

***EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK (SPBE) DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA BEKASI
(EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE ELECTRONIC-BASED
GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) IN IMPROVING THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES IN THE BEKASI CITY GOVERNMENT)***

Ersya Alifia Kharisma Islami dan Hananto Widodo

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Korespondensi Penulis : ersya.23596@mhs.unesa.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Islami, Ersya Alifia Kharisma, dan Hananto Widodo. *Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Kota Bekasi*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.8 (2025).

ABSTRAK

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Di Kota Bekasi, implementasi SPBE menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dalam mempercepat proses layanan, meningkatkan aksesibilitas, akurasi data, dan transparansi informasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kapasitas aparatur, serta infrastruktur teknologi yang belum merata. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SPBE memiliki potensi besar dalam memperkuat tata kelola pemerintahan, tetapi membutuhkan penguatan SDM, perbaikan infrastruktur, dan sosialisasi yang lebih luas agar dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Publik, Pemerintahan Digital, SPBE, Kota Bekasi

ABSTRACT

The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) aims to enhance efficiency, transparency, and the overall quality of public services. In Bekasi City, SPBE has shown positive results, particularly in accelerating service processes, improving accessibility, increasing data accuracy, and strengthening information transparency. However, several challenges persist, including low digital literacy among citizens, limited capacity of government personnel, and uneven technological infrastructure. This study concludes that while SPBE has significant potential to strengthen public administration, its effectiveness requires continuous improvement in human resources, infrastructure development, and broader public outreach to ensure optimal and sustainable implementation.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Digital Government, SPBE, Bekasi City

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi fondasi utama dalam mendorong modernisasi tata kelola pemerintahan di era digital. Pemerintahan dengan sistem manual kini dianggap tidak lagi mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dinamis, dan menuntut transparansi. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia berupaya melakukan transformasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, serta bebas dari praktik maladministrasi. Melalui sistem ini, diharapkan tata kelola pemerintahan menjadi lebih adaptif terhadap perkembangan zaman dan sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.¹

Transformasi digital melalui SPBE merupakan bagian dari strategi besar pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Kebijakan ini memiliki dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menjadi pedoman bagi seluruh instansi pusat maupun daerah dalam menerapkan tata kelola pemerintahan digital. Regulasi tersebut menekankan pentingnya integrasi data antarinstansi, keterbukaan informasi, serta penggunaan teknologi informasi yang efisien dan berkelanjutan. Namun, data Kementerian PANRB (2024) menunjukkan bahwa indeks kematangan SPBE nasional baru mencapai 2,34 dari skala 5, yang berarti masih berada pada tahap “terdefinisi” dan belum optimal. Angka ini menunjukkan bahwa Indonesia masih memiliki tantangan besar dalam meningkatkan efektivitas SPBE, khususnya di daerah perkotaan dengan tingkat pelayanan publik yang padat seperti Kota Bekasi.²

Kebutuhan penerapan SPBE semakin mendesak seiring meningkatnya tuntutan masyarakat perkotaan terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien.

¹ T. F. Suryana, dkk., *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia*, CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research, Vol.4, No.1 (Juni 2025), p.37–53.

² H. Hidayatullah, dkk., *Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik*, Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan, Vol.5, No.2 (Mei 2024), p.256–66.

Mobilitas masyarakat yang tinggi menuntut layanan yang dapat diakses tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya digitalisasi, berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pembayaran pajak daerah kini dapat dilakukan secara daring, sehingga mengurangi antrean panjang di kantor pemerintahan. Hal ini selaras dengan tujuan utama SPBE, yakni meningkatkan efektivitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.³

Selain memberikan kemudahan dalam akses layanan, penerapan SPBE juga memiliki dampak positif terhadap peningkatan akuntabilitas dan transparansi publik. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait kinerja pemerintah secara langsung melalui sistem yang terbuka, sehingga tercipta kontrol sosial yang lebih kuat. Namun demikian, pelaksanaan SPBE tidak terlepas dari berbagai kendala, baik teknis maupun non-teknis. Beberapa hambatan yang sering muncul antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan literasi digital, serta rendahnya kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem. Oleh sebab itu, efektivitas SPBE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih perlu dikaji lebih lanjut untuk memastikan sistem ini tidak hanya sekadar formalitas administratif.⁴

