

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: STUDI  
IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE) DI KABUPATEN  
TAKALAR**

**IRAWATI**

**Nomor Induk Mahasiswa: 105641104921**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## **SKRIPSI**

# **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: STUDI IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)

Disusun dan Diajukan Oleh

**IRAWATI**

Nomor Stambuk: 105641104921

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital:  
Studi Implementasi Sistem Pemerintahan  
Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kabupaten

Takalar

Nama Mahasiswa : Irawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 105641104921  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Prof.Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

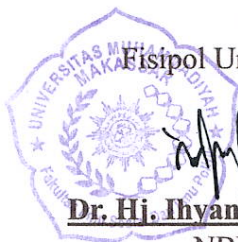
Mengetahui:

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Prodi

Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM. 730 727

Rudi Hardi, S.Sos., M.Si  
NBM. 984 810

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0373/ FSP/ A.4-II/ 46/ 2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Jumat, Tanggal 21 Bulan Februari Tahun 2025.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, Sos., M.Si

NBM. 730 727

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM. 992. 797

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

(  )

2. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

(  )

3. Irwan Alim, S. IP., M.A

(  )

4. Nursaleh Hartaman, S.IP., M.IP

(  )



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irawati

Nomor Induk Mahasiswa : 105641104921

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Irawati

## **ABSTRAK**

### **IRAWATI. Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital Studi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kabupaten Takalar**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SPBE di Kabupaten Takalar, mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilannya, serta mengevaluasi dampaknya terhadap optimalisasi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, SPBE telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi, seperti kependudukan, pendidikan, dan perizinan, melalui platform digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi dari berbagai sumber terkait, seperti pejabat pemerintah, tim teknis SPBE, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Takalar mengalami peningkatan indeks SPBE dari tahun 2022 hingga 2024, yang menandakan adanya perbaikan dalam implementasi sistem digitalisasi pemerintahan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, di antaranya keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah terpencil yang masih mengalami kendala akses internet, serta rendahnya literasi digital di masyarakat dan aparatur pemerintahan. Meskipun implementasi SPBE di Kabupaten Takalar telah menunjukkan perkembangan positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan dalam infrastruktur, sumber daya manusia, serta sistem koordinasi antar instansi, diharapkan SPBE dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan digital yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kabupaten Takalar.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam Tidak lupa kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam*.

Penulisan skripsi ini berjudul “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital Studi: Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kabupaten Takalar”. Skripsi ini disusun sebagai salah syarat untuk memperoleh Gelar sajana S.IP pada Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih telah menerima banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada cinta pertamaku dan pintu surgaku. Bapak Haruna sosok pertama yang mengenalkanku pada makna cinta dan ketulusan. Kehadiran Bapak sebagai pelindung, penyemangat, teladan dalam bekerja keras dan penuh rasa tanggungjawab yang telah memberi inspirasi besar dalam setiap langkah kehidupan penulis. Teruntuk pintu surgaku, wanita yang luar biasa yang penuh kasih sayang dan kesabaran dalam membimbing, mendukung serta medoakan tanpa henti. Segala pencapaian ini tidak akan berarti tanpa restu dan

doa dari ibuku. Dengan rasa hormat dan apresiasi , penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Ayahanda Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Prof. Dr. Nuryanti Mustari., S.IP., M.SI selaku pembimbing 1 dan Rudi Hardi, S.SOS., M.SI selaku pembimbing II. Dengan penuh rasa syukur penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
3. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Haruna dan juga Ibu Nurbiah. Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju. Terima kasih atas segala doa, dukungan serta kasih sayang sehingga penulis semangat dalam menjalani pendidikan sampai selesai.
4. Untuk kedua saudara dan saudariku tercinta Ibrahim dan Irmawati terima kasih atas dukungan, motivasi yang menjadi dorongan penulis untuk tetap semangat dalam menghadapi tantangan. Penulis sangat menghargai segala bentuk bantuan, baik secara moril maupun materi, yang telah diberikan dengan penuh ketulusan.
5. Teruntuk Muh Raihan Djufri, terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Terima kasih selalu selalu percaya, memberikan motivasi, dan setia menemani setiap proses yang penulis jalani.



Semoga segala kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan selalu dibalas dengan indah dan diberikan rezeki yang lancar.

6. Teruntuk teman teman IPB terima kasih atas dukungannya, kalian luar biasa.
7. Terakhir, kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan yang setinggi mungkin, saya sendiri, Irawati. Seorang anak bungsu yang berumur 21 tahun.

Terima kasih telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimah kasih untuk segala perjuangan, dan kesabaran yang telah dilalui. Kamu sangat hebat, saya bangga karena bisa menyelesaikan sebaik mungkin, meskipun air mata dan kegelisahan selalu menghampiri. Berbahagilah selalu kapanpun dan dimanapun itu kamu berada, Ira. Rayakanlah selalu kehadiranmu dan bersinarlah dimanapun kamu menginjakkan kaki.

Makassar, 18 Februari 2025

Irawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep dan Teori.....	14
C. Kerangka Pikir .....	23
D. Fokus Penelitian .....	24

E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Deskriptif kualitatif.....	27
C. Sumber Data .....	28
D. Informan Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Keabsahan Data .....	32
H. Alat Bantu Analisis Data .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
B. Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Studi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klaster Tata Kelola Logistic .....	10
Tabel 2 Informan Penelitian .....	29
Tabel 3 tabel hasil data nvivo .....	46
Tabel 4 tabel hasil data nvivo .....	53
Tabel 5 tabel hasil data nvivo .....	60
Tabel 6 tabel hasil data nvivo .....	67
Tabel 7 tabel hasil data nvivo .....	74
Tabel 8 Indeks SPBE .....	82
Tabel 9 Data Internet di Desa/Kelurahan Kabupaten Takalar Tahun 2025 .....	82





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Network Visualization .....	7
Gambar 2 Overlay Visualizazy Vosviwer.....	10
Gambar 3 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 4 Peta Kabupaten Takalar .....	35
Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persendian .....	39
Gambar 6 Nvivo 12 Plus .....	45
Gambar 7 Nvivo 12 Plus .....	52
Gambar 8 Nvivo 12 Plus .....	59
Gambar 9 Nvivo 12 Plus .....	67
Gambar 10 Nvivo 12 Plus .....	74





# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk administrasi pemerintahan. Teknologi digital menyediakan kesempatan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik (Choirunnisa et al., 2023). Transformasi digital dalam pemerintahan kini menjadi keharusan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat akan layanan (Maryuni et al., 2024). Transformasi digital adalah suatu kebutuhan yang mencakup berbagai aspek kehidupan manusia melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Ginting et al., 2021). Di Indonesia, pemerintah telah mengembangkan infrastruktur untuk melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi (Hadi & Widnyani, 2024). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sistem pengelolaan pemerintahan yang secara maksimal dan terintegrasi menggunakan teknologi informasi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di suatu instansi sasaran dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang baik dan terpercaya (Boy & Ariawan, 2023).

Pada dasarnya pelayanan publik kini menghadapi perubahan dalam berbagai aspek kehidupan bermasyarakat. Pemerintah harus siap untuk merespon harapan

masyarakat serta tantangan global yang timbul akibat perubahan dan kemajuan, terutama dalam bidang teknologi (Hermawanto & Anggraini, 2020). Dunia telah mengalami transformasi, di mana berbagai aktivitas kini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital (Danuri, 2019). Saat ini, banyak layanan pemerintah yang tersedia secara online, baik melalui aplikasi maupun situs web. Keduanya dirancang sedemikian rupa untuk memudahkan dan mempercepat akses bagi publik dan masyarakat (Yusuf et al., 2023). Di mana di era digital ini, pelayanan pemerintah di harapkan menggunakan sistem elektronik di berbagai bidang seperti , aplikasi IKD ( Identitas kependudukan digital), selain ini dalam Pendidikan Kabupaten Takalar khususnya pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan sudah menggunakan *web* atau pelayanan online yang dimana bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang jauh untuk tidak datang langsung di kantor. Serta sistem elektronik lainnya yang di terapkan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah (Alam, 2024).

Dalam konteks SPBE, dua aspek utama yang membedakan layanan pemerintahan secara offline dan online adalah efektivitas dan kemudahan akses. Layanan offline mengharuskan orang untuk datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mendapatkan layanan administratif, yang seringkali memerlukan waktu lebih lama karena proses manual dan antrean. Sebaliknya, layanan online memungkinkan orang untuk mengakses berbagai layanan administratif dari mana saja dan kapan saja melalui internet, yang mengurangi kebutuhan untuk datang langsung dan mempercepat proses administrasi (Amalia, 2024).



Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 yang membahas tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh lembaga pemerintah untuk menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik, mendukung UU No. 25 Tahun 2009 dan menekankan pentingnya integrasi sistem dan data antar lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Saputra, 2024).

Sebagai salah satu lembaga pelaksana, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki peran signifikan dalam mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah. Diskominfo bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pengembangan infrastruktur teknologi, menyediakan layanan informasi yang dapat diakses publik, serta menjamin keamanan data dan transparansi informasi. Di kabupaten Takalar, Diskominfo juga berkontribusi dalam pengembangan SPBE dengan memberikan pelatihan teknologi kepada aparatur, memperkuat infrastruktur digital, dan memfasilitasi integrasi layanan digital, untuk meningkatkan akses masyarakat dan partisipasi mereka di dalam. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan serta memperbaiki kualitas layanan publik kepada Masyarakat (Hidayatullah et al., 2024).

Proses pemetaan awal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar dimulai pada tahun 2022. Berdasarkan hasil pemetaan ada evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari penilaian nasional dari tahun 2022 sampai 2024. Indeks SPBE dari tahun 2022 mencapai predikat 1,

96 (cukup), pada tahun 2023 mendapatkan indeks 2,27 (cukup), kemudian di tahun 2024 Kabupaten Takalar meraih nilai indeks SPBE 2,80 (baik). Dilihat dari nilai indeks dari tahun ketahun maka dari itu sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten Takalar sudah mencapai predikat yang begitu baik.

Namun dari tahun ketahun dari hasil evaluasi juga terdapat beberapa masalah ataupun kendala terkait pengembangan infrastruktur karena di daerah pelosok ataupun daerah-daerah yang terpencil di Kabupaten Takalar masih ada yang terkendala keterbatasan akses internet. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Takalar, masih menghadapi berbagai tantangan diantaranya kurangnya infrastruktur teknologi. Selain itu, sumber daya manusia juga sangat terbatas. Tidak hanya sistem teknologi yang harus diubah, tetapi budaya dan kemampuan pegawai juga harus diubah untuk mengikuti transformasi digital pemerintahan. Tingkat penguasaan teknologi informasi oleh pegawai pemerintah di Kabupaten Takalar masih berbeda-beda. Kurangnya pelatihan teknis dan komunikasi menyebabkan beberapa unit pemerintahan mengalami kesulitan dalam mengadopsi SPBE secara efektif.

Oleh karena itu, penilaian terhadap implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar sangat diperlukan, termasuk dalam mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul, serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan publik di daerah tersebut. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan lebih baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi Masyarakat.

## B. Rumusan Masalah

Dalam konteks “Kabupaten Takalar” optimalisasi pelayanan publik di era digital serta implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menjadi satu hal yang penting. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang perlu dijawab di penelitian berikut ini, yaitu:

1. Bagaimana pengimplementasian sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Takalar?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengimplementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Takalar

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas pemahaman mengenai penerapan teknologi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam konteks pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini akan membantu memperluas pengetahuan peneliti serta memberikan informasi kepada mahasiswa ilmu pemerintahan untuk membantu mereka mempersiapkan diri untuk bekerja di lembaga pemerintahan di masa depan.

- b. Bagi pemerintah penyedia layanan Sistem pemerintahan Berbasis elektronik sebagai masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga Diskominfo lebih mudah nantinya memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
- c. Bagi Masyarakat penelitian ini memberikan akses layanan yang lebih baik yang di mana Masyarakat dapat menikmati pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.



