



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Studi Literatur: Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Literature Review: The Role of the Electronic-Based Government System (SPBE) in Improving the Quality of Public Services in Indonesia

Agustinus Murselu Tagung^{1*}, Indah Permata Laoe²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana Kupang, Jl. Adisucipto – Kupang – NTT

***Corresponding Author: E-mail: agustinusmurselutagung@gmail.com**

Artikel Review

Article History:

Received: 11 Mei, 2026

Revised: 23 June, 2026

Accepted: 17 July, 2026

Kata Kunci:

SPBE, E-Government, Pelayanan Publik, Transformasi Digital.

Keywords:

SPBE, E-Government, Public Services, Digital Transformation.

DOI: 10.56338/jks.v9i7.11608

ABSTRAK

Di era transformasi digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas semakin meningkat. Indonesia merespons hal ini melalui penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka kebijakan nasional yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran SPBE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Analisis dilakukan menggunakan kerangka SERVQUAL yang diadaptasi untuk konteks e-government, mencakup lima dimensi kualitas layanan: tangibility, reliability, responsivitas, assurance, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE telah memberikan dampak positif yang signifikan. Indeks SPBE nasional meningkat dari 1,98 pada tahun 2018 menjadi 3,12 pada tahun 2024, serta mendorong Indonesia naik 13 peringkat ke posisi ke-64 dalam UN E-Government Development Index. Dimensi tangibility, reliability, dan responsivitas mengalami peningkatan nyata, termasuk penurunan waktu proses perizinan hingga 70% di beberapa daerah. Namun, dimensi assurance masih menjadi kelemahan akibat insiden keamanan siber, sementara dimensi empati terkendala kesenjangan digital bagi kelompok rentan dan masyarakat di daerah terpencil. Ke depan, diperlukan penguatan keamanan siber, pemerataan infrastruktur digital, serta pendalaman integrasi antarsistem agar manfaat SPBE dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

ABSTRACT

In the era of digital transformation, public demand for fast, transparent, and high-quality public services is on the rise. Indonesia has responded to this by issuing Presidential Regulation No. 95 of 2018 on the Electronic-Based

Government System (SPBE) as a national policy framework that requires all government agencies to integrate information and communication technology into the administration of government. This study aims to analyze the role of SPBE in improving the quality of public services in Indonesia. It employs a qualitative approach using a literature review method. The analysis was conducted using the SERVQUAL framework adapted for the e-government context, covering five dimensions of service quality: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the implementation of SPBE has had a significant positive impact. The national SPBE index rose from 1.98 in 2018 to 3.12 in 2024, propelling Indonesia up 13 ranks to 64th place in the UN E-Government Development Index. The dimensions of tangibility, reliability, and responsiveness have seen significant improvements, including a reduction in licensing processing times by up to 70% in some regions. However, the assurance dimension remains a weakness due to cybersecurity incidents, while the empathy dimension is hampered by the digital divide affecting vulnerable groups and communities in remote areas. Moving forward, it is necessary to strengthen cybersecurity, ensure equitable distribution of digital infrastructure, and deepen inter-system integration so that the benefits of SPBE can be felt equally by all segments of Indonesian society.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tonggak penting terciptanya kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sehingga, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi agar layanan yang diberikan tidak ketinggalan zaman. Pada dasarnya, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas individu, sekelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam upayanya memenuhi kebutuhan. Lebih spesifik, (Undang, 2024), Mendefinisikan pelayanan publik sebagai tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah kepada masyarakat, dalam posisinya sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan yang didasarkan pada kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