Permasalahan utama dalam implementasi SPBE di Indonesia adalah adanya kesenjangan antara kebijakan dengan praktik di lapangan. Meskipun regulasi telah disusun secara komprehensif, sinkronisasi antarinstansi pemerintah sering kali belum berjalan optimal. Kondisi ini menyebabkan layanan publik yang seharusnya terintegrasi menjadi terpecah-pecah. Sebagai contoh, sistem administrasi kependudukan belum sepenuhnya terhubung dengan sistem perizinan atau perpajakan daerah, sehingga masyarakat masih harus mengakses layanan melalui berbagai platform yang berbeda⁵. Situasi tersebut mengurangi efisiensi dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas SPBE.

³ W. Sundari dan I. Sartika, *Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System*, Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID), Vol.4, No.8 (September 2025), p.902–11.

⁴ L. Q. M. Rumakat Muhammad, *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*, RIGGS, Vol.4, No.2 (Juni 2025), p.4282–89.

⁵ T. F. Suryana, dkk., *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia*.

Di sisi lain, kesiapan infrastruktur teknologi juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan SPBE. Meskipun kota besar seperti Bekasi memiliki akses internet dan perangkat teknologi yang relatif memadai, permasalahan lain seperti keterbatasan kapasitas server dan gangguan sistem masih kerap terjadi. Kondisi ini sering menyebabkan down system dan lambatnya akses layanan daring, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat⁶. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur digital serta pemeliharaan sistem menjadi hal yang sangat krusial.

Selain infrastruktur, kualitas sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak aparatur sipil negara (ASN) di daerah yang masih terbatas dalam penguasaan teknologi informasi. Sebagian besar aparatur bahkan lebih nyaman menggunakan metode manual karena belum terbiasa dengan sistem daring. Padahal, keberhasilan SPBE sangat bergantung pada kompetensi aparatur sebagai pelaksana utama pelayanan publik.⁷ Pelatihan dan peningkatan kapasitas ASN perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mereka mampu beradaptasi dengan perkembangan sistem digital.

Tidak hanya dari sisi internal pemerintahan, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan SPBE juga menjadi faktor penting.⁸ Rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan sebagian warga enggan menggunakan layanan daring dan lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah perlu memperkuat sosialisasi, menyediakan pendampingan, serta memastikan sistem yang digunakan ramah bagi pengguna. Tanpa adanya dukungan aktif dari masyarakat, SPBE hanya akan menjadi inovasi yang berhenti pada tataran kebijakan tanpa memberikan dampak nyata.⁹

⁶ N. Nastia, *Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan*, HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol.17, No.2 (Juli 2025), p.160–68.

⁷ Hidayatullah, dkk., *Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik*.

⁸ Sintia Nursafitri dan Riyanto Jayadi, *Evaluation of Electronic-Based Government System Using The E-Government Maturity Model: Case Study of Bekasi City*, Jurnal Minfo Polgan, Vol.12, No.1 (Mei 2023), p.549–61.

⁹ Sundari dan Sartika, *Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System*.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya SPBE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nastia (2025) menegaskan bahwa SPBE efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur dan SDM.¹⁰ Sementara itu, penelitian oleh Suryana, dkk., (2025) menunjukkan bahwa aspek yuridis SPBE sudah memadai, tetapi lemahnya pengawasan dan koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan besar.¹¹ Rumakat (2025) menemukan bahwa SPBE berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun tingkat efektivitasnya bervariasi antarjenis layanan.¹² Sedangkan penelitian Hidayatullah, dkk., (2024) menyoroti bahwa faktor anggaran, pelatihan aparatur, dan literasi masyarakat menjadi penghambat utama penerapan SPBE. Dari berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan SPBE ditentukan oleh kesiapan teknologi, regulasi, SDM, dan partisipasi masyarakat secara simultan.¹³

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa SPBE merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah perkotaan seperti Kota Bekasi yang memiliki tingkat kepadatan penduduk dan mobilitas tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan SPBE dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Pemerintah Kota Bekasi, sekaligus memberikan rekomendasi konkret bagi penguatan kebijakan dan implementasi pemerintahan berbasis elektronik di masa mendatang.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memiliki potensi besar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Akan tetapi, keberhasilannya sendiri masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, hingga partisipasi masyarakat memanfaatkan layanan berbasis digital.

