data melibatkan penyaringan dan pengkategorian materi yang relevan dengan penekanan penelitian, sementara data disajikan dalam format naratif deskriptif untuk meningkatkan pemahaman temuan penelitian. Fase kesimpulan memerlukan penarikan kesimpulan secara induktif dari pola-pola yang dapat diamati di area tersebut. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk memvalidasi data dengan membandingkan temuan dari observasi dan wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan SPBE telah meningkatkan layanan publik digital dan meningkatkan efisiensi administrasi. Meskipun demikian, permasalahan yang ada masih terus terjadi, termasuk kurangnya kolaborasi antar lembaga, masalah keamanan data, dan terbatasnya sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, inisiatif penilaian dan peningkatan yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan implementasi SPBE di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata Kelola dan Kebijakan dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di dalam pemerintahan, tetapi juga dengan tata kelola dan kebijakan yang mendasari pelaksanaannya. Tata kelola yang efektif sangat penting untuk menjamin bahwa seluruh proses implementasi SPBE beroperasi secara terkoordinasi dan sistematis, selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas SPBE dalam pemerintahan daerah sangat ditentukan oleh kapasitas pemerintah untuk membangun kerja sama antar instansi daerah, merancang kebijakan yang mendukung, dan menciptakan struktur manajemen yang memenuhi tuntutan transformasi digital yang ekstensif. Pelaksanaan SPBE di Pemerintah Kota Padang mengikuti kriteria evaluasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), sebagaimana dibuktikan melalui wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Penilaian tersebut mengharuskan pemerintah daerah untuk memenuhi berbagai kriteria yang meliputi kebijakan, tata kelola, manajemen pelayanan, dan penyerahan dokumen pendukung sebagai bukti pelaksanaan SPBE. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses implementasi SPBE tidak hanya mencakup pengembangan aplikasi dan layanan digital, tetapi juga memerlukan kesiapan kelembagaan untuk memenuhi berbagai kriteria administratif dan regulasi yang telah ditetapkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tata kelola menjadi komponen penting dalam implementasi SPBE. Keefektifan teknologi informasi dan aplikasinya bergantung pada penetapan kebijakan yang jelas dan sistem tata kelola yang mapan. Setiap instansi daerah bertugas untuk memfasilitasi implementasi SPBE sesuai dengan tanggung jawab dan kegiatan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kerja sama antar instansi daerah merupakan faktor penting dalam keseluruhan efektivitas implementasi SPBE. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang adalah instansi daerah yang bertugas mengkoordinasikan implementasi SPBE di dalam Pemerintah Kota Padang. Sebagai *leading sector,* Diskominfo tidak hanya bertugas menyediakan infrastruktur teknologi informasi, tetapi juga melakukan pendampingan, koordinasi, dan monitoring terhadap pelaksanaan SPBE pada berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Meskipun demikian, informan menjelaskan bahwa hambatan signifikan yang dihadapi dalam implementasi SPBE adalah proses koordinasi yang kurang optimal di seluruh poliklinik.

Permasalahan koordinasi tersebut terutama berkaitan dengan pemenuhan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan dalam evaluasi SPBE, seperti kebijakan, standar operasional prosedur, surat keputusan, dan dokumen administratif lainnya. Beberapa perangkat daerah masih mengalami kendala dalam memenuhi kebutuhan dokumen tersebut sehingga berdampak pada proses pelaksanaan dan evaluasi SPBE secara keseluruhan. Skenario ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SPBE tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk melaksanakan fungsi koordinasi dan kolaborasi antar lembaga. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan seringkali menghadapi banyak tantangan selama fase pelaksanaan.

Sihombing dan Medaline (2026) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan mengukur sejauh mana suatu kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan dan menemukan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat efektivitasnya. Teori ini menyatakan bahwa kendala koordinasi yang diidentifikasi dalam penelitian ini merupakan faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi SPBE di Kota Padang. Meskipun kebijakan SPBE telah diterapkan dan berbagai program digital telah dijalankan, keberhasilan implementasinya masih sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam membangun koordinasi yang efektif antar perangkat daerah.