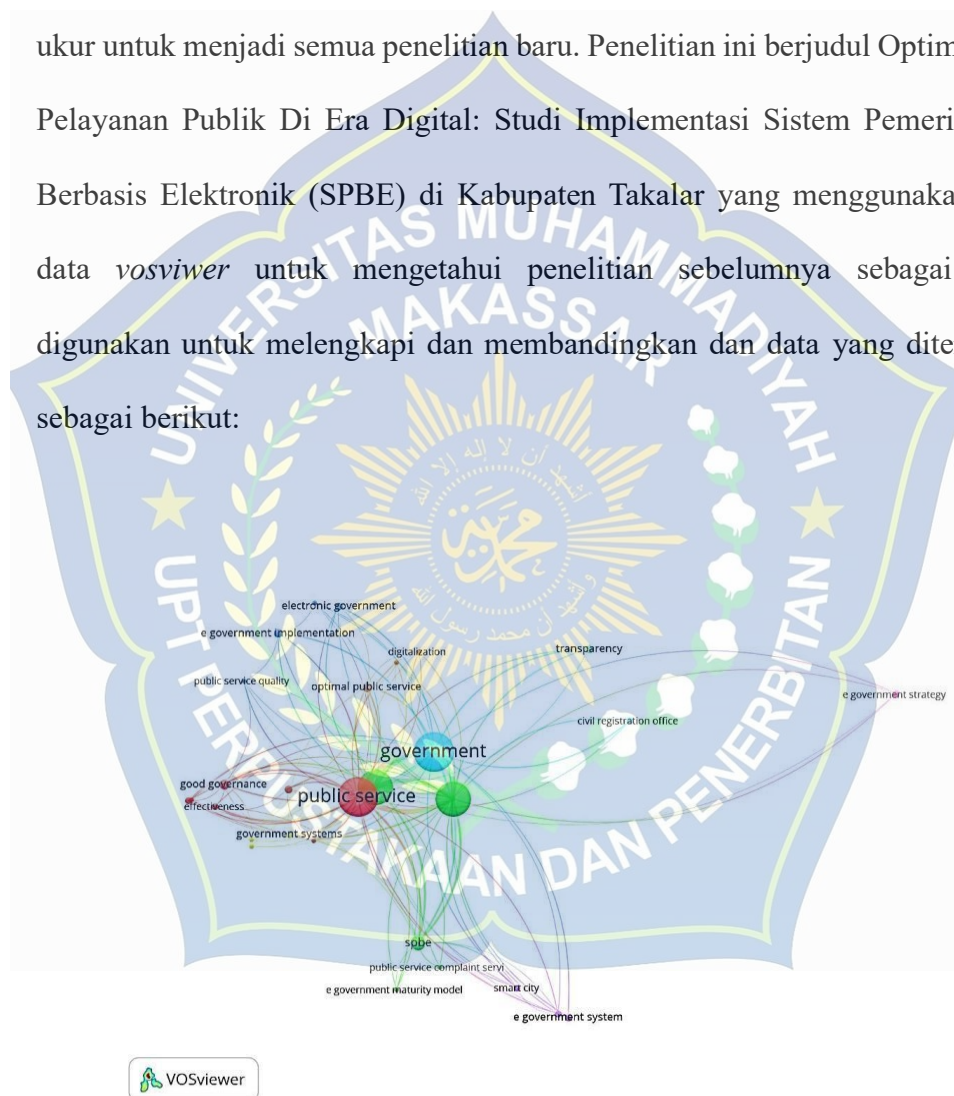


## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk mendukung dan menjadi tolak ukur untuk menjadi semua penelitian baru. Penelitian ini berjudul Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Studi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar yang menggunakan olah data *vosviewer* untuk mengetahui penelitian sebelumnya sebagai yang digunakan untuk melengkapi dan membandingkan dan data yang ditemukan sebagai berikut:



*Sumber: diolah aplikasi vosviewer. 2024*

**Gambar 1 Network Visualization**

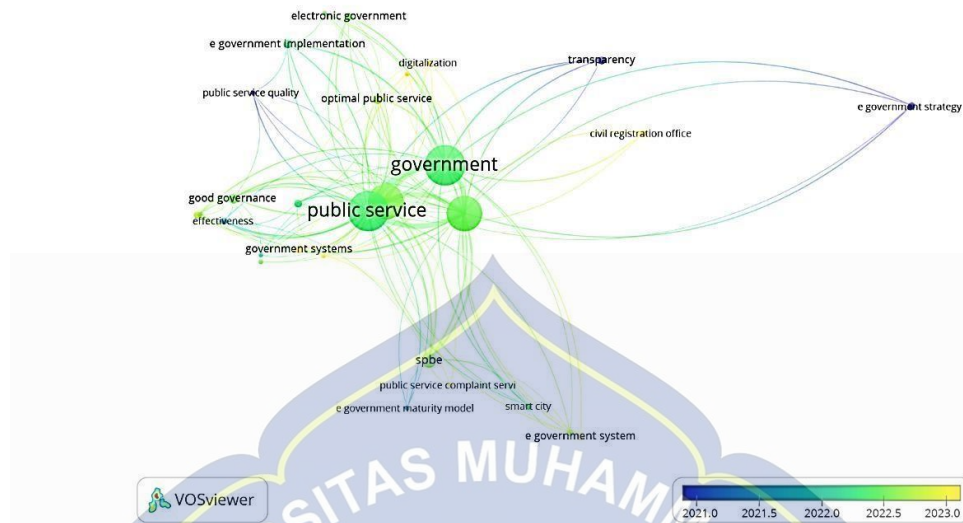
Menurut hasil penelusuran kepustakaan dengan publis or perish, ditemukan 200 arikel jurnal dengan rentan waktu 2019-2024 yang memiliki korelasi kuat dengan kata kunci optimalisasi pelayanan publik di era digital: studi implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Artikel ini kemudian dikelola menggunakan *vosviewer* untuk menentukan posisi proyek penelitian dan peneliti.

Hasil olahan *Vosviewer* terdiri dari 30 item dan beberapa penelitian yang menjadi subjek penelitian sebelumnya; Temuan ini juga berkaitan dengan penerapan e-Government. *Implementation*, membahas faktor-faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi *e-government* serta dampaknya terhadap peningkatannya dalam layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komponen penting dalam pengembangan *e-government* berperan positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, akses layanan, dan keterlibatan publik. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan seperti terbatasnya infrastruktur, resistensi dari aparat pemerintah, rendahnya tingkat literasi masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi kajian *e-government* di Indonesia dan merekomendasikan peningkatan investasi di bidang teknologi, pengembangan kompetensi aparatur, serta edukasi digital masyarakat untuk mendukung keberhasilan *e-government*. Temuan ini juga relevan sebagai referensi bagi pemerintah daerah lain ingin menerapkan *e- government* untuk memperbaiki kualitas layanan publik (Nugraha, 2018).

Selain itu ada juga yang membahas tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimana pemerintah semakin terdorong untuk mengembangkan dan menerapkan *e-government* yang lebih bersih, efektif, transparan, dan

akuntabel, serta mampu menghasilkan pelayanan publik yang dapat dipercaya oleh masyarakat (Fadri & Fil, 2024). Menanggapi urgensi ini, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang merupakan integrasi dari Sistem *e-government* yang telah diterapkan sebelumnya (Muhammad Jabarnur, 2022). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan dan menyelenggarakan layanan kepada masyarakat secara lebih baik (Taqiya et al., 2020).

Pelayanan publik merupakan topik utama yang kerap menjadi pusat perhatian dalam penelitian administrasi publik, terutama saat membahas mutu pelayanan kepada masyarakat. Istilah ini mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan pemerintah bagi warganya, baik secara fisik maupun digital. Harapannya, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, tanggap dan inklusif guna memenuhi tuntutan masyarakat modern.



Sumber: diolah aplikasi vosviewer: 2024

**Gambar 2 Overlay Visualizazy Vosviwer**

Selanjutnya dalam melakukan analisis Tata Kelola Logistic peneliti menggunakan aplikasi *vosviwer* yang akan menampilkan pemetaan yakni dalam *visualisasi*, dari gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

**Tabel 1 Klaster Tata Kelola Logistic**

<p>Klaster 1 (5 item)</p>	<p><i>Effectiveness, good, optimal government, government institutions, public services.</i></p>	<p>Klaster ini menekankan pentingnya efektivitas dan tata Kelola yang baik dalam pemerintahan untuk mencapai layanan public yang optimal.</p> <p>Efektivitasnya mmengacu pada kemampuan pemerintah dalam menjalankan kekebijakan dengan efisien, sedangkan tata Kelola yang baik</p>
-------------------------------	--	--



		<p>mencakup transparansi, Akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pemerintahan yang optimal mampu memaksimalkan fungsi institusinya untuk menyediakan yang merata bagi masyarakat.</p>
<p>Klaster 2 (5 item)</p>	<p><i>Government maturity, implementation, public service complaints, SPBE, system.</i></p>	<p>Klaster ini fokus pada tingkat kesiapan pemerintah dalam melaksanakan sistem pemerintahan berbasis (SPBE). Keuntungan pemerintahan mencerminkan kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia dan budaya organisasi mendukung digitalisasi. Keluhan masrakat terhadap layanan publik di gunakan sebagai tokoh untuk keberhasilan implementasi SPBE dalam memenuhi kebutuhan mereka.</p>

Klaster 3 (4 item)	<i>E government implementation, electronic government, public</i>	Klaster ini membahas implementasi e-government dan dampaknya pada proses serta kualitas layanan
	<i>service processes, quality of public services.</i>	publik, teknologi e-government memungkinkan integrasi lintas sektor, mempercepat administrasi, meningkatkan kepuasan Masyarakat melalui SPBE dalam memenuhi keseluruhan mereka.
Klaster 4 (3 item)	<i>e-government services, electronic government, government systems.</i>	Fokus pada klaster ini adalah pemanfaatan teknologi untuk mengelola layanan pemerintah secara efektif, termasuk portal layanan terpadu, pengelolaan data, dan otomatisasi proses administratif.
Klaster 5 (3 item)	<i>e-government system, optimal implementation, smart city.</i>	Klaster ini menunjukkan hubungan antara sistem e-government dan konsep kota cerdas ( <i>smart city</i> ). Sistem e-government yang diterapkan dengan baik mendukung efisiensi layanan publik sekaligus menjadi fondasi pengembangan kota cerdas yang berorientasi pada keberlanjutan dan pemanfaatan teknologi canggih.

Klaster 6 (3 item)	<i>Civil registry office, government, transparency.</i>	Klaster ini menyoroti pentingnya transparansi dalam layanan publik, terutama di institusi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan transparansi, pengelolaan data kependudukan dan layanan administratif dapat
		meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.
Klaster 7 (3 item)	<i>Digitalization,optimal publicserves, participation..</i>	Digitalisasi berperan besar dalam menciptakan layanan publik yang lebih baik. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa layanan digital sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga keterlibatan aktif antara pemerintah dan masyarakat diperlukan untuk keberhasilan transformasi digital.

Klaster 8 (2 item)	<i>Government organizers, environmental governments</i>	Klaster ini menggarisbawahi pentingnya tata kelola pemerintahan yang mendukung keberlanjutan lingkungan. Pemerintah tidak hanya perlu fokus pada layanan publik, tetapi juga harus mempertimbangkan kebijakan yang ramah lingkungan dan penerapan teknologi hijau.
Klaster 9 (2 item)	<i>Government strategy, public service delivery.</i>	Klaster terakhir menekankan pentingnya strategi pemerintah dalam memastikan layanan publik yang responsif, efisien, dan merata. Strategi ini melibatkan perencanaan yang matang dan pengelolaan sumber daya yang optimal.
		serta kebijakan berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas layanan.

## B. Konsep dan Teori

### 1. Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik berarti memberikan layanan yang profesional dan berkualitas tinggi serta memiliki implikasi positif pada tingkat kepuasan masyarakat (JANUAR et al., 2023). Tujuan dari proses optimalisasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang



diberikan kepada masyarakat. Ini termasuk membuat prosedur yang lebih sederhana, menetapkan waktu dan biaya yang jelas, dan membuat standar operasional prosedur (SOP) (Alam, 2024). Kompetensi petugas, motivasi kerja, dan budaya organisasi merupakan beberapa komponen yang mempengaruhi optimalisasi ini. Pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat dan berkualitas dengan penggunaan teknologi dan sistem yang terintegrasi (Tumilantouw et al., 2020).

Optimalisasi pelayanan publik di era digital. Terutama melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat (Paroli, 2024). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memungkinkan berbagai layanan publik digabungkan menjadi satu platform digital, yang membuat proses administrasi lebih mudah diakses dan dipercepat. Pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih sesuai dan responsif dengan informasi teknologi. Untuk menciptakan ekosistem yang mendukung inovasi dalam pelayanan publik, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil sangat penting (Alim & Ibrahim, 2024).

Menurut Undang-undang NO. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Simangunsong, 2016).

Salah satu definisi tambahan diberikan oleh Masdar dkk. (2009:42) yang menyatakan Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan (melayani) kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan organisasi tersebut sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan cara yang sama, Frederickson (202: 215) menyatakan bahwa penerapan dasar pemerintahan *New Public Management* harus fokus pada pelayanan publik. Karena pemerintah bergantung pada masyarakat untuk menentukan kebutuhan, mereka kemudian memenuhi kebutuhan tersebut untuk memastikan bahwa masyarakat puas dan sejahtera (Irawan, 2018).

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah, pada dasarnya, berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang mendukung setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan (Riani, 2021).

Pelayanan publik yang efektif harus menunjukkan komitmen pemerintah atau lembaga terkait untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Karakteristik ini menjadi dasar untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga dilakukan secara transparan, adil, dan berkelanjutan. Berikut adalah beberapa

karakteristik utama yang merupakan karakteristik pelayanan publik yang baik (Bazarah et al., 2021).

- a. Responsive Penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan tanggapan terhadap berbagai masalah, kepentingan, dan kebutuhan yang dimiliki oleh kelompok masyarakat yang dilayani oleh pemerintah. Prinsip responsivitas atau daya tangkap menentukan kapasitas organisasi penyelenggara layanan publik untuk menemukan semua kebutuhan masyarakat, memberi prioritas pada kebutuhan anggota dan masyarakat, dan kemudian mengembangkannya ke dalam bentuk berbagai program pelayanan publik.
- b. Transparansi adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat harus dapat memahami dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dengan memberikan informasi tentang kebijakan dan pelaksanaan program.
- c. Akuntabilitas adalah ukuran seberapa baik penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar masyarakat yang berkembang dan kepentingan pemangku kepentingan.
- d. Efisiensi merupakan persyaratan umum hanya dibatasi untuk pencapaian sasaran pelayanan dengan mempertimbangkan keterpaduan antara produk pelayanan dan persyaratan.