¹⁰ Nastia, *Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan*.

¹¹ Suryana, dkk., *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia*.

¹² Muhammad, *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*.

¹³ Hidayatullah, dkk., *Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik*.

Kota Bekasi sebagai salah satu wilayah perkotaan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi memerlukan sistem pelayanan publik yang responsif dan terintegrasi agar mampu menjawab kebutuhan warganya dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian yang dapat menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan SPBE dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *“Bagaimana efektivitas pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Pemerintah Kota Bekasi?”*.

B. PEMBAHASAN

1. Analisis Efektivitas SPBE Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan Publik

Analisis efektivitas penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bekasi menunjukkan bahwa sistem ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di berbagai dimensi. Evaluasi efektivitas SPBE dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu aksesibilitas, kecepatan layanan, akurasi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Kelima dimensi ini menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana SPBE telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, khususnya pada Pasal 2 dan Pasal 3, yang menegaskan bahwa SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Di tingkat daerah, penerapan SPBE di Kota Bekasi memiliki dasar hukum yang lebih spesifik melalui Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.¹⁴ Perda ini memperkuat posisi SPBE sebagai kebijakan daerah dengan mengatur prinsip penyelenggaraan, kewajiban perangkat daerah, tata kelola, keamanan informasi,

¹⁴ Meridian Hukum, *Peraturan Daerah (Perda) Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi*, diakses dari <https://meridianhukum.com/peraturan/perda-kota-bekasi-no-3-tahun-2020>, diakses pada 28 November 2025.

serta integrasi sistem layanan.¹⁵ Pasal-pasal dalam Perda ini, seperti Pasal 5 terkait ruang lingkup SPBE, Pasal 10–13 tentang pengembangan dan integrasi layanan elektronik, serta Pasal 20–23 mengenai keamanan data dan interoperabilitas, memberikan kerangka hukum yang lebih operasional untuk memastikan SPBE dapat berjalan sesuai kebutuhan masyarakat Kota Bekasi.

Dari dimensi aksesibilitas, SPBE di Kota Bekasi terbukti berhasil meningkatkan jangkauan layanan publik. Melalui berbagai aplikasi digital, masyarakat kini dapat mengakses layanan pemerintahan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menghilangkan hambatan geografis yang sebelumnya menjadi kendala bagi warga yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan. Layanan daring seperti e-Perizinan, e-Pajak, dan aplikasi pelayanan kependudukan menjadi contoh nyata bagaimana digitalisasi memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Hal ini sesuai dengan amanat Pasal 10 ayat (1) Perda No. 3 Tahun 2020 yang menegaskan bahwa perangkat daerah wajib mengembangkan layanan berbasis elektronik yang mudah diakses masyarakat.¹⁶ Implementasi kebijakan ini terlihat dalam peningkatan jumlah pengguna aplikasi layanan publik, sebagaimana diberitakan dalam laporan resmi Dinas Kominfotik Kota Bekasi tahun 2023–2024 yang mencatat peningkatan akses layanan daring hingga puluhan persen pada beberapa sektor pelayanan.¹⁷ Namun demikian, berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, efektivitas pada aspek ini masih dipengaruhi oleh struktur pelaksana, karena tidak semua perangkat daerah memiliki kesiapan infrastruktur dan SDM yang sama, sehingga kualitas aksesibilitas belum sepenuhnya merata di seluruh jenis layanan. Dengan demikian, SPBE dapat dikategorikan efektif dari segi aksesibilitas karena telah menciptakan sistem layanan yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.¹⁸

¹⁵ Laili Choirunnisa, dkk., *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial, Vol.3, No.1 (Agustus 2023), p.71–95.