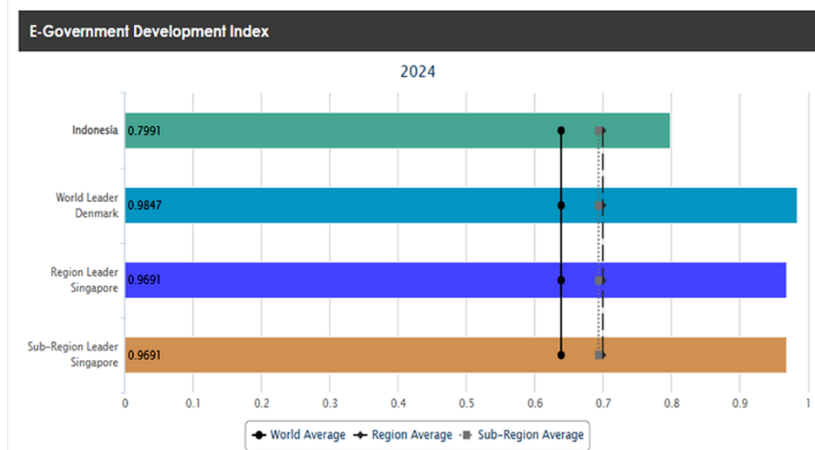
Di era globalisasi, ketika masyarakat menuntut proses layanan administrasi yang cepat, pemerintah tidak hanya berpacu pada tercapainya efisiensi waktu, tetapi juga menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Indonesia, sebagai negara yang berusaha meningkatkan kualitas layanan publiknya, terus berupaya melakukan berbagai tindakan, khususnya dalam sektor reformasi birokrasi (Mashudin, 2025). Hal ini tercermin dalam beberapa fase seperti deregulasi birokrasi pada era 1990-an, otonomi daerah pasca reformasi 1999, hingga masuk pada era transformasi digital yang masif digunakan sejak pertengahan dekade 2010 (Bangsawan, 2023).

Salah satu upaya yang dilakukan pada era transformasi digital ini adalah dengan diterapkannya konsep e-government. Menurut Indrajit (2002), e-government didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang berjalan. E-government memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ditunjang oleh akses internet untuk menjalankan sistem pemerintahan. Hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan proses layanan yang diberikan pemerintah sehingga kinerja bisa lebih efektif dan efisien.

Menurut Prihartono (2023), Penerapan e-government akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif. Dengan menerapkan konsep e-government, pelayanan publik dapat dilakukan tepat waktu, cepat, serta diberikan secara merata kepada semua pengguna layanan. Hal ini dapat berhasil karena e-government menggunakan sistem aplikasi yang tersambung dengan akses internet sehingga dapat melakukan transmisi data dengan cepat. Manfaat selanjutnya, yang paling penting, adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik yang berfokus pada pengguna. Hal ini merupakan inti dari pelaksanaan reformasi pelayanan publik. Dalam rangka

meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan transformasi digital dengan melaksanakan integrasi e-government di setiap instansi pemerintah.

Indonesia sendiri mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam Indeks Pengembangan E-government Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN E-government Development Index/EGDI*). Pada *UN E-government Survey 2024*, skor EGDI sebesar 0,7991 membuat Indonesia naik 13 peringkat menjadi peringkat 64 dari 193 negara anggota PBB, sebagaimana tertera pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. E-Government Development Index

Sumber: *UN E-government Knowledgebase, 2024*

Salah satu terobosan Indonesia dalam hal transformasi digital adalah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang secara eksplisit mengatur penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Terdapat enam aspek utama dalam SPBE yang meliputi: (1) tata kelola SPBE; (2) manajemen SPBE; (3) audit teknologi informasi dan komunikasi; (4) penyelenggaraan SPBE; (5) percepatan SPBE; dan (6) pemantauan dan evaluasi SPBE. Keenam aspek ini membentuk ekosistem digital yang komprehensif dan saling terhubung (KemenpaRB, 2025).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang hadir sebagai respons atas tuntutan masyarakat yang memiliki ekspektasi akan layanan yang cepat, transparan, dan tentunya berkualitas. Sektor swasta yang terlebih dahulu menerapkan sistem digital juga turut berkontribusi pada masifnya tuntutan ini, karena sektor swasta yang bertumpu pada kecepatan layanan agar dapat bersaing di pasar bebas. Masyarakat beranggapan bahwa sistem administrasi seperti kependudukan yang dimonopoli oleh pemerintah tidak menciptakan situasi seperti persaingan seperti pada pasar bebas, yang sering kali berkontribusi pada kualitas layanan publik yang tidak diberikan secara optimal.

SPBE yang menjadi strategi pemerintah Indonesia dalam mengatasi permasalahan tersebut, terus didorong agar dapat diimplementasikan di semua daerah. Berdasarkan data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), indeks SPBE memperlihatkan hasil yang positif dengan terus menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun sejak awal diterapkannya (Birokrasi, 2022).