## 2. Era Digital dan Transformasi Digital

Era digital adalah ditandai dengan kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan ini mengubah cara orang berinteraksi, bekerja, dan berkomunikasi satu sama lain (Nur & Jidan, 2024). Dalam hal

pemerintahan, era digital membawa dampak besar, seperti peningkatan transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah sekarang dapat memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan dan informasi secara online, mempermudah akses masyarakat (Murtadho, 2024). Digitalisasi memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih baik, yang membantu membuat keputusan yang lebih baik. Namun, masalah seperti keamanan data dan privasi muncul bersamaan dengan penggunaan teknologi ini. Sektor lain, seperti Pendidikan dan bisnis juga merasakan manfaat di era digital, seperti lebih banyak peluang pasar dan akses yang lebih luas ke informasi. Akibatnya, di era digital tidak hanya mengubah cara kerja pemerintah, tetapi juga mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat (Saptarianto et al., 2024)

Penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah bagian dari transformasi pemerintahan digital. Hal ini mencakup peningkatan sistem informasi, penggunaan data analitik dalam membuat Keputusan strategis, dan penggunaan teknologi seperti *Internet of Things (IOT)* untuk memadukan dan mengelola sumber daya negara dengan lebih baik (Togatorop et al., 2024). Selain itu, transformasi digital menjadikan pemerintah lebih transparan dan inklusif. Platform digital memungkinkan pemerintah memberikan informasi yang lebih akurat dan terbuka kepada masyarakat, dan memungkinkan warga negara untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan Keputusan (Oktaviani et al., 2023). Namun transformasi pemerintah digital juga menghadirkan banyak masalah dimana infrastruktur



yang kurang memadai dan literasi digital yang rendah merupakan masalah utama. Oleh karena itu, pemerintah harus menentukan pendekatan yang tepat.

Di era digital global, digitalisasi pelayanan publik semakin menjadi tren utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pemerintah. Pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih responsive, inovatif, dan kolaboratif dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Zein & Septiani, 2024). Pengembangan sistem *e-government* adalah upaya penting yang memungkinkan integrasi aplikasi pelayanan publik ke dalam satu platform. Portal publik yang terintegrasi seperti Mal Pelayanan Publik Digital (MPPD) dirancang untuk membuat layanan yang berbeda menjadi satu aplikasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat (Kencono et al., 2024).

### 3. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Dalam kamus besar Indonesia, implementasi biasanya berarti pelaksanaan atau penerapan. Dalam kebanyakan kasus, istilah “implementasi” dikaitkan dengan suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi adalah penerapan ide, gagasan, kebijakan, atau inovatif dalam bentuk tindakan praktis yang berdampak baik mengubah pengetahuan, keterampilan, nilai, dan perspektif. Salah satu komponen penting dari proses kebijakan adalah implementasi, yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara dan metode tertentu dan dalam waktu tertentu. Pada prinsipnya implementasi kebijakan adalah pencapaian tujuan ditetapkan oleh

program program untuk memastikan terlaksananya kebijakan tersebut (Haji, 2020).

Griendl (1980:7) menjelaskan bahwa implementasi adalah proses tindakan administratif yang dapat diteliti pada level program tertentu. Sementara itu, Van Meter dan Horn (dalam Wibawa dkk, 1994:15) mengartikan implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta, baik secara individu maupun kelompok, yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Grindle (1980:7) juga menambahkan bahwa proses implementasi baru dapat dimulai setelah tujuan dan sasaran telah ditentukan, program kegiatan tersusun, serta dana sudah tersedia dan dialokasikan untuk mencapai sasaran tersebut.

Implementasi program merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak faktor yang saling mempengaruhi dalam sebuah sistem, serta tidak terlepas dari pengaruh lingkungan cenderung berubah. Menurut Donal P. Warwick (dalam Syukur, 1988), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program, yaitu faktor pendorong (*facilitating conditions*) dan faktor penghambat (*impeding conditions*) (Andani et al., 2019).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggara pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tujuan utama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan terpercaya. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didasarkan pada prinsip-prinsip seperti keamanan, efektivitas, keterpaduan, kesinambungan dan akuntabilitas (Hartanto & Fauziati, 2022).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) meningkatkan pelayanan publik secara signifikan. Pertama, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi waktu dan biaya operasional pemerintah. Kedua, menjadi lebih transparan, memungkinkan masyarakat mengakses informasi pemerintah dengan mudah. Meningkatkan akuntabilitas masyarakat. Ketiga, menjadikan daerah terpencil lebih mudah diakses, meningkatkan secara publik.

Dengan mempertimbangkan hal ini, penting untuk melihat bagaimana penerapan SPBE di Kabupaten Takalar dapat mencerminkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bagaimana hal itu berdampak pada kualitas.

Program dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai rencana yang mencakup prinsip-prinsip dan langkah-langkah yang akan dilakukan (Departemen Pendidikan Nasional, 2008). Menurut Jones dalam Rohman (2009:101-102), program adalah salah satu elemen dari suatu kebijakan. Program juga dipandang sebagai Upaya resmi untuk mencapai suatu tujuan.

Program adalah elemen pertama yang harus ada untuk memastikan terlaksananya proses implementasi. Elemen kedua yang penting dalam

pelaksanaan program adalah keberadaan kelompok masyarakat yang menjadi target program, sehingga mereka dilibatkan dan merasakan hasil dari program tersebut, serta terjadi perubahan dan peningkatan dalam kehidupan mereka. Jika program tidak memberikan manfaat kepada masyarakat, maka dianggap gagal. Keberhasilan atau kegagalan implementasi program sangat bergantung pada unsur pelaksanaannya (Andani et al., 2019).

Model kesesuaian implementasi kebijakan atau program menurut David Korten menggambarkan 3 inti elemen yang ada dalam sebuah pelaksanaan program. Dari tiga inti elemen pelaksanaan program tersebut menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga (3) elemen implementasi program (Andani et al., 2019).

1. Kesesuaian antara program dan pemanfaatan yaitu keselarasan antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat), ini mencakup akselerasi program hingga dapat menangkap hasil dengan cepat dan mengoperasikan hasil tersebut seperti dengan apa yang dibutuhkan ruang lingkup serta progres yang berada dalam organisasi tersebut, dan serta kemampuan program untuk mampu membantu tugas dan kemauan khusus organisasi pelaksana. Ini mencakup kesiapan dan kemampuan organisasi pelaksana untuk menjalankan program secara efektif dan mencapai hasil yang di harapkan.
2. Kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana, yaitu keselarasan antara tugas yang diberikan oleh program dengan kemampuan organisasi



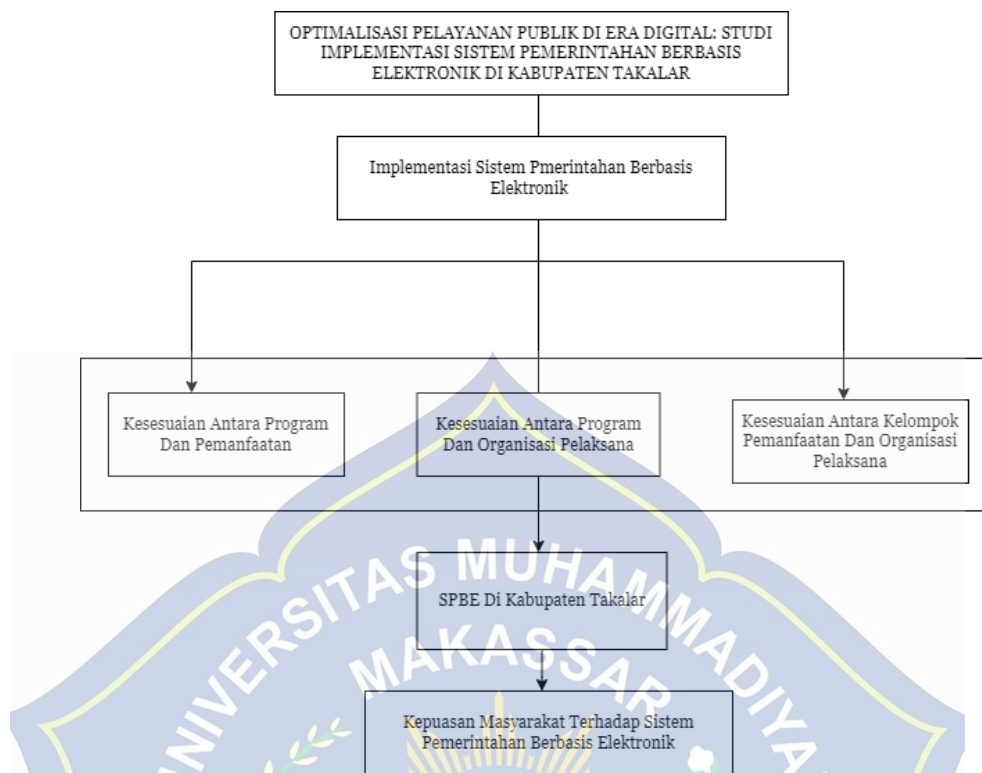
pelaksana untuk sebaliknya jika syarat-syarat di tetapkan. Mencakup antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan organisasi yang melaksanakan program mereka harus memiliki hubungan dan sinergi.

3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaatan dan organisasi pelaksana yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat) dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok. Ini menjelaskan bahwa program atau kebijakan hanya akan efektif jika harapan organisasi pelaksana melalui syarat-syarat yang di tetapkan sesuai dengan kemampuan atau kondisi nyata kelompok pemanfaatan atau bisa juga di sebut dengan penerima manfaat, jika harapan terlalu tinggi atau tidak realistis dibandingkan dengan kemampuan kelompok pemanfaat, maka ada risiko program tidak akan mencapai yang namanya tujuan dan begitupun memenuhi apa yang di harapkan atau apa yang di butuhkan oleh pengguna.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah model menggambarkan bagaimana hubungan teori yang satu dengan yang lainnya. Yang menjelaskan tentang masalah yang ada, dan kerangka pikir akan menghubungkan antara variabel mana saja terkait.

Teori ini yang digunakan pada kerangka pikir yaitu teori David Korten.



**Gambar 3 Kerangka Pikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian sering kali disebut sebagai rumusan masalah. Penelitian ini akan banyak mengamati dan menggambarkan subjek berinteraksi dengan lingkungannya terkait topik yang diteliti. Semua aktivitas, perilaku, sikap, menjadi perhatian utama peneliti (Moha, 2019)

Fokus penelitian ini adalah implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar dalam konteks mengoptimalkan pelayanan publik di era digital. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana pemerintah daerah mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

## E. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus adalah istilah yang sering digunakan untuk menjelaskan tujuan atau maksud tertentu. Namun, di tengah kesibukan sehari-hari, kita sering kali melupakan makna sebenarnya. Banyaknya rencana dan aktivitas dapat mengalihkan perhatian, menjauhkan kita dari pemahaman akan pentingnya fokus. Sebenarnya, fokus lebih dari sekedar mengarahkan perhatian pada satu hal, melibatkan juga komitmen dan ketekunan dalam mencapai tujuan.

Fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Kesesuaian antara program dan pemanfaatan yaitu keselarasan antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat), ini mencakup akselerasi program hingga dapat menangkap hasil dengan cepat dan mengoperasikan hasil tersebut seperti dengan apa yang dibutuhkan ruang lingkup serta progres yang berada dalam organisasi tersebut, dan serta kemampuan program untuk mampu membantu tugas dan kemauan khusus organisasi pelaksana. Ini mencakup kesiapan dan kemampuan organisasi pelaksana untuk menjalankan program secara efektif dan mencapai hasil yang di harapkan.
2. Kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana, yaitu keselarasan antara tugas yang diberikan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana untuk sebaliknya jika syarat syarat di tetapkan. Mencakup antara Masyarakat sebagai pengguna layanan dan organisasi yang melaksanakan program mereka harus memiliki hubungan dan Sinergi.

3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaatan dan organisasi pelaksana yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat) dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok. Ini menjelaskan bahwa program atau kebijakan hanya akan efektif jika harapan organisasi pelaksana melalui syarat syarat yang di tetapkan sesuai dengan kemampuan atau kondisi nyata kelompok pemanfaatan atau bisa juga di sebut dengan penerima manfaat, jika harapan terlalu tinggi atau tidak realistis di bandingkan dengan kemampuan kelompok pemanfaat, maka ada risiko program tidak akan mencapai yang namanya tujuan dan begitupun memenuhi apa yang di harapkan atau apa yang di butuhkan oleh pengguna.





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dari tanggal 16 November 2024 - 16 Januari 2025. Penelitian tersebut dilaksanakan di lokasi penelitian sesuai dengan judul yang sudah ditetapkan, penelitian ini dilakukan pada instansi dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) Kabupaten Takalar sebagai koordinator utama yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pengelolaan SPBE di Kabupaten takalar. Setelah surat izin penelitian dari LP3M keluar dan mendapatkan izin dari pihak Bupati dan Kominfo Kab. Takalar untuk melakukan penelitian.