¹⁶ Ralph Adolph, *Bentuk Perlindungan Hukum*, Pusat Analisis Keparlemenan Badan Keahlian Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Jakarta, 2023, p.1–23.

¹⁷ Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2023*.

¹⁸ Sundari dan Sartika, *Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System*.

Selanjutnya, dari dimensi kecepatan layanan, penerapan SPBE terbukti mempercepat proses birokrasi dan administrasi publik. Sebelum adanya sistem digital, proses pelayanan seperti perizinan, pengurusan dokumen kependudukan, dan pembayaran pajak membutuhkan waktu sehari-hari bahkan berminggu-minggu. Namun, dengan penerapan SPBE, proses tersebut kini dapat diselesaikan dalam waktu yang jauh lebih singkat melalui otomatisasi sistem. Kecepatan layanan ini tidak hanya menghemat waktu masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi kinerja aparatur pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital membawa nilai tambah signifikan dalam penyelenggaraan birokrasi, sesuai dengan amanat Pasal 3 huruf b Perpres No. 95 Tahun 2018, yang menyebutkan bahwa salah satu tujuan SPBE adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses penyelenggaraan pemerintahan.

Kondisi ini sejalan dengan amanat Pasal 11 ayat (2) Perda 3/2020 yang menekankan pentingnya integrasi proses bisnis dalam penyelenggaraan layanan elektronik. Menggunakan perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, dimensi kecepatan ini mencerminkan bahwa faktor sarana-prasarana seperti jaringan internet, perangkat server, dan aplikasi sudah cukup memadai.¹⁹ Namun, faktor masyarakat sebagai pengguna layanan masih menjadi tantangan, karena sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan sistem digital sehingga masih memilih jalur manual. Oleh karena itu, kecepatan layanan menjadi indikator keberhasilan utama SPBE dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.²⁰

Pada dimensi akurasi, implementasi SPBE juga menunjukkan perbaikan yang cukup signifikan. Sistem digital meminimalkan risiko kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem manual, seperti salah input data, keterlambatan verifikasi atau kehilangan dokumen.²¹ Dengan penyimpanan data secara elektronik yang terintegrasi, setiap proses dapat dilacak dan diverifikasi dengan mudah.

¹⁹ Galih Orlando, *Tarbiyah Bil Qalam Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia*, Tarbiyatul Bukhary Jurnal Pendidikan, Agama Dan Sains, Vol.6, No.1 (Juni 2022), p.49–58.

²⁰ M. Anas, *The Effectiveness of E-Government in Improving The Quality of Public Services: A Case Study of The Makassar City Government*, International Journal of Social Science and Humanity, Vol.1, No.4 (Desember 2024), p.80–92.

²¹ Berliana Aini Fitria dan Yulianti Raharjo, *Digitalisasi pada Proses Verifikasi Tagihan Transaksi Jasa Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi PT Petrokimia Gresik*, Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK), Vol.5, No.3 (September 2025), p.647–55.

Selain itu, data digital memungkinkan analisis dan validasi yang lebih akurat dalam pengambilan keputusan publik. Hal ini mendukung terciptanya layanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum. Sesuai dengan Pasal 4 ayat (1) Perpres No. 95 Tahun 2018, penyelenggaraan SPBE harus dilakukan berdasarkan prinsip keterpaduan, efisiensi sumber daya, dan efektivitas pelayanan.