Hal ini sejalan dengan komitmen dari pemerintah yang tengah berupaya mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam tata kelola pemerintahan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah apakah peningkatan indeks SPBE tersebut betul-betul berkorelasi terhadap peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat?

Terdapat research gap yang cukup signifikan dalam kajian ini, sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut. Sebagian besar penelitian yang telah ada masih berfokus pada teknis implementasi SPBE di level kota besar, sementara kajian tentang dampak SPBE terhadap kualitas layanan masih terbatas.

Analisis dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai teori pelayanan publik dengan data empiris implementasi SPBE di Indonesia, serta membandingkan kualitas layanan yang dipengaruhi oleh SPBE.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran SPBE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus praktis bagi pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*literature review*). Pemilihan metode ini dikarenakan tujuan penelitian yang bersifat sintesis dan analitik terhadap *body of knowledge* yang telah ada, bukan mengumpulkan data melalui penelitian secara langsung di lapangan. Data penelitian ini bersumber dari tiga kategori, yaitu: (1) artikel jurnal ilmiah yang terindeks Sinta, Scopus, dan Google Scholar dengan periode publikasi 2014–2024; (2) laporan resmi dari pemerintah seperti Laporan Evaluasi SPBE KemenPANRB, Statistik BPS, UN *E-government Survey*, dan dokumen Perpres No. 95/2018; dan (3) konferensi ilmiah bidang administrasi publik dan *e-government* baik di tingkat nasional maupun internasional. Pencarian literatur menggunakan kata kunci: “SPBE”, “*e-government*”, “pelayanan publik”, dan “transformasi digital”, dengan kombinasi dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

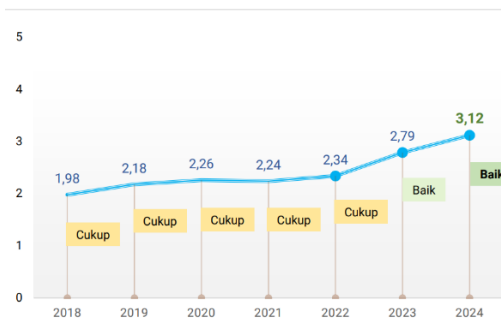
Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap. Tahap pertama adalah identifikasi, yaitu pencarian literatur menggunakan berbagai mesin pencari akademik. Tahap kedua adalah skrining berdasarkan judul dan abstrak, yang menghasilkan 94 dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Tahap ketiga adalah seleksi akhir berdasarkan kriteria (kajian empiris atau konseptual tentang SPBE/*e-government* Indonesia yang diterbitkan tahun 2014 sampai 2026 dan tersedia *full text*) dan mengecualikan literatur yang terduplikasi serta tidak relevan dengan penelitian. Hasil akhir diperoleh 43 dokumen yang dianalisis secara mendalam.

Analisis data menggunakan *content analysis*, berdasarkan tema-tema utama seperti; dimensi kualitas layanan, implementasi SPBE di Indonesia, faktor pendorong dan penghambat *e-government*, dan rekomendasi kebijakan. Keabsahan analisis dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai literatur yang saling melengkapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Implementasi SPBE di Indonesia

Indonesia sendiri telah mulai menerapkan konsep SPBE sejak tahun 2018. Di bawah pemerintahan Presiden Joko Widodo, pemerintah terus berupaya agar SPBE dapat diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini terbukti melalui evaluasi yang dilakukan oleh KemenPANRB, di mana indeks SPBE terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun sejak pertama kali diterapkan. Evaluasi yang dilakukan pada tahun 2024 menunjukkan skor 3,12 dari 5 dengan predikat “Baik” yang mengindikasikan bahwa SPBE telah diterapkan hampir di semua daerah, khususnya dalam mempermudah aksesibilitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat paa gambar berikut:



Gambar 2. Capaian indeks SPBE Nasional tahun 2018 – 2024

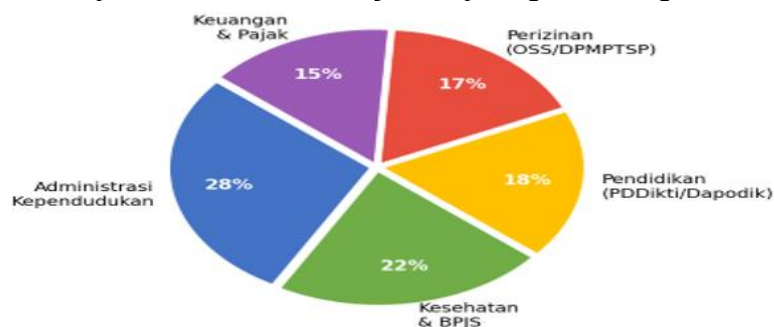
Berdasarkan grafik tersebut, terlihat bahwa indeks SPBE secara nasional mengalami peningkatan dari 1,98 pada tahun 2018 menjadi 3,12 pada tahun 2024 dalam kurun waktu 7 tahun. Secara statistik, laju pertumbuhan rata-rata per tahun mencapai 0,114 poin, yang mengindikasikan momentum transformasi digital yang cukup stabil meskipun belum mencapai titik akselerasi eksponensial. Indonesia sendiri masih berada di posisi tengah di antara negara-negara Asia Tenggara yang tengah menjalani proses serupa, lebih maju dibanding negara-negara yang baru memulai transformasi digital pemerintahan, namun masih jauh di bawah Singapura dan Korea Selatan yang telah mencapai tingkat kematangan e-government penuh.

Grafik juga menunjukkan perlambatan laju pertumbuhan setelah 2020, yang mengindikasikan pola “diminishing returns” akibat munculnya pandemi. Fenomena ini tidak dapat dilepaskan dari konteks pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia sejak awal 2020. Setelah berbagai layanan dasar berhasil didigitalisasi pada periode emergensi 2019–202. Hal ini ditunjukkan melalui indeks yang meningkat secara pesat setelah tahun 2021. Secara tidak langsung, pandemi tersebut menjadi katalis yang mempercepat adopsi layanan digital secara masif. Tantangan berikutnya adalah meningkatkan kualitas dan kedalaman integrasi sistem yang memerlukan investasi lebih besar dan waktu lebih panjang.

Terakhir, nilai indeks 3,12 dari skala 5 yang dicapai pada tahun 2024 perlu ditanggapi secara kritis. Angka ini mencerminkan posisi Indonesia yang masih berada pada kategori “Baik” atau tingkat perkembangan menengah dalam taksonomi evaluasi SPBE KemenPANRB. Sebagian besar instansi pemerintah di Indonesia telah menerapkan SPBE, namun konsistensi implementasi dan integrasi antarsistem bervariasi. Dengan demikian, walaupun tren positif indeks SPBE patut diapresiasi, diperlukan perspektif kritis bahwa capaian ini masih jauh dari kondisi ideal yang ditargetkan Perpres No. 95 Tahun 2018.

Distribusi Implementasi SPBE Berdasarkan Sektor

Setelah menganalisis perkembangan indeks SPBE di Indonesia dari tahun ke tahun, analisis selanjutnya akan dilakukan dengan melihat distribusi implementasi SPBE di seluruh layanan pemerintah. Distribusi implementasi ini akan ditunjukkan pada gambar diagram berikut:



Gambar 3. Distribusi Implmentasi SPBE Berdasarkan Sektor Layanan (2023)

Sumber: kemenPANRB & BPS, 2023

Berdasarkan gambar diagram di atas, komposisi distribusi implementasi SPBE berdasarkan sektor layanan secara sekilas memperlihatkan ketimpangan alokasi antarsektor yang cukup mencolok. Sektor administrasi kependudukan mendominasi dengan porsi terbesar sebesar 28%, diikuti oleh sektor kesehatan (22%), pendidikan (18%), perizinan (17%), dan keuangan/pajak (15%).

Jika ditelaah lebih jauh, dominasi sektor kependudukan dengan 28% tidak mengejutkan apabila dikaitkan dengan konteks sejarah digitalisasi pemerintahan Indonesia. Program Dukcapil Digital yang dimulai secara masif sejak 2013 dengan proyek e-KTP telah memberikan fondasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang kini menjadi tulang punggung ekosistem layanan digital pemerintah secara keseluruhan. NIK sebagai single identifier ini memungkinkan berbagai layanan pemerintah untuk saling terintegrasi tanpa perlu verifikasi identitas berulang. Program e-KTP, e-Akta Kelahiran, e-Kartu Keluarga, hingga pengajuan surat pindah domisili secara daring merupakan manifestasi dari kematangan ekosistem digital kependudukan yang telah menjadi benchmark bagi sektor-sektor lain.