#### **B. Deskriptif kualitatif**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) Di Kabupaten Takalar. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara rinci pandangan, pengalaman, dan persepsi dari berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan SPBE, termasuk para pejabat pemerintah, pemangku kepentingan, serta masyarakat pengguna layanan publik.

### C. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan 2 jenis sumber data. Sumber data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Primer, adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya, menggunakan metode pengumpulan data tertentu. Data primer biasanya berupa data mentah yang belum diproses atau diinterpretasikan untuk menentukan sifat dan kualitasnya.
2. Data Sekunder, adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber lain seperti artikel, buku, atau data elektronik seperti situs web. Data sekunder biasanya telah dipublikasikan atau disajikan dalam bentuk yang telah diproses sebelumnya.

### D. Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa informan untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar. Pemilihan informan difokuskan pada pihak-pihak yang memiliki peran penting dan pengetahuan langsung mengenai implementasi SPBE. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan, pengelolaan teknis, serta penggunaan layanan yang dapat memberikan masukan mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

Berikut informan yang terlibat dalam penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 2 Informan Penelitian

No.	Kategori Informan	Jenis Informan	Peran dan Kontribusi
1.	Utama		Menyediakan informasi strategi tentang kebijakan, rencana, dan pelaksanaan SPBE Kabupaten Takalar
		Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Takalar	
		Tim Teknis SPBE Kabupaten Takalar	Menyampaikan data teknis terkait pengelolaan, infrastruktur, serta kendala teknis dalam penerapan SPBE.
2.	Pendukung	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISDIKBUD Takalar	Memberikan Pandangan tentang keberhasilan Penerapan SPBE dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor pendidikan dan kebudayaan.
		kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar	Memberikan wawasan mengenai pelaksanaan SPBE dalam layanan administrasi kependudukan termasuk tantangan dan keberhasilan yang dihadapi.
3.	kunci	Masyarakat	Memberikan masukan tentang sudut pandang pengguna layanan SPBE, seperti tingkat kepuasan, aksesibilitas, dan pengalaman terhadap kualitas layanan yang diterima.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan data primer mengenai optimalisasi pelayanan publik di era digital dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung terhadap beberapa informan pada kantor Diskominfo penyedia layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

### **2. Observasi**

Dengan melakukan pengamatan langsung pada instansi penyedia layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk mengamati langsung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik.

### **3. Dokumentasi**

Peneliti melakukan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari dokumen resmi, laporan, dan kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau penelitian sebelumnya dari sumber-sumber terpercaya yang berkaitan dengan: optimalisasi pelayanan publik di era digital: studi implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur catatan hasil observasi, wawancara, dan sumber lainnya secara sistematis untuk memperdalam



pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Untuk memperdalam pemahaman tersebut, analisis harus diikuti dengan upaya untuk mencari makna yang lebih mendalam Noeng Muhadjir (1998: 104). Data merupakan langkah kedua dalam mengelola hasil penelitian yang akurat, dimana data digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan dan dikembangkan untuk menyusun hasil penelitian, dan ada 3 teknik analisis yaitu:

1. Reduksi Data

Pada tahapan ini, data mentah yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan disederhanakan dan diringkas untuk memfokuskan pada informasi-informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

Peneliti melakukan penyajian data dengan cara memabndingkan semua data yang dikumpulkan. Data yang disajikan melalui narasi yang menjelaskan hasil wawancara, serta melampirkan data berbentuk bagan atau grafik untuk memberikan gambaran yang lebih jelas.

3. Pengambilan Kesimpulan

Peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat berubah seiring dengan munculnya bukti kuat dan mendukung yang akan digunakan dalam tahap berikutnya.

## G. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah standar untuk menentukan kebenaran data hasil penelitian, yang lebih menekankan pada kualitas informasi dibandingkan dengan sikap atau jumlah orang yang terlibat. Pada dasarnya, evaluasi keabsahan dalam penelitian berfokus pada uji validitas dan realibilitas data.

Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut William Wiersma dalam Sugiono (2007:372) triangulasi adalah validasi silang kualitatif. Ini mengevaluasi kecukupan data berdasarkan kesesuaian dari berbagai sumber data atau metode pengumpulan data.

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda guna memeriksa keabsahan dan konsistensi informasi. Dalam penelitian ini, data dari wawancara dengan pejabat pemerintah, pengguna layanan publik, serta dokumen kebijakan SPBE akan dibandingkan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh valid dan mencerminkan kondisi sebenarnya.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk memperoleh data dan informasi melalui verifikasi dengan menggunakan sumber yang sama, tetapi melalui metode pengumpulan data yang berbeda. Perbedaan pendekatan ini berkaitan dengan prosedur administratif untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu melibatkan pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya relevan pada moment tertentu, tetapi juga konsisten dari waktu ke waktu.

#### H. Alat Bantu Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu analisis Nvivo 12 plus untuk melakukan analisis data jenis kualitatif. Aplikasi ini dipilih agar memudahkan peneliti dalam mengolah data dan memperoleh data dalam bentuk grafik, tabel, maupun diagram dengan melakukan coding dari sumber data penelitian yang didapatkan oleh peneliti.

Nvivo 12 plus memungkinkan untuk analisis berbagai sumber data, yang mendukung penelitian kualitatif dengan cara yang lebih sistematis. Seperti catatan peneliti, sumber data internal maupun eksternal serta data yang diolah kedalam kerangka matriks, termasuk dalam kategori sumber data yang dapat dianalisis. Sumber data internal mencakup transkrip wawancara, foto, tabel survey dan lainnya. Sedangkan sumber data eksternal, mencakup informasi yang mendukung penelitian tetapi tidak bisa dimasukkan kedalam perangkat tersebut seperti jurnal.

Tahap selanjutnya adalah dengan memasukkan hasil atau transkrip wawancara kedalam Nvivo 12 plus. Kemudian membuat mind pad sesuai dengan masalah dan tema penelitian. Selanjutnya data digolongkan berdasarkan pertanyaan wawancara yang telah dirancang sebelumnya, serta membuat model

yang menggambarkan hubungan informan dengan masalah yang ada dalam penelitian tersebut. Tahap akhir yang dihasilkan oleh Nvivo 12 plus adalah menampilkan gambar atau bagan hasil penelitian tersebut.





## BAB 1V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Deskripsi Kabupaten Takalar

Kabupaten Takalar merupakan kabupaten yang terletak di sebuah provinsi yang di beri nama Sulawesi Selatan, Takalar berdiri pada 10 Februari 1960 dan di beri julukan butta panrannuangku. Kabupaten Takalar memiliki 10 (Sepuluh) Kecamatan, 76 Desa, dan 24 Kelurahan sampai pada saat ini.



*Gambar 4 Peta Kabupaten Takalar*

## 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Takalar

Jumlah penduduk pada Kabupaten Takalar berdasarkan data pada saat ini jumlah penduduk di Kabupten Takalar mengalami pertumbuhan seiring dengan perkembangannya waktu. Kabupaten Takalar memiliki luas wilayah 566,51 km<sup>2</sup> yang di mana kabupaten tersebut memiliki total populasi penduduk sekitar 305.077 Jiwa, yang dalam hal ini 154.143 penduduk laki laki dan 161.493 penduduk Perempuan.

## 3. Keadaan Geografis Kabupaten Takalar

Kabupaten Takalar berada di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia, dengan iklim yang beragam. Kabupaten Takalar memiliki perbukitan, pantai, dan daratan. Di barat, ada pantai dan dataran rendah dengan kemiringan 0-3 derajat sedang dan ketinggian ruang antara 0 dan 25 meter. Endapan alluvial, endapan rawa pantai, batu gamping, terumbu, dan tufa, serta beberapa tempat batuan lelehan basal, adalah batuan yang membentuk geomorfologi dataran.

Kabupaten Takalar terdiri dari 74 kilometer pantai. Ini termasuk wilayah Mangarabombang, Mappakasunggu, Sandrobone, Galesong Selatan, Galesong Kota, dan Galesong Utara. Sungai Jeneberang, Sungai Jenetallasa, Sungai Pamukkulu, dan Sungai Jenemarrung adalah empat sungai yang mengalir melalui Kabupaten Takalar. Untuk mengairi sawah seluas 13.183 ha, bendungan dibangun di keempat sungai ini.

Kabupaten Takalar memiliki luas 566,51 km<sup>2</sup>. Terletak antara 5°031' hingga 5°0381' Lintang Selatan dan antara 199°0221' hingga 199°0391' Bujur

Timur. Terdiri dari 16.436,22 ha sawah (29,01%), 5.333,45 ha perkebunan tebu PT XXXII (9,41%), hutan 8.254 ha (14,57%), tambak 4.233,20 ha (7,47), dan arealain.

Adapun beberapa kabupaten yang dimana kabupaten tersebut berbatasan langsung dengan kabupaten takalar dalam hal ini:

1. Berada di sebelah utara dan berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Gowa
2. Berada di sebelah Selatan dengan laut Flores
3. Berada di sebelah barat dengan selat Makassar
4. Berada di sebelah Timur dengan Kabupaten Jeneponto dan Kabupaten Gowa

Oleh karena itu, Kota Makassar, Kabupaten Gowa, dan Kabupaten Jeneponto adalah wilayah yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Takalar.

Berdasarkan berapa Gambaran di atas Kabupaten Takalar itu sendiri memiliki beberapa Visi dan Misi Visi:

*“Menjadi pemerintah kabupaten Takalar yang amanah”.*

Misi:

1. Meningkatkan pengalaman nilai-nilai keagamaan dalam setiap sendi-sendi kehidupan, baik melalui pendidikan formal maupun non formal.

2. Mewujudkan peningkatan kualitas manajemen dan budaya entrepreneursip pemerintah dan masyarakat.
3. Mewujudkan peran pemerintah dalam memberdayakan masyarakat untuk mencapai peningkatan ekonomi, kesejahteraan rakyat dan ketahanan budaya.
4. Meningkatkan pencapaian pendapatan daerah

#### 4. Profil Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

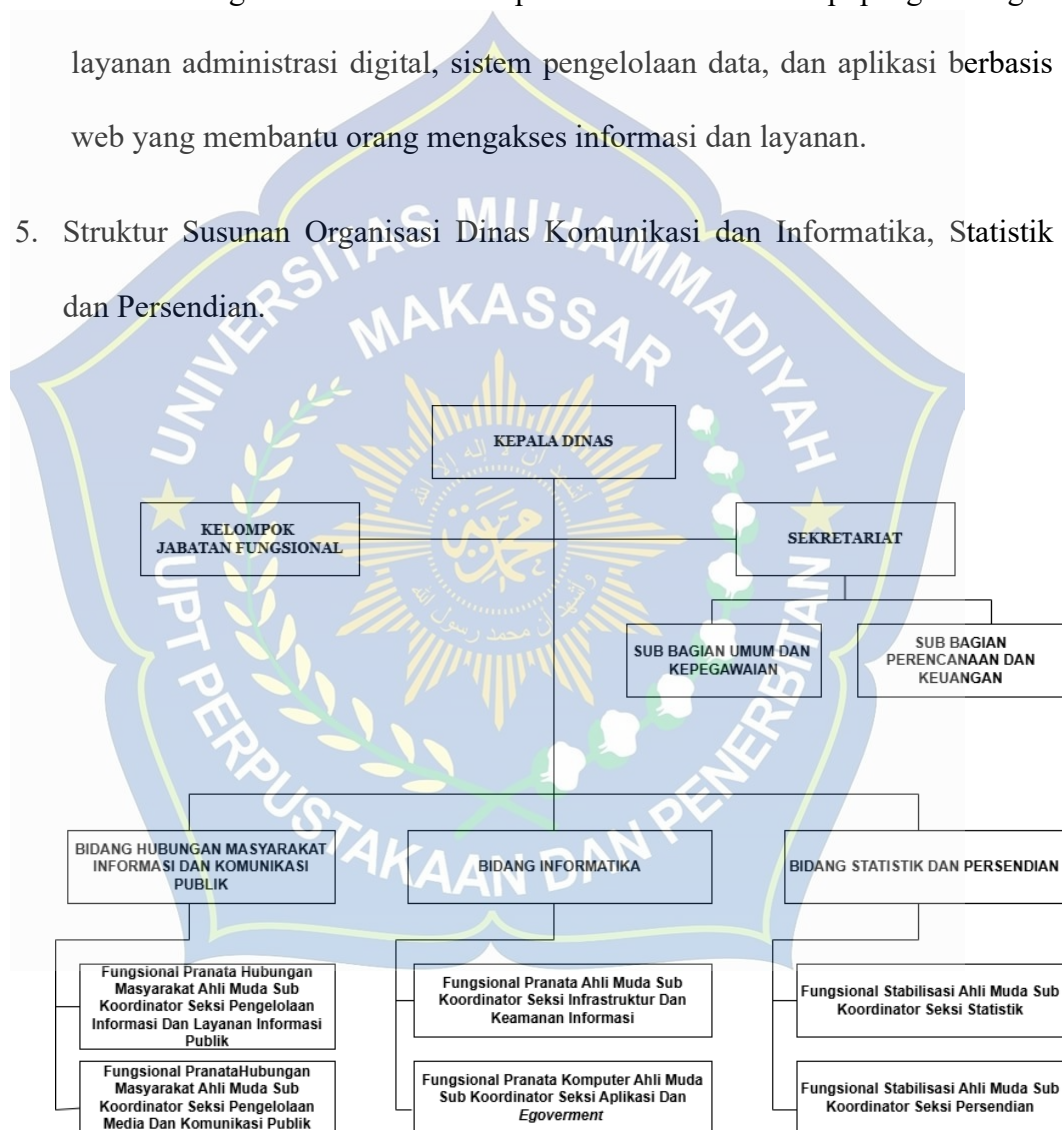
Di Kabupaten Takalar sistem pemerintahan berbasis elektronik menjadi salah satu pembahasan yang signifikan. Mengapa demikian, sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah salah satu ide ataupun gagasan pemerintah daerah agar kiranya pelayanan publik di kabupaten tersebut berjalan secara optimal.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dibentuk pada Tahun 2018 melalui peraturan presiden (perpres) Nomor 92 Tahun 2018, namun pemerintah Kabupaten Takalar ikut evaluasi SPBE dimulai pada Tahun 2022. Implementasi SPBE di Kabupaten Takalar bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui integrasi teknologi informasi dalam berbagai sektor pemerintahan. Evaluasi yang dimulai pada tahun 2022 adalah langkah awal untuk menilai kesiapan infrastruktur, sistem, dan sumber daya manusia untuk mendukung penerapan SPBE. Pemerintah daerah juga berusaha mengidentifikasi hambatan yang menghalangi optimalisasi sistem, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah.