Risiko kesalahan input, kehilangan dokumen, dan terlambatnya verifikasi dapat diminimalkan melalui sistem data terintegrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 20–22 Perda 3/2020. Penerapan pusat data daerah (*data center*) dan integrasi beberapa database merupakan bentuk implementasi nyata dari kebijakan tersebut. Namun berdasarkan teori efektivitas hukum, efektivitas pada dimensi ini tidak hanya ditentukan oleh substansi hukumnya yang sudah kuat, tetapi juga oleh struktur pelaksanaannya. Masih terdapat perangkat daerah yang belum memiliki operator data yang kompeten, sehingga pengelolaan data belum sepenuhnya optimal.²² Artinya, keakuratan informasi menjadi salah satu aspek penting yang harus dijaga agar SPBE dapat berfungsi optimal dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.²³

Dimensi berikutnya adalah transparansi, yang menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Melalui SPBE, masyarakat dapat memantau secara langsung proses pelayanan publik yang mereka ajukan, mulai dari status permohonan hingga hasil akhir. Keterbukaan ini mendorong terciptanya kontrol sosial yang lebih kuat dari masyarakat, sekaligus menekan potensi penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara. Sistem digital juga memungkinkan publik untuk mengakses berbagai informasi mengenai kebijakan, program, dan capaian kinerja pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan Pasal 3 huruf c Perpres No. 95 Tahun 2018 yang menegaskan bahwa SPBE bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan.

²² Rahadian Bisma, *Manajemen Risiko Aset Teknologi Informasi: Studi Kasus Implementasi Manajemen Risiko SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Balikpapan*, JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology), Vol.6, No.2 (Desember 2022).

²³ L. Q. M. Rumakat Muhammad, *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*.

Hal ini selaras juga dengan Pasal 21 Perda 3/2020 yang mengatur bahwa SPBE harus menjamin transparansi dan akuntabilitas. Kota Bekasi juga tercatat mengalami peningkatan dalam penilaian keterbukaan informasi publik di beberapa tahun terakhir. Namun, implementasi transparansi masih dipengaruhi oleh budaya hukum aparatur sebagaimana dijelaskan Soerjono Soekanto²⁴. Tidak semua pegawai memiliki komitmen yang sama terkait pembaruan informasi, sehingga beberapa aplikasi masih menampilkan data yang belum diperbarui secara real time. Dengan demikian, SPBE berperan strategis dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memperkuat integritas birokrasi.²⁵

Dari dimensi kepuasan masyarakat, penerapan SPBE di Kota Bekasi telah memberikan dampak positif terhadap persepsi publik terhadap layanan pemerintahan. Masyarakat merasa proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Kemudahan akses layanan melalui aplikasi daring juga menurunkan biaya transportasi dan waktu tunggu yang sebelumnya menjadi keluhan utama dalam pelayanan manual. Namun, tingkat kepuasan masyarakat masih bervariasi, tergantung pada jenis layanan dan kesiapan sistem digital di setiap unit kerja. Beberapa layanan seperti kependudukan dan perpajakan menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, sedangkan layanan perizinan masih menghadapi kendala teknis yang perlu diperbaiki. Kondisi ini menunjukkan bahwa SPBE memang efektif, tetapi masih memerlukan penyempurnaan sistem agar kepuasan masyarakat dapat meningkat secara merata.²⁶

Meskipun capaian dari berbagai dimensi menunjukkan hasil positif, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi agar efektivitas SPBE semakin optimal. Di antaranya adalah pemerataan kualitas infrastruktur teknologi antarunit pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur sipil negara dalam mengoperasikan sistem digital, serta penguatan literasi digital masyarakat agar lebih aktif memanfaatkan layanan daring. Pemerintah Kota Bekasi perlu memperkuat sinergi

²⁴ Deselfia D. N. M. Sahari, *Esensi Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pendaftaran Tanah dalam Sistem Hukum Indonesia*, Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.21, No.1 (Mei 2018), p.1–10.

²⁵ R. Hasan, dkk., *Implementation of E-Government to Improve Public Transparency in the Provision of Integrated Services in Ciamis Regency*, Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, Vol.22, No.2 (Agustus 2024), p.438–47.

