

OPTIMALISASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BUTON SELATAN

Nastia

Universitas Muhammadiyah Buton
Email: nastiatia567@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. Seiring dengan tuntutan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan, penerapan SPBE menjadi strategi utama untuk mempercepat transformasi pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE di Kabupaten Buton Selatan telah memberikan dampak positif terhadap percepatan layanan, kemudahan akses informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Namun demikian, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur teknologi, literasi digital aparatur, serta integrasi data antar perangkat daerah. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas SDM, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, dan perumusan kebijakan yang mendukung keberlanjutan SPBE untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal dan berdaya saing.

Kata Kunci: SPBE, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Optimalisasi, Buton Selatan

ABSTRACT

This study aims to analyse efforts to optimise the Electronic-Based Government System (SPBE) in improving the quality of public services in the Regional Government of South Buton Regency. Along with the demands for effectiveness, efficiency, and transparency in governance, the implementation of SPBE is the main strategy to accelerate the transformation of public services. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that the implementation of SPBE in South Buton Regency has had a positive impact on service acceleration, easy access to information, and increased community participation. However, there are still challenges related to technological infrastructure, digital literacy of the apparatus, and data integration between regional apparatus. This research recommends strengthening human resource capacity, improving information technology infrastructure, and formulating policies that support the sustainability of SPBE to achieve more optimal and competitive public services.

Keywords: SPBE, Public Service, Local Government, Optimisation, South Buton

PENDAHULUAN

Digital government telah berkembang melalui interaksi konstan antara kemajuan teknologi dan perubahan sosial. Kompetensi masing-masing departemen terbatas dalam memecahkan masalah sosial yang semakin kompleks, dan sudah saatnya untuk memecahkan masalah secara kreatif melalui keterbukaan dan komunikasi berbasis TIK. Sejak tahun 2010, setiap negara telah mengimplementasikan Kebijakan Transformasi Digital untuk meningkatkan daya saing nasional dengan menerapkan teknologi digital kepada masyarakat secara menyeluruh. Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik diperlukan dan model baru *e-government* diusulkan sebagai alternatif. Dengan mendigitalkan 100% layanan pemerintah khususnya pelayanan publik, visinya adalah tentang pembangunan berkelanjutan di seluruh masyarakat dan strategi disajikan untuk platform, data terbuka, dan pelatihan sumber daya manusia. Secara khusus, perbaikan sedang dilakukan untuk infrastruktur, perluasan sumber daya manusia, ekosistem dan layanan publik. Mempertimbangkan infrastruktur dan kemampuan digital Indonesia saat ini, negara diharapkan memasuki digitalisasi pada tingkat negara maju saat ini seperti Korea pada sekitar tahun 2045. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah harus memimpin dalam inovasi dan menjadi teladan. Untuk itu, pemerintahan digital harus dilaksanakan maksimal pada tahun 2025. Tata kelola dan administrasi dapat dioptimalkan, menciptakan negara yang transparan dan pemerintahan tanpa kertas dan dapat diproses di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah. (Shin et al., 2020)

Dunia saat ini sedang berjuang menuju perkembangan teknologi global namun kompleks yang tidak hanya mengubah kehidupan warga sipil tetapi juga mengubah bidang kehidupan publik, swasta, dan akademik. Selain itu, perubahan yang didorong oleh teknologi

ini memperluas peluang bagi negara-negara untuk menyatukan kemajuan dengan tujuan menciptakan manusia yang lebih berpusat pada manusia dan masa depan yang inklusif. Sangat penting untuk memahami alasannya sebelum membahas pentingnya digital transformasi. Alasan untuk beralih ke transformasi digital terkait dengan perubahan kebutuhan konsumen dan dinamika pasar, ancaman yang ada dengan cara tradisional dan konvensional, serta perlunya inovasi untuk mempertahankannya daya saing. Salah satu alasannya adalah untuk memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang. Dengan kemunculan dan prioritas dari ekonomi digital yang memfasilitasi pengalaman yang berpusat pada pengguna dan mulus, warga sekarang mengantisipasi sektor publik sangat mudah diakses, fleksibel, dan efisien. Pemerintah di seluruh dunia sedang bertransisi menuju transformasi digital (DT) sebagai motif strategis untuk meningkatkan kinerja layanan, meningkatkan pengalaman konsumen, merampingkan aktivitas dan operasi, serta mengembangkan model bisnis baru. Tulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran bagi instansi pemerintah mengenai dampak transformasi digital, transformasi digital menyediakan cara baru penyampaian layanan, interaksi pelanggan, dan mode pengiriman, oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa digital transformasi pada dasarnya meningkatkan rantai nilai untuk mencapai tujuan organisasi. Digitalisasi dapat dimanfaatkan di institusi pemerintahan dengan mengadopsi transformasi digital, sekarang jelas bahwa ada kebutuhan besar untuk transformasi pemerintahan digital. Kajian ini menekankan pada pemerintahan transformasional, pemerintahan digital pada pemerintahan salah satunya adalah Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik. (Alenezi, 2022)