Selain koordinasi, temuan wawancara menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam memfasilitasi implementasi SPBE. Informan menjelaskan bahwa daerah yang memperoleh nilai SPBE tinggi umumnya memiliki tingkat koordinasi yang baik serta dukungan yang kuat dari pimpinan daerah dan pimpinan perangkat daerah. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SPBE dipengaruhi oleh elemen teknis dan dedikasi organisasi dalam memfasilitasi transformasi digital pemerintah. Dukungan kepemimpinan sangat penting karena menumbuhkan budaya kerja yang lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan keterlibatan semua departemen pemerintah daerah dalam implementasi SPBE. Penemuan ini sesuai dengan teori *e-government* yang dikemukakan oleh Hadi & Widnyani (2024), yang menjelaskan bahwa efektivitas transformasi pemerintahan digital sangat dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah untuk membangun tata kelola yang terintegrasi dan kolaboratif. *E-government* mencakup penerapan teknologi informasi, manajemen organisasi, perumusan kebijakan, dan kerja sama antar lembaga untuk meningkatkan efektivitas tata kelola. Oleh karena itu, pelaksanaan SPBE di Kota Padang dapat dipandang sebagai inisiatif untuk mewujudkan tata kelola digital, yang membutuhkan dukungan dari semua komponen dalam organisasi pemerintahan.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi SPBE terus mengalami perkembangan seiring dengan perubahan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Modifikasi dalam metrik evaluasi yang semakin memprioritaskan tata kelola digital dan keamanan informasi menunjukkan bahwa tata kelola SPBE bersifat dinamis dan harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Skenario ini mengharuskan pemerintah daerah untuk terus memperbarui kebijakan, meningkatkan kemampuan organisasi, dan memperkuat sistem tata kelola agar selaras dengan kemajuan dalam transformasi pemerintahan digital. Bersamaan dengan koordinasi dan komitmen organisasi, integrasi sistem informasi antar departemen pemerintahan daerah merupakan komponen vital dari tata kelola SPBE. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE sebagian besar berfokus pada pembentukan layanan terintegrasi dan memfasilitasi pertukaran data antar lembaga, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi administrasi pemerintahan. Integrasi ini memungkinkan pemanfaatan data secara kolaboratif, mengurangi redundansi dalam proses kerja, dan meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada warga negara. Upaya untuk mencapai integrasi sistem memerlukan dukungan kebijakan yang eksplisit, protokol data yang terstandarisasi, dan kolaborasi berkelanjutan di antara entitas pemerintah daerah. Menurut Hadi & Widnyani (2024), transformasi pemerintahan digital berfokus pada digitalisasi layanan dan kebutuhan akan interoperabilitas sistem dan manajemen data terintegrasi untuk mendorong tata kelola yang lebih efektif, efisien, dan berbasis data.

Paradigma tata kelola tangkas yang dikemukakan oleh Wardana dkk. (2026) menyatakan bahwa kapasitas pemerintah untuk menanggapi perubahan merupakan elemen penting dalam pelaksanaan tata kelola digital yang efektif. Pemerintah harus mempertahankan tata kelola yang adaptif dan responsif yang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan strategis. Oleh karena itu, pelaksanaan SPBE harus dianggap sebagai proses dinamis, yang terus beradaptasi dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan kemajuan dalam teknologi informasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor tata kelola dan kebijakan secara signifikan memengaruhi implementasi SPBE di Kota Padang. Keefektifan implementasi SPBE tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi informasi dan aplikasi digital, tetapi juga pada kualitas koordinasi antar pejabat daerah, komitmen organisasi, dukungan kepemimpinan, dan kapasitas pemerintah untuk memodifikasi kebijakan sebagai respons terhadap konteks strategis yang berkembang. Terlepas dari kemajuan yang telah dicapai dalam implementasi SPBE, banyak masalah yang masih ada, terutama dalam meningkatkan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan menyempurnakan integrasi

tata kelola digital. Peningkatan aspek-aspek ini diharapkan dapat mendorong tata kelola yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui implementasi SPBE di Kota Padang.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Keamanan Sistem dalam Implementasi SPBE