²⁶ Hidayatullah, dkk., *Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik*.

antarinstansi dan memastikan keberlanjutan program pelatihan bagi ASN untuk meningkatkan kapasitas teknologinya. Selain itu, pengawasan dan evaluasi berkala juga diperlukan untuk memastikan setiap dimensi kualitas layanan publik tetap berjalan sesuai standar yang ditetapkan.²⁷

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas SPBE di Kota Bekasi dapat dikategorikan cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas layanan publik. SPBE tidak hanya berhasil memperluas akses, mempercepat layanan, dan meningkatkan akurasi, tetapi juga mendorong transparansi dan kepuasan masyarakat. Namun, agar pelaksanaannya semakin efektif, diperlukan strategi penguatan yang mencakup aspek kebijakan, teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi publik. Dengan penguatan di berbagai aspek tersebut, SPBE berpotensi menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

2. Identifikasi dan Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung utama implementasi SPBE di Kota Bekasi adalah adanya komitmen pemerintah daerah. Komitmen ini tercermin dari kebijakan dan alokasi anggaran yang diberikan untuk mendukung program digitalisasi. Dukungan politik dan administratif menjadi fondasi penting bagi keberhasilan SPBE. Tanpa komitmen yang kuat, implementasi digital akan sulit dilakukan secara konsisten. Oleh karena itu, komitmen pemerintah daerah menjadi faktor penentu. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian mengenai pentingnya dukungan pemerintah dalam SPBE.²⁸

Selain komitmen pemerintah, faktor pendukung lainnya adalah dukungan regulasi nasional. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi dasar hukum yang jelas untuk pelaksanaan sistem ini. Regulasi tersebut memberikan arah strategis dan pedoman teknis bagi pemerintah daerah. Dengan adanya regulasi yang kuat, implementasi SPBE dapat berjalan dengan lebih terarah.

²⁷ I. Hadi dan I. A. P. S. Widnyani, *Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE)*, Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi, Vol.6, No.2 (Desember 2024), p.639–58.

²⁸ Nastia, *Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan*.

Hal ini juga memastikan keselarasan antara kebijakan pusat dan daerah. Dukungan regulasi menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan SPBE.²⁹

Faktor lain yang mendukung adalah kesiapan infrastruktur digital di beberapa unit pelayanan publik. Infrastruktur yang memadai memungkinkan layanan digital berjalan dengan baik dan stabil. Dengan adanya infrastruktur, masyarakat dapat mengakses layanan tanpa hambatan teknis. Kesiapan infrastruktur juga memperkuat efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan publik. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur menjadi bagian penting dari strategi implementasi SPBE. Infrastruktur merupakan salah satu pilar keberhasilan transformasi digital.³⁰

Di sisi lain, penelitian juga menemukan sejumlah faktor penghambat dalam implementasi SPBE.³¹ Hambatan utama adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Sebagian masyarakat belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital sehingga sulit memanfaatkan layanan yang ada. Hal ini menyebabkan masih adanya ketergantungan pada layanan manual. Literasi digital yang rendah mengurangi efektivitas SPBE secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan literasi masyarakat menjadi tantangan penting.³²

Selain literasi masyarakat, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur juga menjadi penghambat. Tidak semua pegawai pemerintah memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem digital. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan kualitas layanan di berbagai unit. Keterbatasan kapasitas aparatur dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kepercayaan publik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan. Faktor ini menjadi salah satu hambatan serius yang perlu segera diatasi.

²⁹ Suryana, dkk., *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia*.

³⁰ L. Q. M. Rumakat Muhammad, *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*.

³¹ Assaf Arief dan Muhammad Yunus Abbas, *Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*, PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Vol.8, No.1 (Mei 2021), p.1–6.

³² Gufron Amirullah dan Restu Hardinata, *Pengembangan Mobile Learning bagi Pembelajaran*, JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan), Vol.4, No.2 (Oktober 2017), p.97–101.

Hambatan lainnya adalah kurangnya harmonisasi regulasi antara pusat dan daerah. Perbedaan aturan menyebabkan adanya ketidaksesuaian dalam prosedur operasional. Hal ini menimbulkan kebingungan baik bagi aparaturnya maupun masyarakat pengguna layanan. Regulasi yang tidak sinkron dapat memperlambat proses pelayanan publik digital. Oleh karena itu, harmonisasi regulasi menjadi langkah strategis yang harus segera dilakukan. Faktor ini menjadi salah satu tantangan terbesar dalam implementasi SPBE.³³

C. PENUTUP

Implementasi SPBE di Kota Bekasi secara umum telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Digitalisasi melalui berbagai aplikasi layanan mampu memperluas akses, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan kepercayaan masyarakat. Pelaksanaan ini juga sejalan dengan amanat Perpres Nomor 95 Tahun 2018 dan Perda Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020.