SPBE memberikan layanan, manajemen perubahan, inisiatif perubahan, dan proyek transformasi

kegiatan yang diperlukan untuk berhasil dengan transformasi digital. Kompetensi kepemimpinan dalam hal ini area sangat penting untuk keberhasilan proyek transformasi digital. Sektor publik perlu bertransformasi ke keadaan terdigitalisasi di masa depan, dan tujuan digitalisasi adalah untuk memberikan hasil yang lebih baik dengan mendapatkan lebih banyak dari lebih sedikit dan membuat sumber daya lebih produktif. (Ruud, 2017). Kerangka kebijakan yang tepat diperlukan untuk mengoptimalkan pengoperasian sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah. Problemnya adalah pemerintah Kanupaten Buton Selatan belum optimal dalam menjalankan kebijakan untuk menerapkan SPBE dan kebutuhan sumber daya manusia yang belum memadai. Selain itu, penghambat lainnya adalah integrasi arsitektur SPBE yang kurang memadai. Ketidaksesuaian dalam pertukaran informasi terjadi karena sistem dan data antarinstansi belum sepenuhnya terintegrasi. Hal ini menyebabkan operasi yang tidak efisien, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Pengembangan dan pemeliharaan SPBE juga menghadapi masalah perencanaan dan alokasi anggaran yang tidak optimal. Situasi menjadi lebih buruk karena infrastruktur teknologi informasi yang kurang, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat keras. Masalah-masalah ini membuat layanan menjadi terbatas, terutama bagi karyawan yang bekerja di daerah dengan infrastruktur jaringan yang kurang mendukung. Ini menghambat tujuan SPBE untuk menyediakan layanan yang dapat diakses oleh semua pengguna.

Penelitian ini tidak hanya akan menemukan hambatan tersebut, tetapi juga akan menawarkan solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas manajemen staf. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan untuk meningkatkan kebijakan dan strategi

implementasi SPBE, yang akan mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan layanan kepada pengguna, termasuk pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Tujuan SPBE adalah untuk menyesuaikannya dengan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

Misi SPBE adalah untuk mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh, yang mendukung birokrasi yang berkinerja tinggi serta pelayanan publik yang efektif dan adaptif. Untuk mencapai tujuan ini, SPBE berusaha meningkatkan tata kelola elektronik, mengembangkan layanan publik yang terpadu, membangun infrastruktur teknologi yang andal, dan mengembangkan sumber daya manusia yang inovatif. Sasaran SPBE adalah manajemen SPBE yang efektif, layanan berbasis pengguna, infrastruktur yang terintegrasi, dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia.

Tata kelola, manajemen, audit teknologi informasi, percepatan implementasi, dan evaluasi SPBE adalah bagian dari SPBE. SPBE termasuk arsitektur lima tahun yang direncanakan, integrasi perencanaan dan anggaran, berbagi data dan informasi antarinstansi, infrastruktur teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan, dan layanan elektronik untuk administrasi pemerintah dan publik.(Candra et al., 2024)

Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128), pelayanan publik adalah setiap tindakan yang

dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang melakukan setiap kegiatan yang menguntungkan bagi suatu kumpulan atau kesatuan, dan yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128), pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik.

Pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, pemerintahan pada dasarnya berfungsi untuk melayani masyarakat. Karena itu, memberikan layanan profesional dan berkualitas tinggi adalah kewajiban dan tanggung jawab birokrasi publik (Tesis Irsan, 2012:9). (Lenak et al., 2021)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengumpulkan informasi-indormasi tentang pelaksanaan SPBE di Kabupaten Buton Selatan. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran sistematis tentang kondisi pelaksanaan SPBE di Kabupaten Buton Selatan, sehingga dapat digambarkan secara aktual, realistik, dan nyata. Penelitian ini berfokus pada penerapan SPBE yang belum optimal, berbagai subfokus penelitian ini mencakup arsitektur SPBE, peta rencana SPBE, rencana dan anggaran, proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, keamanan SPBE, dan layanan SPBE. Tujuan dari subfokus ini adalah untuk menemukan komponen utama yang memengaruhi keberhasilan penggunaan SPBE.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dan studi pustaka untuk menggambarkan pelaksanaan SPBE di Kabupaten Buton Selatan. Menurut Pasal (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, penyelenggaraan sistem elektronik adalah setiap individu, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik kepada pengguna sistem elektronik, baik secara individual maupun bersama-sama, untuk keperluan sendiri atau pihak lain. Oleh karena itu, rekrutmen ahli dalam bidangnya atau pelatihan pegawai akan memungkinkan mereka untuk menggunakan atau mengelola teknologi yang digunakan untuk menyediakan pelayanan publik dan memberikan kepuasan pelanggan sebagai nilai dari kualitas layanan yang diberikan. (Tasyah et al., 2021)

Pelaksanaan SPBE di Pemerintah Kabupaten Buton Selatan didasarkan pada Peraturan Bupati Buton Selatan nomor 21 tahun 2021 tentang Pengelolaan Satu Data Indonesia Tingkat Kabupaten Buton Selatan, dalam peraturan tersebut di tekankan agar OPD menggunakan website maupun media sosial yang dapat di akses dan dapat dimanfaatkan masyarakat dalam memperoleh informasi layanan maupun untuk mendapatkan layanan yang efektif dan efisien. Untuk informasi pelayanan masyarakat sudah dapat mengakses melalui website dan media sosial berupa facebook, Instagram, telegram dan whatsapp, sementara untuk aplikasi pelayanan belum tersedia. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2024 yang di kelaurkan oleh KemenpanRB Kabupaten Buton Selatan memperoleh predikat Cukup dalam penggunaan SPBE. (KemenpanRb, 2024.)

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyatakan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan untuk membuat tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Selain itu, peraturan tersebut juga menyatakan bahwa manajemen dan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik harus dilakukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem. Secara khusus, SPBE didefinisikan sebagai organisasi pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Pasal 2). Ini dilakukan berdasarkan prinsip keterpaduan, efektivitas, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Pelayanan dengan penggunaan digitalisasi telah lama digunakan di Indonesia. Namun, bagaimana kualitas dengan kualitas pelayanan dengan penggunaan digitalisasi (SPBE) di Pemerintah Kabupaten Buton Selatan, Dalam hal ini, ada empat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis elektronik (SPBE), yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Indikator-indikator ini akan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini.

1. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi berarti bagaimana kegunaan website atau aplikasi serta kualitas informasi yang disediakannya. Website atau aplikasi harus memenuhi kebutuhan pengguna layanannya dengan mudah dan jelas. Efisiensi dalam penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengacu pada bagaimana sistem digital dimanfaatkan untuk menghemat sumber daya baik waktu, biaya, maupun tenaga dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan

pelayanan publik. Berikut beberapa bentuk efisiensi yang dapat dicapai melalui SPBE:

a. Efisiensi Waktu

SPBE memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara cepat dan real-time. Misalnya, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi seperti pengurusan KTP, izin usaha, atau pengaduan publik melalui portal online tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu pengguna dan petugas.

b. Efisiensi Biaya

Dengan sistem elektronik, biaya operasional dapat ditekan, seperti pengurangan penggunaan kertas (paperless), pengurangan biaya perjalanan dinas, serta penghematan sumber daya manusia karena banyak proses dilakukan secara otomatis (otomatisasi proses bisnis).

c. Efisiensi Proses dan SDM

SPBE menyederhanakan birokrasi melalui integrasi data dan sistem antar unit kerja. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih singkat dan terstruktur, serta mengurangi redundansi pekerjaan di berbagai level pemerintahan.

d. Efisiensi Pengambilan Keputusan

Data yang terintegrasi dan tersaji secara real-time melalui dashboard SPBE memungkinkan pimpinan daerah mengambil keputusan lebih cepat dan berbasis data (*data-driven decision making*).

e. Efisiensi Komunikasi dan Koordinasi

SPBE menyediakan platform komunikasi digital antar instansi pemerintahan yang lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik, seperti melalui sistem e-office, e-mail internal, dan manajemen dokumen digital.(Purnamawati et al., 2022)