Selanjutnya, sektor kesehatan sebesar 22% mencerminkan percepatan digitalisasi layanan yang signifikan, terutama ketika didorong oleh pandemi COVID-19. Sistem Informasi Satu Sehat (Satusehat) yang dibangun sebagai platform integrasi data kesehatan nasional, layanan telemedisin melalui berbagai aplikasi resmi, serta sistem informasi vaksinasi COVID-19 yang terintegrasi secara nasional merupakan beberapa capaian yang mendorong posisi sektor ini ke tempat kedua.

Sementara itu, sektor pendidikan (18%), perizinan (17%), dan keuangan/pajak (15%) membentuk kelompok sektor menengah yang masing-masing diwakili oleh beberapa aplikasi strategis. Sektor pendidikan mengandalkan Dapodik sebagai sistem data pokok pendidikan dasar-menengah dan PDDikti sebagai basis data pendidikan tinggi nasional, yang keduanya telah berperan penting dalam pengelolaan data jutaan siswa dan mahasiswa secara terpusat. Sektor perizinan mengalami lompatan kepuasan terbesar berkat implementasi OSS berbasis risiko. Sektor keuangan dan pajak diwakili oleh sistem e-Budgeting dan e-Billing Direktorat Jenderal Pajak yang telah digunakan oleh lebih dari 15 juta wajib pajak terdaftar. Namun di sisi lain, konsentrasi implementasi pada lima sektor ini juga mengindikasikan adanya sektor-sektor lain seperti hukum dan peradilan, lingkungan hidup, pertanian, dan ketenagakerjaan yang digitalisasi layanannya masih sangat terbatas dan memerlukan perhatian lebih besar dalam periode kebijakan ke depan.

Dampak SPBE terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Penerapan SPBE ditujukan agar birokrasi dapat dijalankan secara efektif dan efisien sehingga masyarakat mendapat pengalaman pelayanan sebaik mungkin. Oleh sebab itu, untuk menganalisis dampak implementasi SPBE terhadap kualitas pelayanan publik digunakan kerangka SERVQUAL sebagai instrumen analisis. Sebagai catatan metodologis, penulis menyadari bahwa penerapan SERVQUAL dalam konteks e-government memerlukan beberapa adaptasi konseptual, mengingat kerangka aslinya dirancang untuk layanan komersial tatap muka. Adaptasi yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada karya Halaris et al. (2007) yang secara khusus mengembangkan instrumen e-SERVQUAL untuk layanan pemerintahan berbasis elektronik. kerangka SERVQUAL membagi dimensi kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi Kualitas Layanan Menurut Kerangka SERVQUAL

No	Dimensi kualitas	Indikator
1	Tangibility	Infrastruktur digital
2	Reliability	Konsistensi layanan
3	Responsivitas	Waktu respons
4	Assurance	Keamanan data
5	Empaty	Akses & kemudahan

Berdasarkan tabel tersebut, analisis dampak SPBE dilakukan dengan merujuk pada lima dimensi tersebut. Pertama, dimensi tangibility. Pasca penerapan SPBE, terjadi perubahan yang cukup

signifikan dari infrastruktur yang masih terbatas dan manual menuju penggunaan portal-portal pemerintah yang terintegrasi secara digital. Tangibility dalam ranah e-government merujuk pada ketersediaan dan kualitas sarana fisik digital yang digunakan pengguna, termasuk kualitas aplikasi, kemudahan navigasi sistem, serta keandalan infrastruktur teknis. Dengan implementasi SPBE, berbagai portal layanan terpadu seperti LAPOR! Sebagai kanal pengaduan terintegrasi, OSS Indonesia sebagai layanan pengurusan izin usaha, dan Satu Data Indonesia sebagai platform keterbukaan data pemerintah, telah memberikan wujud digital yang konkret dan dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai perangkat dan lokasi.