Namun demikian, sejumlah kendala masih menghambat optimalisasi SPBE, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kapasitas aparaturnya, dan belum meratanya infrastruktur teknologi. Kendala tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi ASN, penyempurnaan infrastruktur, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan penguatan pada aspek tersebut, SPBE berpotensi menjadi instrumen penting dalam mewujudkan layanan publik yang lebih efisien, terintegrasi, dan akuntabel.

³³ A. Rohmat, dkk., *Optimizing the Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) in Overseas Official Travel Permits in Higher Education*, Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik, Vol.19, No.1 (Mei 2024), p.16–30.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Amirulla, Gufron dan Restu Hardinata. *Pengembangan Mobile Learning bagi Pembelajaran*, JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan). Vol.4. No.2 (Oktober 2017).
- Anas, M.. *The Effectiveness of E-Government in Improving The Quality of Public Services: A Case Study of The Makassar City Government*. International Journal of Social Science and Humanity. Vol.1. No.4 (Desember 2024).
- Arief, Assaf dan Muhammad Yunus Abbas. *Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro. Vol.8. No.1 (Mei 2021).
- Bisma, Rahadian. *Manajemen Risiko Aset Teknologi Informasi: Studi Kasus Implementasi Manajemen Risiko SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Balikpapan*. JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology). Vol.6. No.2 (Desember 2022).
- Choirunnisa, Laili, dkk.. *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial. Vol.3. No.1 (Agustus 2023).
- Fitria, Berliana Aini dan Yulianti Raharjo. *Digitalisasi pada Proses Verifikasi Tagihan Transaksi Jasa Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi PT Petrokimia Gresik*. Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK). Vol.5. No.3 (September 2025).
- Hadi, I. dan I. A. P. S. Widnyani. *Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE)*. Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi. Vol.6. No.2 (Desember 2024).
- Hasan, R., dkk.. *Implementation of E-Government to Improve Public Transparency in the Provision of Integrated Services in Ciamis Regency*. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial. Vol.22. No.2 (Agustus 2024).
- Hidayatullah, H., dkk.. *Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik*. Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan. Vol.5. No.2 (Mei 2024).
- Muhammad, L. Q. M. Rumakat. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*. RIGGS. Vol.4. No.2 (Juni 2025).
- Nastia, N.. *Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan*. HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora. Vol.17. No.2 (Juli 2025).
- Nursafitri, Sintia dan Riyanto Jayadi. *Evaluation of Electronic-Based Government System Using The E-Government Maturity Model: Case Study of Bekasi City*. Jurnal Minfo Polgan. Vol.12. No.1 (Mei 2023).
- Orlando, Galih. *Tarbiyah Bil Qalam Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia*. Tarbiyatul Bukhary Jurnal Pendidikan, Agama Dan Sains. Vol.6. No.1 (Juni 2022).

Rohmat, A., dkk.. *Optimizing the Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) in Overseas Official Travel Permits in Higher Education*. Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik. Vol.19. No.1 (Mei 2024).

Sahari, Deselfia D. N. M.. *Esensi Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pendaftaran Tanah dalam Sistem Hukum Indonesia*. Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.21. No.1 (Mei 2018).

Sundari, W. dan I. Sartika. *Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System*. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID). Vol.4. No.8 (September 2025).

Suryana, T. F., dkk.. *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia*. CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research. Vol.4. No.1 (Juni 2025).

Website

Meridian Hukum. *Peraturan Daerah (Perda) Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi*, diakses dari <https://meridianhukum.com/peraturan/perda-kota-bekasi-no-3-tahun-2020>. diakses pada 28 November 2025.

Sumber Hukum

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sumber Lain

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2023*.