Pemerintah Kabupaten Buton Selatan telah menggunakan SPBE, tetapi

seringkali hanya bersifat online. Dengan kata lain, pelaksanaan SPBE masih belum mendalam. Selain itu, fakta di lapangan menunjukkan bahwa orang masih harus datang ke kantor pemerintah untuk mendapatkan layanan karena pemerintah masih memberikan layanan melalui proses manual. Website pemerintah masih memiliki keterbatasan, karena beberapa hanya memungkinkan komunikasi interaktif dan tidak dapat digunakan untuk layanan lintas instansi. Oleh karena itu, masyarakat berpandangan bahwa SPBE di Kabupaten Buton Selatan belum optimal.

2. Kepercayaan (*trust*)

Kepercayaan (*trust*) dalam pelayanan publik berbasis elektronik (SPBE) merujuk pada keyakinan masyarakat terhadap integritas, kemampuan, dan keandalan sistem digital pemerintah dalam memberikan layanan publik secara adil, aman, dan responsif. Dalam konteks SPBE, kepercayaan masyarakat sangat penting karena layanan berlangsung tanpa tatap muka langsung. Jika masyarakat tidak percaya terhadap sistem, misalnya karena takut data pribadi bocor, prosesnya tidak transparan, atau sering terjadi gangguan teknis maka partisipasi dan pemanfaatan SPBE akan rendah.

Kepercayaan dalam SPBE:

a. Keamanan dan Privasi Data

Masyarakat harus yakin bahwa data pribadinya terlindungi dengan baik dan tidak disalahgunakan.

b. Transparansi Proses Layanan

Proses yang jelas, mudah diakses, dan informasi yang terbuka akan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem digital.

c. Aksesibilitas dan Responsivitas

d. SPBE yang mudah diakses, ramah pengguna, dan cepat merespons kebutuhan atau keluhan akan membangun kepercayaan.

e. Kredibilitas Sistem dan Instansi

Layanan yang konsisten, minim error, serta dikelola oleh institusi

yang profesional dan bertanggung jawab menciptakan persepsi positif dari publik.

- f. Akuntabilitas Pemerintah
- g. Ketika pemerintah mampu menunjukkan pertanggungjawaban atas kinerjanya melalui sistem elektronik, kepercayaan publik akan meningkat.(Dwiyanto, 2021)

Pelayanan online dapat mengurangi tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Untuk meminimalkan pemerintah yang melanggar hukum dan kode etik, masyarakat harus dapat mengakses informasi tentang bagaimana Pemerintah Buton Selatan bekerja. Saat ini, masyarakat masih kurang percaya pada pemerintah. Padahal Pemerintah Buton Selatan telah memberikan informasi kepada publik secara terbuka dan dengan hati-hati menangani informasi yang tidak jelas. Meningkatkan akses informasi, ini tentu akan berdampak pada bagaimana masyarakat menganggap informasi yang diberikan pemerintah dapat dipercaya.

3. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas (*reliability*) dalam konteks pelayanan publik berbasis elektronik (SPBE) merujuk pada tingkat keandalan dan konsistensi sistem digital pemerintah dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan kapan pun dibutuhkan oleh masyarakat. Reliabilitas sendiri meliputi unsur-unsur:

a. Konsistensi Layanan

Layanan SPBE harus mampu memberikan hasil yang sama setiap kali digunakan dalam kondisi yang serupa. Misalnya, proses permohonan surat izin harus berjalan sesuai prosedur tanpa perbedaan signifikan antar pengguna atau waktu layanan.

b. Minim Gangguan Teknis

Sistem yang reliabel jarang mengalami gangguan, error, atau downtime. Artinya, masyarakat

- dapat mengakses layanan kapan saja dengan keyakinan bahwa sistem akan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. Ketersediaan dan Kestabilan Sistem Platform SPBE harus selalu tersedia (availability tinggi) dan stabil dalam operasionalnya, baik dari sisi infrastruktur server, jaringan, maupun aplikasi.
 - d. Ketepatan Informasi dan Proses Data dan informasi yang disediakan dalam layanan SPBE harus akurat, serta sistem harus memproses permintaan dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan.(Hidayatullah et al., 2024)

Di Pemerintah Kabupaten Buton Selatan, *situs web* dan aplikasi pemerintah berkualitas sedang/cukup, namun tidak semua situs juga berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Buton Selatan harus memperbaiki sistemnya agar masyarakatnya dapat menggunakan aplikasi dan *web* dengan nyaman. Dibutuhkan upaya khusus dari lembaga pemerintah yang ada untuk mendapatkan dana yang cukup untuk membangun SPBE yang mencakup standarisasi, keamanan data, otentikasi, dan aplikasi dasar yang memungkinkan *interoperabilitas* yang andal, aman, dan terpercaya antar *situs web*.