Teknologi informasi sangat penting untuk pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Teknologi informasi berfungsi sebagai saluran untuk pelaksanaan digital dari banyak operasi pemerintahan, sehingga meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi publik. Dalam ranah tata kelola daerah, teknologi informasi tidak hanya meningkatkan administrasi pemerintahan tetapi juga bertindak sebagai alat vital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang menunjukkan bahwa instalasi SPBE telah mendorong pemanfaatan beragam pelayanan publik berbasis elektronik, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Implementasi ini diwujudkan melalui aplikasi pelayanan publik yang memungkinkan warga untuk mengakses beragam pelayanan administrasi secara digital, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk melakukan kunjungan langsung ke kantor pemerintah. Informan menunjukkan bahwa salah satu layanan elektronik yang diimplementasikan adalah program Sirancak, yang dirancang untuk meningkatkan layanan publik. Aplikasi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Padang telah berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa sebelum diperkenalkannya layanan berbasis elektronik, sebagian besar fungsi administrasi dilakukan secara tradisional melalui interaksi langsung tatap muka antara masyarakat dan petugas pemerintah. Metode ini seringkali membutuhkan waktu yang lama karena individu harus mengunjungi kantor layanan, mengumpulkan banyak dokumen fisik, dan mengikuti prosedur administratif yang panjang. Setelah terbentuknya sistem layanan elektronik, masyarakat dapat mengakses beberapa layanan secara daring, sehingga meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi telah secara mendalam mengubah pola penyampaian layanan publik di Kota Padang.

Salah satu tujuan utama implementasi SPBE adalah konversi layanan publik dari sistem manual ke sistem digital. Pemerintah bermaksud mengembangkan sistem pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui digitalisasi pelayanan. Masyarakat kini dapat mengakses layanan pemerintah tanpa batasan lokasi dan waktu, karena beberapa kegiatan administrasi tersedia secara elektronik. Selain meningkatkan aksesibilitas, digitalisasi layanan dapat mengurangi biaya administrasi, mempercepat prosedur layanan, dan meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Temuan studi ini menguatkan tesis *e-government* yang dikemukakan oleh Hadi dan Widnyani (2024), yang menyatakan bahwa implementasi teknologi informasi di pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara. Kerangka kerja *Government to Citizen* (G2C) menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan efisien kepada masyarakat. Implementasi layanan publik elektronik di Kota Padang menunjukkan bahwa SPBE telah memungkinkan upaya pemerintah untuk mengembangkan layanan publik kontemporer yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Integrasi teknologi informasi meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Banyak prosedur kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara elektronik, sehingga mempercepat pengelolaan data dan transmisi informasi antar instansi pemerintah. Teknologi informasi memfasilitasi penyimpanan data terpusat, meningkatkan aksesibilitas, dan berfungsi sebagai dasar untuk proses pengambilan keputusan. Sistem digital terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas perencanaan, implementasi, dan evaluasi berbagai program pembangunan. Meskipun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan SPBE memiliki banyak kendala. Kesulitan utama yang dihadapi adalah dimensi keamanan sistem informasi. Seiring dengan semakin meluasnya penggunaan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan, kerentanan terhadap ancaman siber juga meningkat. Bahaya ini dapat mencakup intrusi sistem, pengambilalihan data, eksploitasi informasi, dan gangguan terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Padang pernah mengalami gangguan keamanan pada beberapa aplikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Insiden ini menunjukkan bahwa ancaman keamanan siber merupakan perhatian kritis yang harus ditangani dalam pelaksanaan SPBE. Serangan terhadap sistem informasi pemerintah dapat mengakibatkan berbagai dampak buruk, termasuk gangguan terhadap layanan publik dan kemungkinan hilangnya data penting dan strategis. Situasi ini menggambarkan bahwa transformasi digital pemerintah tidak hanya membutuhkan kemajuan teknologi tetapi juga kerangka kerja keamanan yang komprehensif untuk melindungi semua aset digitalnya.