Dengan evaluasi terus menerus, Kabupaten Takalar berkomitmen untuk menyesuaikan program SPBE dengan standar nasional, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital, dan memperkuat kolaborasi dengan lembaga terkait untuk mewujudkan tata kelola penegakan hukum. Program SPBE di Kabupaten Takalar mencakup pengembangan layanan administrasi digital, sistem pengelolaan data, dan aplikasi berbasis web yang membantu orang mengakses informasi dan layanan.

5. Struktur Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persendian.



***Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persendian***

## 6. Tugas Pokok Dan Uraian Tugas Jabatan

Berikut merupakan tugas pokok dan beberapa uraian tugas dan jabatan

Berdasarkan table struktur susunan organisasi diatas:

### 1. Kepala Dinas

- Pelaksana Fungsi Dinas
- Perumus Kebijakan
- Pembina dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- Menjaga Koordinasi
- Pengawasan Kinerja
- Penyusun Strategi Serta Perencanaan
- Pelaksana Evaluasi
- Penyusun Regulasi

### 2. Kelompok Jabatan Fungsional

- Sebagai Pelaksana Tugas Fungsional
- Melaksanakan bimbingan teknis
- Melakukan evaluasi dan pelaporan terkait kinerja kelompok jabatan fungsional

### 3. Sekretariat

#### 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- Mengawasi perlengkapan, tata usaha, serta data pegawai
- Mengurus Surat Menyurat
- Mengkoordinir Hubungan Masyarakat

- Penilaian Pegawai

## **2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan**

- Bertanggung jawab atas pengelolaan semua anggaran
- Mengelola Kas
- Penyusunan Laporan Kinerja
- Melaksanakan Pembinaan Penatausahaan Keuangan

## **4. Bidang Hubungan Masyarakat Informasi dan Komunikasi Publik**

### **1. Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Sub**

#### **Pengelolaan Informasi dan Layanan Publik**

- Bertanggung jawab atas pengumpulan , serta distribusi informasi yang jelas kepada publik.
- Memberikan layanan yang cukup untuk memnuhi kebutuhan Masyarakat.
- Berkolaborasi dengan beberapa pihak terkait untuk memastikan arus informasi yang baik antara pemerintah dan Masyarakat.

### **2. Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda Sub Koordinator Seksi Pengelolaan Media dan Komunikasi Politik**

- Pengelolaan media: untuk memastikan bahwa kebijakan pemerintah dijaga dengan adil adil dan seimbang.
- Strategi komunikasi politik: menentukan cara yang efektif untuk berkomunikasi secara politik untuk mendukung kebijakan pemerintah dan memberi tahu Masyarakat tentang masalah-masalah penting.

- Monitoring media: memantau pemberitaan di media untuk menyiarkan dampak komunikasi pemerintah terhadap publik serta melakukan analisis terhadap opini Masyarakat.

## 5. Bidang Informatika

### 1. Fungsional Pranata Ahli Muda Sub Koordinator Seksi

#### Infrastruktur dan Keamanan Informasi

- Pengelolaan infrastruktur teknologi informasi: yakni mengumumkan dan menerapkan peraturan yang berkaitan dengan penyediaan infrastruktur informasi teknologi yang mencakup perangkat keras dan jaringan komputer yang mendukung operasional.
- Keamanan Informasi: melakukan pengawasan dan evaluasi sistem keamanan informasi, termasuk persiapan prosedur keamanan, pemantauan resiko, dan audit informasi teknologi.
- Memberikan instruksi teknis kepada staf terkait pengelolaan infrastruktur dan keamanan data.

### 2. Fungsional Pranata Komputer Ahli Muda Sub Koordinator

#### Seksi Aplikasi Dan *E-goverment*

- Pengembangan aplikasi: menciptakan, membuat, serta mengelola aplikasi yang sangat mendukung layanan publik dan mengintegrasikan sistem informasi pemerintahan.



- *E-government*: menetapkan standar, prosedur, dan standar untuk layanan publik berbasis teknologi.

## 6. Bidang Statistik dan Persendian

### 1. Fungsional Stabilisasi Ahli Muda Sub Koordinator Seksi

#### Statistik

- Mengumpulkan, mengolah, serta menganalisis data statistik untuk mendukung kebijakan informatika dan komunikasi.
- Laporan statistik yang akurat dan tepat waktu harus dibuat dan diserahkan kepada pimpinan dan pemangku kepentingan.
- Memberikan pelatihan dan instruksi kepada karyawan tentang metode pengumpulan dan analisis data statistik.

### 2. Fungsional Stabilisasi Ahli Muda Sub Koordinator Seksi Persendian

- Mengawasi sistem persendian untuk menjamin bahwa data yang dikirimkan melalui jaringan komunikasi aman.
- Mengembangkan kebijakan dan kepatuhan persendian yang harus dipatuhi oleh seluruh unit Kementerian.
- Mengevaluasi sistem persendian saat ini untuk meningkatkan efisiensi keamanan data.

## **B. Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Studi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

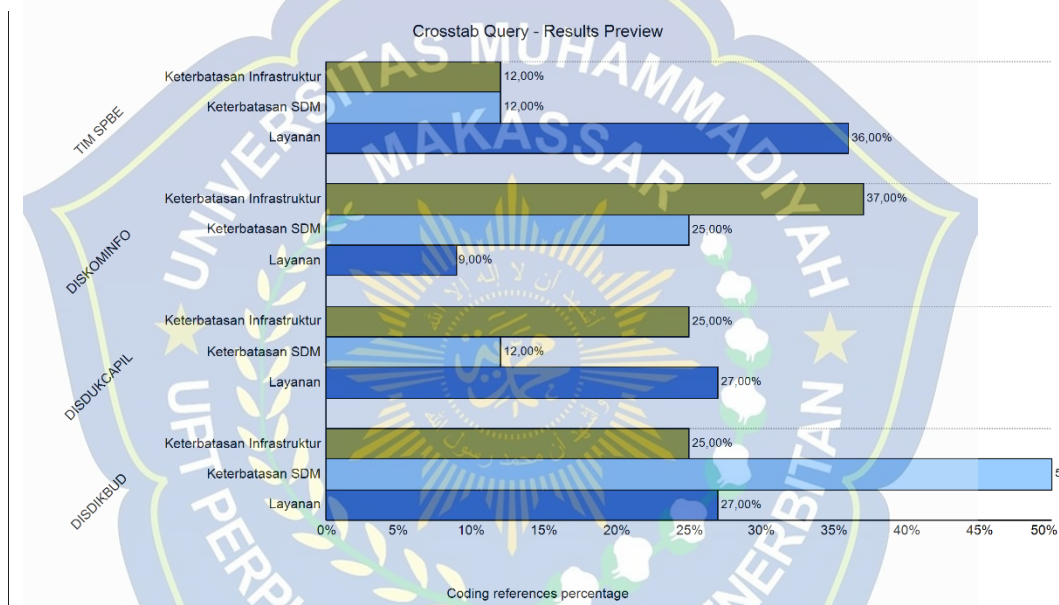
Dalam penelitian ini peneliti mengemukakan masalah dan menunjukkan beberapa indikator yang tertanam ke dalam kerangka pikir. Peneliti juga menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan untuk menjawab beberapa masalah, mereka melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam analisis kualitatif, peneliti menganalisis temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Takalar ini yakni untuk mengoptimalkan pelayanan publik di era digitalisasi, di karenakan akselerasi sangat di butuhkan untuk menunjang pelayanan yang lebih optimal maka perlu menghadirkan sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai jembatan untuk optimalisasi pelayanan tersebut, dan juga demi terwujudnya kesejahteraan di beberapa elemen yang ada di Kabupaten Takalar itu sendiri. Sehubungan dengan pengimplementasian SPBE itu sendiri beberapa elemen sudah menunjukkan partisipatif mereka, sudah ada beberapa masyarakat yang turut andil dalam pengimplementasian tersebut tetapi ada juga beberapa yang kekurangan literasi digital dan juga keterbatasan akses internet.

### **1. Kesesuaian Antara Program Dan Pemanfaatan**

Kesesuaian antara program dan pemanfaatan yaitu keselarasan antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat), ini mencakup akselerasi program hingga dapat

menangkap hasil dengan cepat dan mengoperasikan hasil tersebut seperti dengan apa yang dibutuhkan ruang lingkup serta progres yang berada dalam organisasi tersebut, dan serta kemampuan program untuk mampu membantu tugas dan kemauan khusus organisasi pelaksana. Ini mencakup kesiapan dan kemampuan organisasi pelaksana untuk menjalankan program secara efektif dan mencapai hasil yang di harapkan.



**Gambar 6 Nvivo 12 Plus**

Gambar di atas merupakan sebuah hasil wawancara yang di olah di dalam Nvivo untuk menghasilkan perbandingan kesesuaian antara program dan pemanfaatan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten Takalar. Sesuai dengan apa yang terjadi di tempat observasi tersebut menurut DISKOMINFO, DISDUKCAPIL, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISDIKBUD, serta Tim Teknis SPBE, Masyarakat (yang di bagi menjadi 2

informan). Yang dimana tabel di bawah ini merupakan tabel untuk memperjelas indikator kesesuaian di atas:

Tabel 3 tabel hasil data nvivo

<b>Informan</b>	<b>Layanan</b>	<b>Keterbatasan SDM</b>	<b>Keterbatasan Infrastruktur</b>
DISDIKBUD	27,27%	50%	25%
DISDUKCAPIL	27,27%	12,5%	25%
DISKOMINFO	9,09%	25%	37,5%
TIM SPBE	36,36%	12,5%	12,5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Data di atas merangkum persentase kontribusi empat pihak berbeda dalam tiga sub indikator yang berkaitan dengan kesesuaian antara program dan pemanfaatan: Layanan, Keterbatasan sumber daya manusia, dan Keterbatasan infrastruktur.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) memiliki keterbatasan sumber daya manusia (SDM) tertinggi sebesar 50%. Ini disebabkan oleh fakta bahwa seiring dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sektor pendidikan memiliki kebutuhan yang sangat besar akan tenaga kerja yang terampil dalam teknologi digital, seperti administrasi pendidikan dan sistem pembelajaran daring. Namun, masih ada kekurangan tenaga pendidik dan staf administrasi. Keterbatasan sumber daya manusia di DISDIKBUD diperparah oleh kurangnya pelatihan dan pendampingan pegawai dalam menggunakan sistem berbasis elektronik.



Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) memiliki keterbatasan infrastruktur terbesar dengan 37,5%. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi dan teknologi di daerah, DISKOMINFO menghadapi tantangan besar dalam menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung penerapan SPBE secara optimal. Ini termasuk keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Takalar, kurangnya perangkat pendukung seperti server dan pusat data, dan kebutuhan akan peningkatan kapasitas penyimpanan dan keamanan sistem. Untuk mengoptimalkan layanan elektronik di berbagai sektor pemerintahan, keterbatasan infrastruktur ini menjadi penghalang utama.

Disisi lain, Tim SPBE memberikan layanan tertinggi dengan 36,36%. Tim ini bertanggung jawab untuk merancang, menerapkan, dan mengevaluasi kebijakan SPBE di Kabupaten Takalar. Tim SPBE telah berhasil meningkatkan efisiensi layanan berbasis digital di berbagai instansi berkat tanggung jawab utama mereka untuk mengatur penerapan sistem elektronik dalam layanan publik. Keberhasilan ini dapat dikaitkan dengan kontribusi mereka dalam pengembangan kebijakan, pelatihan karyawan, dan evaluasi dan pemantauan rutin terhadap pelaksanaan SPBE.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) memiliki layanan paling tinggi dengan 27,27%. Ini karena instansi ini paling sering berinteraksi langsung dengan orang-orang terkait administrasi kependudukan, seperti membuat KTP, KK, dan akta kelahiran. DISDUKCAPIL lebih efisien

dalam layanan administrasi berbasis digital, seperti layanan online untuk pembuatan dokumen kependudukan, berkat penggunaan SPBE. Digitalisasi layanan di DISDUKCAPIL telah menunjukkan kemajuan besar dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, meskipun masih ada kendala dalam infrastruktur dan sumber daya manusia.