Kedua, dimensi reliability. Sebelum SPBE diterapkan, keandalan layanan publik sangat bergantung pada kehadiran dan kapabilitas individu yang bertugas, sehingga kualitas layanan bervariasi secara signifikan tergantung pada siapa yang melayani, kapan dilayani, dan di mana layanan diberikan. Dengan otomatisasi proses melalui konsep SPBE, sistem akan menggantikan diskresionalitas individual dengan prosedur yang terstandar dan konsisten. Sistem antrean elektronik, pengecekan status pengajuan secara real-time, notifikasi otomatis, dan penghitungan biaya yang terstandar merupakan manifestasi konkret dari peningkatan reliabilitas ini.

Ketiga, dimensi responsivitas. Salah satu aspek yang mengalami peningkatan secara signifikan setelah penerapan SPBE adalah kecepatan atau respons terhadap kebutuhan layanan masyarakat. Rata-rata pengurusan dokumen administrasi bisa memakan waktu 3–7 hari kerja, namun ketika layanan terdigitalisasi secara penuh, masyarakat dapat menggunakan layanan kapan saja dan di mana saja. Penurunan waktu respons ini memiliki implikasi yang melampaui sekadar efisiensi operasional, ia mencerminkan perubahan mendasar dalam orientasi birokrasi dari “convenience of the provider” menuju “convenience of the citizen”. Temuan ini sejalan dengan Palandeng & Megawati (2024) yang mendokumentasikan penurunan waktu proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya hingga 70% pasca-implementasi sistem online, dari rata-rata 14 hari menjadi hanya 4 hari untuk jenis izin tertentu.

Keempat, dimensi assurance. Berbeda dengan aspek sebelumnya yang mengalami peningkatan secara signifikan, aspek assurance yang berkaitan dengan keamanan data masih menjadi perhatian khusus. Kondisi ini mencerminkan dinamika yang kompleks ketika pengguna layanan masih merasa ragu terhadap keamanan data. Meskipun pemerintah telah melakukan investasi signifikan dalam keamanan sistem melalui pengembangan Pusat Data Nasional (PDN), implementasi enkripsi data, dan pembangunan Pusat Data Nasional Sementara (PDNS) sebagai langkah transisi, kasus data yang diserang hacker yang sering terjadi menjadi salah satu perhatian masyarakat ketika ingin menggunakan layanan digital. Hal ini akhirnya berdampak pada menurunnya persepsi publik terhadap dimensi assurance meskipun investasi pada aspek keamanan terus meningkat.

Terakhir, dimensi empathy. Dalam konsep e-government, dimensi empathy dimaknai sebagai kemampuan layanan untuk dapat diakses secara inklusif oleh seluruh kalangan masyarakat. Jika kita mengaitkannya dengan penerapan SPBE, dapat terlihat bahwa digitalisasi layanan secara teoritis akan menghilangkan hambatan geografis dan temporal dalam akses layanan publik. Masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya harus menempuh perjalanan puluhan kilometer ke kantor kabupaten kini dapat mengakses beberapa layanan melalui *smartphone* mereka. Namun, aksesibilitas khususnya bagi kelompok rentan seperti masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, dan penduduk daerah dengan penetrasi internet rendah masih menghadapi hambatan nyata dalam menikmati manfaat digitalisasi layanan ini.

Apabila kelima dimensi di atas dianalisis secara menyeluruh, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi SPBE telah menghasilkan dampak positif yang luas dan multidimensi terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, tidak semua dimensi mengalami peningkatan yang setara dan disparitas inilah yang akan memberikan peta jalan bagi prioritas kebijakan digitalisasi ke depan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara multidimensi. Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas layanan dalam kerangka SERVQUAL, ditemukan bahwa SPBE secara umum berhasil meningkatkan tangibility melalui hadirnya portal layanan terpadu seperti LAPOR!, OSS, dan Satu Data Indonesia yang dapat diakses masyarakat dari berbagai perangkat dan lokasi. Dimensi reliability juga mengalami peningkatan melalui otomatisasi proses layanan yang menggantikan diskresionalitas individual dengan prosedur yang terstandar dan konsisten, sehingga mengurangi variasi kualitas layanan yang sebelumnya sangat bergantung pada kehadiran dan kapabilitas individu petugas.