Ancaman keamanan siber menjadi perhatian yang semakin penting karena implementasi SPBE melibatkan pengelolaan berbagai data pemerintahan dan data masyarakat yang harus dijaga kerahasiaan serta keamanannya. Data tersebut merupakan aset strategis yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sistem keamanan yang terkompromikan akan berdampak buruk pada operasional pemerintah dan mengurangi kepercayaan publik terhadap layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, keamanan informasi harus menjadi komponen penting dalam pelaksanaan SPBE. Wawancara mengungkapkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang telah menerapkan berbagai inisiatif untuk meningkatkan keamanan sistem informasi. Salah satu langkah tersebut adalah menciptakan koordinasi dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), lembaga yang ditunjuk untuk mengawasi keamanan siber nasional. Selain itu, pemerintah daerah juga melibatkan tenaga ahli yang bertugas melakukan pengawasan dan pengelolaan keamanan aplikasi serta infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tindakan ini menggambarkan dedikasi pemerintah daerah untuk menjaga keberlanjutan sistem *e-government*, menjamin pengoperasiannya yang aman dan efisien.

Inisiatif Pemerintah Kota Padang untuk meningkatkan keamanan informasi menunjukkan bahwa implementasi SPBE memprioritaskan baik penyampaian layanan digital maupun pemeliharaan kualitas dan keberlanjutannya. Dalam konteks pemerintahan digital, keamanan sistem menjadi faktor yang sangat menentukan karena seluruh aktivitas pemerintahan bergantung pada ketersediaan dan keandalan teknologi informasi. Oleh karena itu, investasi dalam keamanan siber harus dilaksanakan secara berkelanjutan dengan meningkatkan infrastruktur keamanan, mengembangkan kemampuan sumber daya manusia, dan mengoptimalkan kebijakan manajemen teknologi informasi. Temuan studi ini sesuai dengan temuan Subhan & Sartika (2025), yang mengidentifikasi keamanan informasi dan kesiapan infrastruktur teknologi sebagai hambatan utama dalam penerapan *e-government* di Indonesia. Pendapat mereka adalah bahwa efektivitas transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kapasitas pemerintah untuk mengurangi masalah keamanan yang terkait dengan pelaksanaannya. Oleh karena itu, peningkatan keamanan informasi merupakan aspek penting yang harus diprioritaskan dalam pelaksanaan *e-government*.

Selain itu, temuan wawancara menunjukkan bahwa arah kebijakan pemerintah pusat saat ini semakin memprioritaskan dimensi keamanan sistem informasi. Informan menjelaskan bahwa terdapat perubahan dalam indikator evaluasi yang sebelumnya berfokus pada implementasi SPBE dan kini berkembang menuju konsep pemerintahan digital yang lebih menitikberatkan pada aspek keamanan. Modifikasi ini menunjukkan bahwa keamanan informasi telah muncul sebagai metrik penting untuk mengevaluasi efektivitas transformasi pemerintahan digital. Situasi ini menunjukkan bahwa kemajuan tata kelola digital kini dinilai tidak hanya dari jumlah aplikasi atau layanan elektronik yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan pemerintah untuk memastikan keamanan sistem dan melindungi data yang diawasinya. Mengingat meningkatnya ancaman siber, pemerintah harus membangun sistem keamanan yang tangguh untuk menjamin layanan publik yang efisien dan berkelanjutan. Akibatnya, peningkatan keamanan informasi harus diprioritaskan di setiap fase implementasi SPBE.