Dari beberapa persentasi data di atas dengan beberapa informan, berikut ini merupakan hasil wawancara sebagai pendukung data di atas, yang di mana pernyataan di bawah ini merupakan hasil tanya jawab oleh beberapa informan di masing masing instansi pemerintahan. Berikut hasil pernyataan dari informan 1 dalam hal ini DISKOMINFO:

“Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah kami telah hampir memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti infrastruktur yang belum memadai. Masyarakat merasakan manfaat dari fitur layanan SPBE, terutama dalam administrasi kependudukan yang memudahkan akses informasi dan mengurangi antrian panjang. Layanan kesehatan juga sangat membantu dalam pendaftaran dan akses fasilitas medis. Namun tantangan utama masih pada infrastruktur dan terbatasnya akses internet di daerah pedesaan, yang mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini secara optimal. Evaluasi dan pemantauan terhadap pelaksanaan SPBE akan terus dilakukan setiap bulan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan secara merata” (Hasil wawancara: 4 Desember 2024).

Menurut pernyataan tersebut, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di wilayah tersebut hampir memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih menghadapi masalah seperti kekurangan infrastruktur dan sumber daya manusia yang dilindungi. Meskipun SPBE membuat layanan administrasi

kependudukan dan kesehatan lebih mudah diakses, keterbatasan internet di daerah pedesaan menghalangi pemanfaatan layanan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi dan pemantauan terus menerus diperlukan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memastikan bahwa semua layanan berfungsi secara sama rata.

Selain unggahan pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan oleh informan 2 dalam hal ini DISDUKCAPIL yang mengemukakan bahwa:

“Program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, memungkinkan mereka untuk mengurus administrasi kependudukan secara digital tanpa harus datang ke kantor. Namun, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil dan kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi perlu dilakukan agar layanan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diakses oleh semua orang” (Hasil wawancara: 11 Desember 2024).

Penjelasan ini serupa dengan pernyataan yang diungkapkan dalam wawancara sebelumnya. Mereka berdua menekankan bahwa Program SPBE telah meningkatkan akses terhadap layanan pemerintah, namun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur internet dan rendahnya literasi digital. Selain itu, pentingnya evaluasi untuk memastikan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diakses oleh semua orang. Penjelasan tersebut mencakup inti dari wawancara dengan tetap mempertahankan fokus pada tantangan dan perlunya.

Selain itu ada lagi pernyataan dari informan 3 dalam hal ini Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISDIKBUD. Dan berikut merupakan uraian hasil wawancaranya:

“Ada sistem online yang memudahkan orang untuk melakukan banyak hal, dan untuk saat ini kami percaya bahwa SPBE ini sangat bermanfaat di Masyarakat, tetapi kami menemukan beberapa fitur yang jarang di gunakan seperti fitur pengaduan online yang cenderung minim di gunakan oleh Masyarakat, dan juga ada kemungkinan beberapa sekolah belum terbiasa menggunakan platform ini, selain itu jaringan juga kadang menghadapi masalah” (Hasil wawancara: 16 Desember 2024).

Menurut pernyataan tersebut, Sangat mungkin bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan pendidikan bagi masyarakat. Meskipun demikian, ada beberapa masalah yang harus diselesaikan, seperti populasi yang kurang menggunakan fitur pengaduan online dan beberapa sekolah yang belum terbiasa dengan platform ini. Selain itu, masalah jaringan adalah masalah yang paling sering dihadapi saat menggunakan sistem. Akibatnya, untuk memastikan implementasi SPBE berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang paling besar bagi semua pihak, diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi, pelatihan pengguna, dan perbaikan infrastruktur jaringan.

Selain dari pernyataan pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan dari Tim Teknis SPBE itu sendiri, yakni:

“Tim teknis berkomitmen untuk memastikan semua layanan dalam Program SPBE dapat diakses dengan cepat dan mudah. Saat ini, layanan seperti peninjauan dokumen, perizinan, dan sosialisasi sedang berlangsung, meskipun masih ada kendala seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan. Di



Takalar, tim terus beradaptasi dengan teknologi baru dan merasakan banyak manfaat dari fitur layanan, seperti pengurusan administrasi KTP, KK, dan surat izin usaha. Namun, ada juga tantangan, seperti proses yang rumit bagi sebagian warga, termasuk langkah login yang terlalu banyak dan penggunaan token atau verifikasi berkali-kali. Hal ini menyulitkan mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Meskipun demikian, program SPBE secara keseluruhan membantu masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan pemerintah” (Hasil wawancara: 17 Desember 2024).

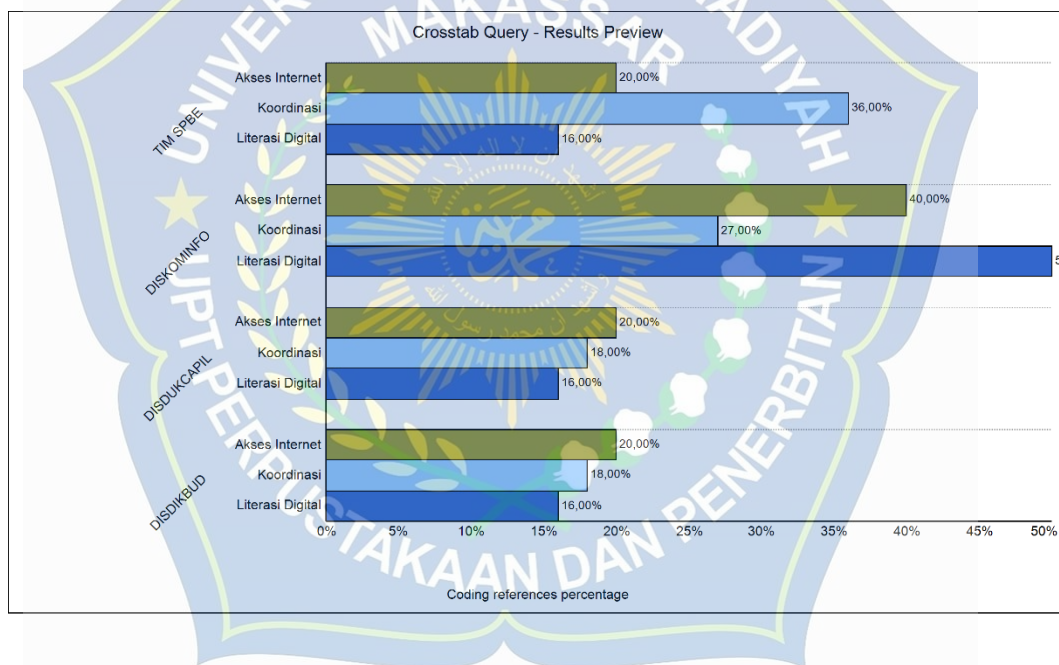
Pernyataan di atas menekankan bahwa Program SPBE memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses ke layanan pemerintah, juga diakui bahwa ada tantangan yang harus diatasi. Dia menunjukkan komitmen tim teknis untuk memastikan layanan dapat diakses dengan cepat, serta menyebutkan keuntungan nyata dari layanan. Dia juga melihat masalah seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi. Dia menunjukkan empati terhadap warga yang menghadapi kesulitan saat menggunakan layanan dengan mengakui proses yang rumit dan mengimbangi tantangan yang ada dan keberhasilan program.

Kesimpulan dari uraian hasil wawancara peneliti di atas dapat disimpulkan bahwa Program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun, masalah utama yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur dan keterbatasan sumber daya, terutama di wilayah terpencil. Meskipun tim teknis bekerja keras untuk memastikan layanan dapat diakses dengan cepat, masih ada masalah dengan proses kompleks yang membuat pengguna merasa suli. Oleh karena itu, evaluasi dan pengawasan secara teratur sangat penting untuk menyesuaikan layanan

dengan kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa layanan tersedia untuk semua lapisan masyarakat.

## 2. Kesesuaian Antara Program Dan Organisasi Pelaksana

Kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana, yaitu keselarasan antara tugas yang diberikan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana untuk sebaliknya jika syarat syarat di tetapkan. Mencakup antara Masyarakat sebagai pengguna layanan dan organisasi yang melaksanakan program mereka harus memiliki hubungan dan sinergi.



**Gambar 7 Nvivo 12 Plus**

Gambar di atas merupakan sebuah hasil wawancara yang di olah di dalam Nvivo untuk menghasilkan perbandingan kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar. Sesuai dengan apa yang terjadi di tempat observasi tersebut menurut DISKOMINFO, DISDUKCAPIL, Sub Bagian Umum

dan Kepegawaian DISDIKBUD, serta Tim Teknis SPBE, Masyarakat (yang di bagi menjadi 2 informan). Yang dimana tabel di bawah ini merupakan tabel untuk memperjelas indikator kesesuaian di atas:

**Tabel 4 tabel hasil data nvivo**

INFORMAN	Literasi Digital	Koordinasi	Akses Internet
DISDIKBUD	16,67%	18,18%	20%
DISDUKCAPIL	16,67%	18,18%	20%
DISKOMINFO	50%	27,27%	40%
TIM SPBE	16,67%	36,36%	20%
<b>Total</b>	100%	100%	100%

Data di atas merangkum persentase kontribusi empat pihak berbeda dalam tiga sub indikator yang berkaitan dengan kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana: Literasi digital, koordinasi, dan akses internet:

Dengan koordinasi tertinggi sebesar 36,36%, Tim SPBE bertanggung jawab atas perencanaan dan implementasi kebijakan SPBE di Kabupaten Takalar dan memiliki peran penting dalam memastikan sinergi antara berbagai lembaga pemerintah. Angka koordinasi tinggi ini menunjukkan bahwa Tim SPBE aktif mengoordinasikan penerapan sistem elektronik dengan berbagai pihak, baik dalam hal kebijakan, pelatihan, maupun integrasi sistem layanan digital.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) memiliki tingkat literasi digital tertinggi dengan 50%. Hal ini wajar karena lembaga ini

bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi informasi di pemerintahan daerah, termasuk mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pegawai DISKOMINFO lebih akrab dengan sistem digital, terutama dalam hal pengelolaan data, jaringan, dan keamanan informasi.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) memiliki persentase akses internet tertinggi dalam organisasi mereka, sebesar 20%. DISDUKCAPIL bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya. Untuk memastikan bahwa layanan mereka kepada masyarakat dapat diberikan dengan lebih cepat dan efisien, akses internet yang memadai sangat penting. Meskipun demikian, tingkat literasi digital pegawai masih perlu ditingkatkan agar sistem layanan berbasis elektronik dapat digunakan sepenuhnya. Ini merupakan tantangan utama yang masih dihadapi DISDUKCAPIL. Untuk meningkatkan integrasi data kependudukan, koordinasi antarinstansi juga perlu diperbaiki.

Menurut Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD), akses internet merupakan komponen tertinggi di setiap lembaga dengan persentase sebesar 20%. Meskipun lembaga-lembaga ini masih memiliki tingkat literasi digital dan koordinasi yang rendah, akses internet yang cukup penting untuk mendukung digitalisasi di sektor pendidikan. Namun, perlu ada peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran online, manajemen pendidikan, dan pengelolaan data



sekolah yang lebih efisien. Hal ini diperlukan agar sistem berbasis elektronik dapat digunakan dengan baik.

Dari beberapa persentasi data di atas dengan beberapa informan, berikut ini merupakan hasil wawancara sebagai pendukung data di atas, yang di mana pernyataan di bawah ini merupakan hasil tanya jawab oleh beberapa informan di masing masing instansi pemerintahan. Berikut hasil pernyataan dari informan 1 dalam hal ini DISKOMINFO:

“Di balik itu, ada tanggung jawab untuk memasukkan Masyarakat lewat yang namanya sosialisasi dan juga digitalisasi pelayanan publik. Namun, koordinasi ini terkadang tidak ideal, terutama dalam hal sinkronisasi kebijakan pusat dan daerah serta keterlibatan Masyarakat yang masih terbatas. Salah satu alasannya adalah kurangnya komunikasi yang efektif dan literasi yang sama di antara pihak terkait kami menyadari bahwa masalah seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses internet masih ada. Sebagai organisasi pelaksana, komitmen yang kami bangun untuk keberhasilan program ini, kami telah melakukan berbagai hal untuk meningkatkan infrastruktur digital kami, membuat aplikasi layanan publik yang lebih baik, dan memberi tahu orang-orang tentang hal ini. Jadi untuk membangun program ini berjalan dengan baik, kami bekerjasama dengan pihak terkait, termasuk PEMDA” (Hasil wawancara: 4 Desember 2024).

Digitalisasi dan sosialisasi pelayanan publik sangat penting, menurut pernyataan di atas. Namun, keterlibatan masyarakat terbatas dan kendala dalam koordinasi antara kebijakan pusat dan daerah. Kurangnya literasi digital dan akses internet merupakan hambatan utama. Organisasi berkomitmen untuk meningkatkan infrastruktur digital dan aplikasi layanan publik serta bekerja

sama dengan pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, untuk memastikan bahwa program berhasil.