4. Dukungan masyarakat (*citizen support*)

Dukungan masyarakat (*citizen support*) dalam pelayanan berbasis elektronik (SPBE) merujuk pada tingkat partisipasi, penerimaan, dan keterlibatan aktif warga negara dalam menggunakan, mendukung, serta memberikan umpan balik terhadap layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Dukungan masyarakat meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Partisipasi Aktif

Masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam mengakses,

memanfaatkan, dan bahkan menyebarluaskan informasi tentang layanan SPBE. Contohnya, menggunakan aplikasi e-lapor, mengisi survei kepuasan layanan, atau menyampaikan pengaduan secara online.

b. Penerimaan Teknologi

Dukungan masyarakat mencerminkan sejauh mana warga bersedia menerima dan mengadopsi teknologi digital pemerintah dalam kehidupan sehari-hari, seperti pelayanan kependudukan, perpajakan, perizinan, dan lainnya.

c. Kesadaran dan Literasi Digital

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap manfaat, fungsi, dan cara kerja SPBE akan memengaruhi dukungan mereka. Literasi digital yang tinggi biasanya diiringi oleh tingkat dukungan yang kuat terhadap layanan elektronik pemerintah.

d. Kepercayaan dan Kepuasan

Jika masyarakat merasa sistem SPBE transparan, mudah digunakan, dan dapat diandalkan, maka dukungan mereka akan semakin besar. Kepercayaan dan kepuasan menjadi fondasi untuk membangun dukungan jangka panjang.

e. Kritik dan Masukan

Bentuk dukungan juga dapat berupa masukan, saran, atau bahkan kritik yang membangun, guna memperbaiki layanan SPBE agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.(Hermadianti & Hanani, 2024)

Para pemberi pelayanan memiliki peran penting dalam hal ini, mereka harus menjawab masalah masyarakat dengan baik. Keberhasilan SPBE di Pemerintah Kabupaten Buton Selatan bergantung pada interaksi yang berlangsung antara masyarakat dan pemberi layanan. Namun, respons yang

lamban terhadap pengaduan yang diposting di internet masih sering terjadi. Pemerintah juga harus memperbaiki fitur *helpdesk* yang hanya berfungsi sebagai hiasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan telah menunjukkan kemajuan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Namun, optimalisasi sistem masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, serta kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur pemerintah dalam pengelolaan layanan digital.

SPBE telah membantu mempercepat proses pelayanan publik dan mengurangi birokrasi manual, namun belum sepenuhnya terintegrasi antar unit kerja sehingga menyebabkan terjadinya tumpang tindih data dan proses yang tidak seragam. Masyarakat menunjukkan antusiasme yang cukup tinggi terhadap layanan digital, tetapi dukungan maksimal masih terkendala oleh akses internet yang belum merata dan kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap pemanfaatan layanan SPBE.

Untuk itu, optimalisasi SPBE di Kabupaten Buton Selatan perlu diarahkan pada peningkatan infrastruktur TIK, integrasi sistem antar perangkat daerah, peningkatan kompetensi SDM, serta penguatan literasi digital dan partisipasi masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, SPBE dapat menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alenezi, M. (2022). Understanding Digital Government Transformation. *ArXiv Preprint ArXiv:2202.01797*.
- Candra, T. Z. A., Pangkey, I., & Siwij, D. S. R. (2024). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Kotamobagu. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 691–703.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Hermadianti, S., & Hanani, R. (2024). ANALISIS KUALITAS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE “SIAP OM” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DEMAK. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 456–471.
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- KemenpanRb. (2024.). Laporan Evaluasi SPBE 2024.
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Ruud, O. (2017). Successful digital transformation projects in public sector with focus on municipalities

- (research in progress). *Proceedings of the Central and Eastern European E| Dem and E| Gov Days*, 4–5.
- Shin, S.-C., Ho, J.-W., & Pak, V. Y. (2020). Digital transformation through e-Government innovation in Uzbekistan. *2020 22nd International Conference on Advanced Communication Technology (ICACT)*, 632–639.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.