Dari sudut pandang teoritis *e-government*, keamanan sistem informasi merupakan penentu penting dalam keberhasilan penerapan tata kelola digital. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan elektronik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data yang ditangani. Peningkatan keterlibatan masyarakat dengan layanan digital akan terjadi jika sistem tersebut dianggap aman dan dapat diandalkan. Sebaliknya, pelanggaran keamanan

yang berulang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Studi menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi telah secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan di Kota Padang. Penyediaan berbagai layanan elektronik telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Meskipun demikian, pelaksanaan SPBE menghadapi tantangan terkait keamanan sistem informasi. Efektivitas implementasi SPBE tidak hanya bergantung pada kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan digital, tetapi juga pada kemampuannya dalam memastikan keamanan sistem, melindungi data, dan membangun infrastruktur digital yang tangguh. Dengan meningkatkan keamanan informasi, menambah kapasitas sumber daya manusia, dan menjaga kolaborasi berkelanjutan dengan lembaga-lembaga terkait, penerapan SPBE di Kota Padang diharapkan dapat memfasilitasi pembentukan pemerintahan digital yang lebih efisien, aman, dan berfokus pada masyarakat.

Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik dalam Implementasi SPBE

Keefektifan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Meskipun pemerintah telah menyediakan beragam infrastruktur teknologi, aplikasi digital, dan dukungan regulasi, sistem tersebut tidak akan beroperasi dengan baik tanpa pekerja yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan kesadaran teknologi informasi yang memadai. Dalam kerangka transformasi pemerintahan digital, sumber daya manusia tidak hanya berfungsi sebagai pengguna teknologi tetapi juga sebagai manajer, pengembang, dan pengambil keputusan, sehingga berdampak pada efektivitas implementasi SPBE. Kualitas sumber daya manusia merupakan komponen vital dalam memfasilitasi tata kelola digital yang efektif dan berkelanjutan. Wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang mengungkapkan bahwa efektivitas implementasi SPBE bergantung pada kesiapan pejabat pemerintah untuk memahami dan memanfaatkan beragam teknologi digital yang digunakan dalam administrasi pemerintahan. Informan mengatakan bahwa kemajuan teknologi yang pesat mengharuskan pejabat pemerintah untuk terus meningkatkan kemampuan dan pemahaman mereka tentang teknologi informasi. Topik ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mencakup perubahan dalam proses kerja tetapi juga modifikasi dalam pola pikir dan budaya kerja pejabat pemerintah untuk memungkinkan adaptasi terhadap peningkatan teknologi yang berkelanjutan.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa hambatan signifikan dalam melaksanakan SPBE adalah inkonsistensi dalam pemahaman dan kemahiran dalam teknologi informasi di kalangan aparatur pemerintah. Para karyawan memiliki beragam kompetensi dalam memanfaatkan aplikasi dan sistem digital yang digunakan dalam administrasi pemerintahan. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi pada beberapa unit kerja belum dapat dilakukan secara optimal. Dalam beberapa kasus, masih ditemukan aparatur yang membutuhkan pendampingan dan pelatihan untuk dapat menggunakan sistem elektronik secara efektif. Temuan menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat penting untuk pelaksanaan SPBE yang efektif. Dari sudut pandang teoritis tentang *e-government*, sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam keberhasilan transformasi pemerintahan digital. Hadi dan Widnyani (2024) menegaskan bahwa implementasi *e-government* membutuhkan infrastruktur teknologi dan personel yang mahir yang mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efisien. Tanpa sumber daya manusia yang mahir, banyak terobosan digital yang dilakukan oleh pemerintah akan gagal mewujudkan potensi penuhnya. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas personel melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi sangat penting untuk pelaksanaan SPBE.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang secara berkelanjutan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam bidang teknologi informasi. Upaya tersebut dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis, pendampingan, serta koordinasi dengan berbagai perangkat daerah yang terlibat dalam pelaksanaan SPBE. Kegiatan ini bertujuan untuk menjamin bahwa seluruh pejabat memiliki pemahaman yang seragam mengenai kebijakan SPBE dan dapat secara efektif menggunakan sistem digital yang tersedia untuk memfasilitasi pelaksanaan berbagai tanggung jawab dan fungsinya. Penyelenggaraan SPBE tidak terlepas dari kualitas pelayanan publik dan kompetensi personel.