Dari sisi responsivitas, penerapan SPBE terbukti mampu mereduksi waktu pengurusan dokumen administrasi secara drastis. Temuan empiris menunjukkan adanya penurunan waktu proses perizinan hingga 70% di beberapa daerah, yang mencerminkan perubahan orientasi birokrasi dari kemudahan penyedia layanan menuju kemudahan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan tren positif indeks SPBE nasional yang meningkat dari 1,98 pada tahun 2018 menjadi 3,12 pada tahun 2024, serta peningkatan posisi Indonesia dalam UN E-Government Development Index (EGDI) sebesar 13 peringkat menjadi peringkat ke-64 dari 193 negara anggota PBB pada tahun 2024.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan yang masih perlu mendapat perhatian serius. Dimensi assurance menjadi aspek yang paling rentan, di mana berbagai insiden peretasan sistem pemerintah, termasuk gangguan terhadap Pusat Data Nasional, telah mengikis kepercayaan publik terhadap keamanan data dalam layanan digital pemerintah. Selain itu, dimensi empati menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi secara teoritis menghilangkan hambatan geografis, kelompok rentan seperti masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, dan penduduk di daerah dengan penetrasi internet rendah masih menghadapi hambatan nyata dalam mengakses layanan berbasis digital.

Ketimpangan distribusi implementasi SPBE antarsektor juga menjadi catatan penting. Konsentrasi implementasi yang masih terpusat pada sektor administrasi kependudukan (28%), kesehatan (22%), dan pendidikan (18%), mengindikasikan bahwa sektor-sektor lain seperti hukum, lingkungan hidup, dan ketenagakerjaan belum mendapatkan perhatian yang memadai dalam agenda digitalisasi layanan publik. Kesenjangan implementasi antara daerah perkotaan dan daerah pinggiran juga masih signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam kajian ini.

Dengan demikian, meskipun capaian indeks SPBE yang terus meningkat patut diapresiasi, nilai 3,12 dari skala 5 yang diraih pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Indonesia masih berada pada kategori perkembangan menengah dan masih jauh dari kondisi ideal yang ditargetkan oleh Perpres No. 95 Tahun 2018. Ke depan, pemerintah perlu memprioritaskan tiga agenda utama, yaitu: penguatan keamanan siber dan perlindungan data pribadi, pemerataan infrastruktur digital ke daerah terpencil dan kelompok rentan, serta pendalaman integrasi antarsistem agar manfaat SPBE dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustini, E., Nurdin, I., & Indriyani, E. (2025). The Development of SPBE Implementation and Its Implications in the Quality of Public Services in Serang City. *International Journal of Social Science and Human Research*, 08(07), 5324–5333. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i7-49>
- Alfayn, Mukhammad Akhmad Najich. (2022). From E-Government to Good Governance : Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *Jurnal Politik Walisongo*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia : Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 27–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40>

- Bank, W. (2020). *Digital Government: Enabling the Future of Public Services*. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment>
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2022). *Indeks SPBE Nasional 2022: Evaluasi Penyelenggaraan SPBE Instansi Pemerintah*. KemenPANRB RI. <https://www.menpan.go.id>
- Christian, albert januar, Rahmatunnisa, M., & Paskarina, C. (2024). IMPLEMENTATION DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICEIN WEST JAVA PROVINCE: A STUDY OF THE SAPAWARGAPROGRAM. *DiA: Jurnal Administrasi Publik*, 22(1), 269–288. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dia.v22i01.9367>
- KemenpaRB. (2025). *Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2024*. <https://menpan.go.id/site/download/file/6985-laporan-pelaksanaan-evaluasi-spbe-tahun-2024>
- Mashudin, A. (2025). Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital : Inovasi Dan Tantangan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(1), 449–456.
- Nugraha, B., Andriwiguna, A., & Genedin, T. (2026). he Extent of the Maturity of the Implementation of E-Government at the Local Level in Indonesia: A Literature Review Based on SPBE Evaluation. *DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA*, 15(04), 405–413. <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jdg.v15i4.5624>
- Palandeng, audry lindsey, & Megawati, S. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMSSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA. *Journal Publika*, 12(4), 1023–1038. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v12n4.p1.023-1.038>
- Prihartono, D. (2023). PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNANCE PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14, 192–201.
- Undang, G. (2024). Mengevaluasi Kembali Tatakelola Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Temali: Jurnal Pembangunan Sosial*, 7(1), 121–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jt.v7i1.35000>