Selain unggahan pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan oleh informan 2 dalam hal ini DISDUKCAPIL yang mengemukakan bahwa:

“kami berusaha untuk mendekatkan program ini ke masyarakat dengan cara yang lebih mudah, seperti melalui media sosial atau langsung bersosialisasi. Kami menyadari bahwa koordinasi yang efektif dengan semua pihak sangat penting agar program ini berhasil dan menghasilkan manfaat yang maksimal. Kami akan terus meningkatkan komunikasi dan kerjasama ini. Begitu ada masalah, kami berusaha segera mencari solusi dan memberikan penjelasan secepatnya” (Hasil wawancara: 11 desember 2024).

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa upaya untuk mendekatkan program kepada masyarakat melalui interaksi langsung dan media sosial. Fokus pada koordinasi yang efektif dengan semua pihak menunjukkan kesadaran akan pentingnya kerja sama untuk keberhasilan program. Selain itu, ada komitmen untuk terus meningkatkan komunikasi dan kerja sama, serta menyelesaikan masalah dengan cepat. Untuk memastikan bahwa program ini memberikan manfaat terbaik bagi masyarakat, ini menawarkan pendekatan proaktif.

Selain itu ada lagi pernyataan dari informan 3 dalam hal ini Sub Bagian Umum Dan Kepagawaian DISDIKBUD. Dan berikut merupakan uraian hasil wawancaranya:

“Koordinasi sering terjadi di antara organisasi pelaksana dan pemerintah daerah yang sama tapi di dalam kasus kasus dimana ada pembaruan atau kendala di lapangan kami sering mengadakan rapat koordinasi untuk mengatur prosedur, dan juga harus di akui bahwa masih ada kekurangan di dalam kontek Masyarakat secara keseluruhan. Dalam beberapa kasus

sosialisasi menjadi bahan utama karena belum sepenuhnya sempurna, saya percaya bahwa koordinasi ini perlu di perkuat lagi untuk memastikan semua pihak bekerja sama dengan baik.”. (Hasil Wawancara 16 Desember 2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa organisasi pelaksana dan pemerintah daerah telah bekerja sama dalam menjalankan program pendidikan. Menurut informan, meskipun koordinasi sering dilakukan, terutama ketika ada pembaruan atau kendala di lapangan, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Tidak efektifnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan pemahaman dan partisipasi yang buruk. Jadi perlu diketahui Penguatan koordinasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak dapat bekerja sama dengan baik. Tujuan program tidak dapat dicapai sepenuhnya jika tidak ada kerja sama yang kuat. Akibatnya, perlu ada upaya lebih dalam untuk meningkatkan komunikasi dan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami program yang ada dan dapat berpartisipasi aktif dalam setiap program yang diluncurkan untuk mencapai tujuan pendidikan bersama.

Selain dari pernyataan pernyataan di atas ada juga pernyataan yang dikemukakan dari Tim Teknis SPBE itu sendiri, yakni:

“biasanya pemerintah daerah sama tim pelaksana duduk bareng untuk bahas apa-apa yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Cuma ya, ada juga kendala yang kadang terasa. Misalnya, informasi dari pusat ke daerah itu kadang lambat sampai atau kurang jelas penyampaiannya. Sebaliknya, masukan dari masyarakat juga tidak selalu cepat direspon sama pelaksana. Jadi, meskipun koordinasinya sudah jalan, tetap masih ada ruang untuk diperbaiki biar lebih lancar lagi ke depannya” (Hasil wawancara: 17 Desember 2025).

Pernyataan diatas memberikan penjelasan bahwa tim pelaksana dan pemerintah daerah biasanya berkumpul untuk membahas perbaikan yang diperlukan, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat kendala yang perlu diatasi meskipun koordinasi antara kedua pihak sudah berjalan. Salah satunya adalah transfer informasi yang lambat dari pusat ke daerah, yang sering kali tidak jelas. Selain itu, pelaksana tidak selalu menanggapi masukan masyarakat dengan cepat. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk berkolaborasi, masih ada ruang untuk meningkatkan proses komunikasi dan tanggung jawab agar kolaborasi di masa depan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

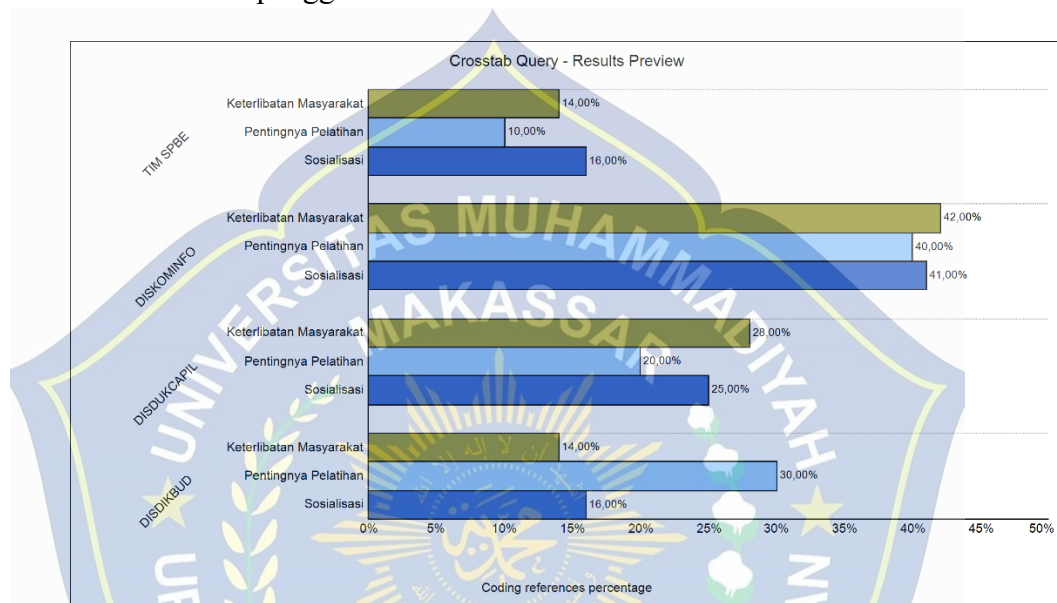
Hasil keseluruhan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keseuaian antar program dan organisasi pelaksana masih perlu meningkatkan koordinasi yang agar kiranya SPBE bisa berjalan lebih optimal dari sebelumnya dan juga mengenai literasi digital, kembali lagi Masyarakat ataupun organisasi pelaksana masih membutuhkan hal tersebut dengan demikian pengoptimalan SPBE akan berjalan sesuai dengan tupoksinya.

3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaatan dan organisasi pelaksana

kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat) dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok. Ini menjelaskan bahwa program atau kebijakan hanya akan efektif jika harapan organisasi pelaksana melalui syarat syarat yang di tetapkan sesuai dengan kemampuan atau kondisi nyata



kelompok pemanfaatan atau bisa juga di sebut dengan penerima manfaat, jika harapan terlalu tinggi atau tidak realistis di bandingkan dengan kemampuan kelompok pemanfaat, maka ada risiko program tidak akan mencapai yang namanya tujuan dan begitupun memenuhi apa yang di harapkan atau apa yang di butuhkan oleh pengguna.



**Gambar 8 Nvivo 12 Plus**

Gambar di atas merupakan sebuah hasil wawancara yang di olah di dalam Nvivo untuk menghasilkan perbandingan kesesuaian antara program dan pemanfaatan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar. Sesuai dengan apa yang terjadi di tempat observasi tersebut menurut DISKOMINFO, DISDUKCAPIL, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISDIKBUD, serta Tim Teknis SPBE, Masyarakat (yang di bagi menjadi 2 informan). Yang dimana tabel di bawah ini merupakan tabel untuk memperjelas indikator kesesuaian di atas:

Tabel 5 tabel hasil data nvivo

Informan	Sosialisasi	Pentingnya Pelatihan	Keterlibatan Masyarakat	Total
DISDIKBUD	16,67%	30%	14,29%	20,69%
DISDUKCAPIL	25%	20%	28,57%	24,14%
DISKOMINFO	41,67%	40%	42,86%	41,38%
TIM SPBE	16,67%	10%	14,29%	13,79%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%

Data di atas merangkum persentase kontribusi empat pihak berbeda dalam tiga sub indikator yang berkaitan dengan kesesuaian antara kelompok pemanfaatan dan organisasi pelaksana: Sosialisasi, pentingnya pelatihan, keterlibatan masyarakat:

Dengan persentase 36,36%, aspek teknis SPBE tertinggi adalah koordinasi. Hal ini menunjukkan bahwa tim teknis memainkan peran penting dalam mengatur berbagai aspek teknis dan kebijakan terkait penerapan SPBE di berbagai instansi. Tim SPBE bertanggung jawab atas perencanaan, eksekusi, dan evaluasi sistem digitalisasi pemerintahan. Mereka harus memastikan bahwa setiap kebijakan yang dibuat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memenuhi kebutuhan instansi lain. Bagaimana menyelaraskan program dan kebijakan antar instansi agar tidak terjadi tumpang tindih dan memastikan bahwa setiap instansi memiliki kapasitas yang cukup untuk mengadopsi teknologi digital secara efektif merupakan tantangan utama yang dihadapi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) memiliki persentase keterlibatan masyarakat tertinggi, 42,86%. Hal ini karena, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah, DISKOMINFO sangat berperan dalam menjamin bahwa orang-orang memiliki akses yang baik ke layanan berbasis elektronik. Persentase keterlibatan masyarakat yang tinggi menunjukkan upaya DISKOMINFO untuk membangun sistem yang inklusif. Tantangan yang masih perlu diselesaikan termasuk meningkatkan literasi digital dan meningkatkan akses internet sehingga semua orang, termasuk di daerah terpencil, dapat menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), aspek keterlibatan masyarakat paling tinggi sebesar 28,57 %. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini sangat bergantung pada partisipasi masyarakat dalam mendapatkan akses ke layanan kependudukan elektronik. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, partisipasi masyarakat dalam memahami dan menggunakan layanan digital sangat penting untuk keberhasilan sistem yang diterapkan. Oleh karena itu, DISDUKCAPIL harus terus berkolaborasi dan membuat sistem yang lebih mudah digunakan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang masih memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Dalam hal pentingnya pelatihan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) memiliki angka tertinggi sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga ini menyadari bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung keberhasilan penerapan SPBE di sektor pendidikan. Meskipun literasi digital dan akses internet sudah tersedia, keterampilan pegawai harus ditingkatkan untuk menggunakan teknologi digital dengan baik. Diharapkan bahwa pelatihan ini akan membantu dalam mengelola administrasi sekolah, sistem pembelajaran yang berani, dan digitalisasi dan pengelolaan data pendidikan yang lebih efektif.

Dari beberapa persentasi data di atas dengan beberapa informan, berikut ini merupakan hasil wawancara sebagai pendukung data di atas, yang di mana pernyataan di bawah ini merupakan hasil tanya jawab oleh beberapa informan di masing masing instansi pemerintahan. Berikut hasil pernyataan dari informan 1 dalam hal ini DISKOMINFO:

“Meskipun telah dilakukan beberapa upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam program SPBE di Kabupaten Takalar, seperti melalui forum konsultasi publik atau survei kebutuhan, partisipasi ini masih rendah. Banyak masyarakat yang masih terbatas karena mereka belum memahami sepenuhnya tujuan dan keuntungan program SPBE. Ekspektasi masyarakat sering kali tidak realistis karena kurangnya komunikasi dan sosialisasi tentang kemampuan dan batasan program ini. Kami menyadari betapa pentingnya pelatihan dan sosialisasi sebagai bagian dari pelaksanaan SPBE. Diharapkan upaya ini akan membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem baru dan meningkatkan kinerja program SPBE di Kabupaten Takalar” (Hasil wawancara 4 Desember 2024).



Berdasarkan dari pernyataan informan diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat partisipasi masyarakat yang minim dalam program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Takalar, meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkannya. Masyarakat belum memahami sepenuhnya tujuan dan keuntungan program ini, sehingga harapan mereka seringkali tidak realistis. Faktor utama yang menghambat pemahaman masyarakat adalah kurangnya komunikasi dan sosialisasi. Akibatnya, sosialisasi dan pelatihan dianggap sebagai langkah penting untuk membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem baru. Upaya ini diharapkan akan meningkatkan kualitas program SPBE dan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar di masa depan.

Selain pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan oleh informan 2 dalam hal ini DISDUKCAPIL yang mengemukakan bahwa:

“Untuk saat ini, masyarakat belum terlalu terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program SPBE, tetapi kami berusaha untuk memungkinkan mereka berpartisipasi sebanyak mungkin. Perencanaan biasanya melibatkan sosialisasi dan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan komunitas. Karena mereka tidak memahami teknologi, beberapa orang masih kesulitan menggunakan aplikasi atau website. Kami menyadari bahwa ini merupakan masalah, dan kami terus berusaha untuk meningkatkan layanan dengan memberikan pelatihan lebih lanjut atau sosialisasi yang lebih intens untuk membuat masyarakat lebih akrab dengan program ini. Pelatihan dan sosialisasi sangat penting karena kami ingin memastikan bahwa program ini dapat diakses oleh semua elemen Masyarakat” (hasil wawancara 11 Desember 2024).