Tujuan utama penerapan SPBE adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi. Dalam konteks ini, pelayanan publik dinilai berdasarkan efisiensi layanan, aksesibilitas, transparansi prosedur, kebenaran informasi, dan kepuasan warga terhadap layanan pemerintah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE di Kota Padang berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan beragam layanan elektronik memungkinkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan lebih cepat dan efektif daripada melalui sistem pelayanan tradisional. Warga tidak perlu lagi mengunjungi kantor pelayanan untuk berbagai tugas administratif, karena layanan tertentu kini tersedia secara daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE telah membantu mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya sering menjadi keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Perubahan pola pelayanan tersebut menunjukkan adanya transformasi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sebelum penerapan SPBE, pelayanan publik cenderung bergantung pada interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur pemerintah. Meskipun demikian, sistem layanan elektronik memungkinkan sebagian besar aktivitas administratif dilakukan secara digital, sehingga meningkatkan fleksibilitas dan aksesibilitas layanan. Transformasi ini sejalan dengan konsep *Government to Citizen (G2C)* dalam teori *E-government* yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE telah meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Sistem elektronik memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai metode pelayanan, prasyarat administratif, dan tahapan proses pelayanan dengan kejelasan dan transparansi yang lebih baik. Aksesibilitas informasi mempermudah pemahaman masyarakat tentang proses pelayanan, sehingga mengurangi ketidakpastian dan kemungkinan tindakan birokrasi yang bertentangan dengan norma tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, penggunaan SPBE meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Studi ini menguatkan pernyataan Sasmita Dewi (2025) bahwa pelaksanaan SPBE merupakan salah satu aspek transformasi digital pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi secara terintegrasi. Beliau menggarisbawahi bahwa efektivitas SPBE dibuktikan dengan kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang dipercepat, disederhanakan, lebih transparan, dan lebih selaras dengan harapan masyarakat. Studi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik, sebagaimana yang dirasakan oleh individu, menunjukkan bahwa implementasi SPBE telah menghasilkan keuntungan yang substansial dalam mendorong administrasi pemerintahan yang lebih modern dan berorientasi pada layanan.

Meskipun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang ada, sehingga diperlukan upaya yang terfokus untuk meningkatkan kualitas layanan publik elektronik. Masalah utama adalah terbatasnya akses dan pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Variasi dalam keterampilan literasi digital masyarakat mengakibatkan sebagian orang tidak mampu memanfaatkan layanan teknologi secara efektif. Kasus ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SPBE tidak hanya bergantung pada kesiapan pejabat pemerintah, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, kemajuan teknologi yang pesat mengharuskan pemerintah untuk selalu memperbarui sistem layanannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan digital memerlukan peningkatan dan optimasi berkelanjutan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan yang konsisten sangat penting untuk menjamin bahwa implementasi SPBE mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain kemampuan teknis, literasi digital merupakan faktor penting dalam mengevaluasi efektivitas implementasi SPBE. Literasi digital mencakup kemahiran dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi teknologi informasi, serta kemampuan untuk memahami, mengelola, dan memanfaatkan informasi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Dalam konteks pemerintahan, pejabat yang memiliki literasi digital tingkat lanjut akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan alur kerja elektronik dan mahir menggunakan teknologi untuk meningkatkan produktivitas. Sebaliknya, literasi digital masyarakat memengaruhi tingkat keterlibatan dengan layanan publik berbasis elektronik. Peningkatan literasi digital berkorelasi positif

dengan kemungkinan keberhasilan implementasi SPBE, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, penguatan literasi digital bagi aparatur maupun masyarakat perlu menjadi bagian dari strategi pengembangan SPBE yang berkelanjutan.

Situasi ini menunjukkan bahwa efisiensi implementasi SPBE harus dinilai tidak hanya terkait ketersediaan teknologi dan aplikasi, tetapi juga pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sihombing dan Medaline (2026) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan dilakukan untuk memastikan sejauh mana suatu kebijakan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Penerapan SPBE di Kota Padang telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun beberapa bagian masih memerlukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan. Lebih lanjut, implementasi SPBE juga menunjukkan adanya perubahan budaya kerja dalam lingkungan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi mendorong aparatur pemerintah untuk bekerja secara lebih cepat, terukur, dan berbasis data. Kondisi ini secara tidak langsung meningkatkan kinerja organisasi dengan memfasilitasi pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi yang lebih efisien, yang juga terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, implementasi SPBE memengaruhi masyarakat sebagai penerima layanan dan meningkatkan kualitas keseluruhan administrasi pemerintahan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik merupakan dua elemen yang saling terkait dalam pelaksanaan SPBE di Kota Padang. Keberhasilan transformasi digital pemerintah sebagian besar bergantung pada kemampuan pegawai negeri sipil dalam mengelola teknologi informasi dan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan publik yang unggul kepada warga negara. Terlepas dari berbagai tantangan yang masih ada, termasuk kekurangan kompetensi pegawai negeri sipil dan literasi digital masyarakat, pelaksanaan SPBE telah secara positif memengaruhi peningkatan kualitas layanan publik, transparansi pemerintah, dan efisiensi birokrasi. Oleh karena itu, upaya harus terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan kualitas layanan publik guna mencapai tujuan utama yaitu membangun pemerintahan digital yang efektif, efisien, transparan, dan berpusat pada warga negara.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang menunjukkan bahwa implementasi SPBE telah efektif dalam memfasilitasi transformasi digital pemerintah. Penggunaan SPBE telah berpengaruh positif terhadap efisiensi administrasi, peningkatan pelayanan publik, dan penguatan proses kerja yang lebih efektif di dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Implementasi SPBE masih belum optimal karena berbagai kendala, antara lain integrasi sistem yang tidak memadai antar OPD, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam teknologi digital, dan infrastruktur serta keamanan sistem informasi yang tidak memadai dan perlu ditingkatkan. Tingkat literasi digital masyarakat yang rendah merupakan hambatan bagi penggunaan layanan berbasis elektronik secara merata

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah daerah disarankan untuk memperkuat integrasi sistem antar OPD agar pelayanan publik dan pertukaran data dapat berjalan lebih efektif dan terkoordinasi. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan berkelanjutan harus diprioritaskan untuk memfasilitasi pelaksanaan SPBE. Pemerintah daerah harus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dan keamanan sistem informasi untuk menyediakan layanan publik digital yang lebih efektif. Selain itu, meningkatkan literasi digital di dalam masyarakat sangat penting untuk menjamin akses yang setara terhadap layanan SPBE di semua lapisan masyarakat. Pemantauan dan evaluasi yang konsisten sangat penting untuk mendorong kemajuan SPBE yang lebih efisien, terintegrasi, dan berkelanjutan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

REFERENSI

Arifin, Z. (2023). Digital Governance dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. *Jurnal Administrasi Publik,* 8(2), 120–132.

Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis: Mewujudkan

Indonesia Emas Melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, *6*(02), 639–658. https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398

Pakaya, N. F. P., Wanei, P., Abraham, H. H. E., Rindengan, Y. D. Y., & Yusupa,
A. (2025). Analisis Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *2*(1), 12–19.

Ronaning Roem, E., Sarmiati, S., & Fortunela, D. F. (2022). Audit Komunikasi Penerapan Konsep *Smart City* Melalui Program *Smart Governance* Di Diskominfo Kota Padang. *Ensiklopedia of Journal*, *4*(3), 8–13. https://doi.org/10.33559/eoj.v4i3.952

Sasmita Dewi, Y. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sebagai Pilar *Good Governance:* Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, *23*(1), 53–63. https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247

Sihombing, E. N., & Medaline, O. (2026). *Aspek Hukum Pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara*. 3893–3902.

Subhan, S., & Sartika, I. (2025). Tantangan dan Strategi Implementasi SPBE dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *7*(6), 4648–4656.

Wardana, R., Nurdin, I., & Wargadinata, E. L. (2026). *Agile Governance in the Implementation of the Electronic Based Government System (SPBE) in the City of Banda Aceh Agile Governance dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)Kota Banda Aceh*. 11(2), 529–544.

Wibowo, A. (2023). *Pelayanan Publik Berbasis Digital dan Good Governance*. *Jurnal Governance,*11(4), 301–315.