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa masyarakat belum terlibat sepenuhnya dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada saat ini. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti bersosialisasi dan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan komunitas, banyak orang masih kesulitan memahami teknologi dan menggunakan aplikasi atau situs web terkait. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang memahami program tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, pihak pelaksana menyadari pentingnya memberikan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat terbiasa dengan sistem baru. Dengan demikian, program SPBE diharapkan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, meningkatkan partisipasi dan efektivitas layanan publik.

Selain itu ada lagi pernyataan dari informan 3 dalam hal ini Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian DISDIKBUD. Dan berikut merupakan uraian hasil wawancaranya:

“Program ini masih terasa tidak sesuai bagi orang-orang yang tinggal di daerah terpencil atau yang tidak terbiasa dengan teknologi. Kadang-kadang, mereka tidak tahu program ini ada atau tidak tahu cara memakainya. Karena itu, jika semua lapisan masyarakat benar-benar memerlukan bantuan, Oleh karena itu, meskipun telah dilakukan upaya untuk melibatkan mereka, masih ada ruang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat untuk membuat mereka lebih terlibat di setiap tahap program” (Hasil Wawancara 16 Desember 2024).

Pernyataan diatas mengungkapkan bahwa, Program saat ini masih sulit untuk menjangkau semua orang, terutama mereka yang tinggal di daerah

terpencil atau tidak familiar dengan teknologi. Banyak orang tidak tahu program tersebut ada atau bagaimana menggunakannya. Terlepas dari upaya yang telah dilakukan untuk mendorong partisipasi masyarakat, masih ada peluang untuk meningkatkan partisipasi ini. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat terlibat secara aktif di setiap tahap program, penting untuk mengembangkan pendekatan yang lebih efisien. Hal ini akan memastikan bahwa bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka dan bermanfaat.

Selain dari pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan dari Tim Teknis SPBE itu sendiri, yakni:

“Masyarakat sebenarnya sudah mulai ikut terlibat dalam program ini, memang tidak semua masyarakat langsung dilibatkan, tapi ada kesempatan bagi mereka untuk memberi masukan melalui pertemuan atau sosialisasi yang diadakan. pelaksana sering mendatangi desa-desa untuk memberikan panduan tentang penggunaan program ini. Mereka menjelaskan tahapantahapannya dengan rinci dan sabar, sehingga masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi bisa lebih mudah memahami cara kerjanya” (Hasil Wawancara 17 Desember 2024).

Pernyataan diatas tersebut meskipun tidak semua orang langsung terlibat dalam program, masyarakat mulai terlibat. Melalui pertemuan dan sosialisasi yang diadakan oleh pelaksana, mereka mempunyai kesempatan untuk memberikan masukan. Pelaksana secara aktif mengunjungi desa-desa untuk memberikan panduan yang jelas dan rinci tentang penggunaan program, sehingga orang-orang yang baru mengenal teknologi dapat lebih mudah

memahami cara kerja program. Hal ini menunjukkan upaya positif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memberikan dukungan yang mereka butuhkan untuk mengakses program tersebut.

Dari hasil keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di atas mengemukakan bahwa begitu banyak tantangan yang akan di hadapi kedepannya, maka perlu adanya pelatihan penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan juga sangat memerlukan sosialisasi secara rutin agar partisipatif Masyarakat dan pemahaman masyarakat akan meningkat demi kelancaran SPBE itu sendiri.

#### 4. SPBE Di Kabupaten Takalar

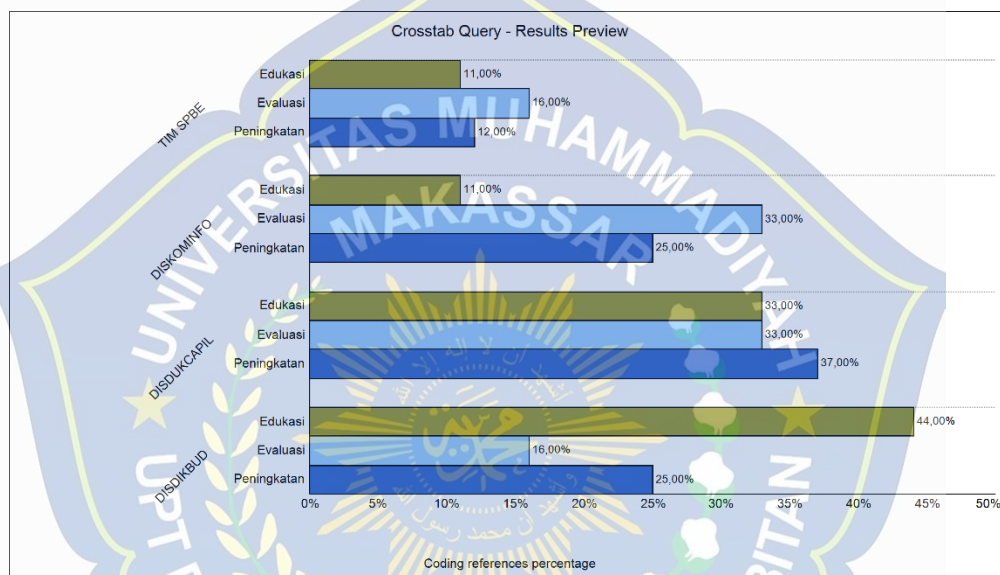
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggara pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). Tujuan utama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan terpercaya. Sistem Pemerintahan Berbasis



Elektronik (SPBE) didasarkan pada prinsip-prinsip seperti keamanan, efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, dan akuntabilitas.

**Gambar 9 Nvivo 12 Plus**

Gambar di atas merupakan sebuah hasil wawancara yang di olah di dalam Nvivo untuk menghasilkan SPBE di kabupaten Takalar dalam implementasi



sistem pemerintahan berbasis elektronik . Sesuai dengan apa yang terjadi di tempat observasi tersebut menurut DISKOMINFO, DISDUKCAPIL, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISDIKBUD, serta Tim Teknis SPBE, (yang di bagi menjadi 2 informan). Yang dimana tabel dibawah ini merupakan tabel untuk memperjelas indikator di atas:

**Tabel 6** tabel hasil data nvivo

Informan	Peningkatan	Evaluasi	Edukasi
DISDIKBUD	25%	16,67%	44,44%
DISDUKCAPIL	37,5%	33,33%	33,33%
DISKOMINFO	25%	33,33%	11,11%
TIM SPBE	12,5%	16,67%	11,11%

<b>Total</b>	100%	100%	100%
--------------	------	------	------

Data di atas merangkum persentase kontribusi empat pihak berbeda dalam tiga sub indikator yang berkaitan dengan SPBE di Kabupaten Takalar: Peningkatan, Evaluasi, dan Edukasi:

Tim Teknis SPBE mencapai Jumlah peningkatan tertinggi, 12,5%, tetapi ini lebih rendah dibandingkan dengan komponen penting lainnya di instansi. Meskipun tim SPBE terlibat dalam pengelolaan teknis dan kebijakan digitalisasi pemerintahan, data ini menunjukkan bahwa mereka tidak dominan fokus pada satu aspek . Hal ini menunjukkan bahwa peran mereka lebih fokus pada mendukung dan mengoordinasikan berbagai aspek implementasi SPBE, tanpa memiliki satu prioritas utama.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) memiliki nilai tertinggi pada evaluasi, yaitu 33,33%. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, DISKOMINFO lebih banyak fokus pada evaluasi sistem yang telah berjalan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengukur efektivitas penerapan SPBE, menemukan hambatan, dan menentukan langkah perbaikan yang perlu dilakukan ke depan. Dengan adanya fasilitas ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO).

Peningkatan tertinggi dicatat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), sebesar 37,5%. Angka ini menunjukkan bahwa

DISDUKCAPIL lebih berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan berbasis elektronik, yang mencakup efisiensi sistem, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses masyarakat. Sebagai lembaga yang menangani dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, peningkatan layanan sangat penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan ini dapat mencakup pengembangan sistem yang lebih canggih, penambahan fitur layanan digital, dan peningkatan kemampuan staf untuk mengelola administrasi berbasis elektronik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) memiliki jumlah siswa tertinggi, 44,44%. Ini menunjukkan bahwa lembaga ini lebih fokus pada meningkatkan pemahaman dan kesadaran pegawai dan masyarakat tentang sistem digital. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pendidikan, DISDIKBUD mungkin akan memberikan perhatian lebih pada sosialisasi dan pelatihan tentang penggunaan teknologi dalam administrasi sekolah dan proses pembelajaran. Pendidikan yang berkemampuan sangat penting agar transformasi digital dalam sektor pendidikan dapat berjalan dengan sukses dan seluruh pemangku kepentingan, termasuk guru, siswa, dan tenaga kependidikan lainnya, menanggungnya.

Dari beberapa persentasi data di atas dengan beberapa informan, berikut ini merupakan hasil wawancara sebagai pendukung data di atas, yang di mana pernyataan di bawah ini merupakan hasil tanya jawab oleh beberapa informan di

masing masing instansi pemerintahan. Berikut hasil pernyataan dari informan 1 dalam hal ini DISKOMINFO:

“Di Kabupaten Takalar, sosialisasi dan edukasi tentang SPBE dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. kami menyadari bahwa jangkauan sosialisasi ini masih perlu dilakukan, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau. Oleh karena itu, kami terus mengembangkan rencana baru untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memahami dan memanfaatkan SPBE dengan cara yang paling efektif. Untuk menjamin keberhasilan SPBE di Kabupaten Takalar. Kami segera melakukan perbaikan dan penyesuaian jika ada masalah, seperti sistem yang tidak berfungsi dengan baik atau celah akses” (Hasil wawancara: 4 Desember 2024).

Pernyataan tersebut menunjukkan upaya pemerintah Kabupaten Takalar untuk mengatasi kendala kebijakan SPBE, terutama di daerah dengan akses terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan pendidikan masih menjadi tantangan bagi masyarakat meskipun infrastruktur, hambatan geografis, dan tingkat literasi digital yang rendah. Oleh karena itu, untuk memastikan inklusi digital, pendekatan bertahap dan berkelanjutan diperlukan. Selain itu, komitmen terhadap evaluasi dan perbaikan sistem menunjukkan bahwa pemerintah menyadari betapa pentingnya menjamin keberlangsungan dan kinerja SPBE sebagai bagian dari pelayanan publik.

Selain pernyataan di atas ada juga pernyataan yang di kemukakan oleh informan 2 dalam hal ini DISDUKCAPIL yang mengemukakan bahwa:

“Masyarakat kadang-kadang menghadapi kesulitan, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, jadi kami harus memberikan pendampingan lebih intensif agar mereka dapat memanfaatkan layanan SPBE dengan baik. Butuh waktu dan usaha lebih untuk melatih mereka agar dapat menggunakan sistem SPBE dengan maksimal. telah dilakukan sosialisasi dan



edukasi tentang SPBE, tetapi masih ada ruang yang perlu ditingkatkan. Untuk menjelaskan manfaat dan cara menggunakan layanan ini, kami sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial, baliho di desa, dan pertemuan langsung di beberapa kecamatan. Selain itu, kami terus bekerja sama dengan Diskominfo dan lembaga terkait lainnya untuk melakukan evaluasi dari sisi infrastruktur dan teknologi, yang berdampak pada kualitas layanan. Dengan bantuan evaluasi ini, kami dapat mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan apa yang sudah berjalan baik, sehingga program ini dapat terus berkembang dan memberi manfaat lebih banyak kepada Masyarakat” (Hasil wawancara: 11 Desember 2024).

Pernyataan tersebut menunjukkan betapa sulitnya menjalankan SPBE di Kabupaten Takalar, terutama karena masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi memiliki literasi digital yang rendah. Ini menjelaskan mengapa pendampingan yang lebih intensif dan sosialisasi yang lebih efektif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat SPBE dan cara menggunakannya. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, seperti penggunaan media sosial, baliho, dan pertemuan langsung, kualitas layanan masih dipengaruhi oleh masalah infrastruktur dan teknologi. Karena SPBE dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat, kerja sama dengan Diskominfo dan evaluasi berkelanjutan menjadi strategi penting untuk menemukan kekurangan dan memperbaiki sistem secara fleksibel.

Selain itu ada lagi pernyataan dari informan 3 dalam hal ini DISDIKBUD.

Berikut merupakan uraian hasil wawancaranya:

“kami rutin melakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa efektif pelaksanaan SPBE ini. Setiap bulan, kami meninjau sistem, tingkat bantuan masyarakat, dan masalah yang muncul. Hasil evaluasi biasanya digunakan untuk memberi masukan ke

masing-masing instansi agar mereka dapat memperbaiki atau meningkatkan apa yang mereka lakukan buruk. Tapi ya, evaluasi ini belum sepenuhnya efektif karena masalah lapangan seperti masalah infrastruktur dan variasi dalam pemahaman masyarakat. Kadang-kadang, ada beberapa hal yang baru diketahui setelah evaluasi, yang berarti kita perlu terus belajar dan menyesuaikan tindakan kita untuk mendapatkan hasil yang lebih baik” (Hasil wawancara: 16 Desember 2024).

Pernyataan tersebut menjelaskan pentingnya evaluasi rutin dalam pelaksanaan SPBE untuk memadukan kinerja dan menemukan masalah. Namun, evaluasi sering kali terhambat oleh masalah di lapangan seperti keterbatasan infrastruktur dan perbedaan pemahaman masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE membutuhkan pendekatan adaptif. Hasil evaluasi harus digunakan untuk perbaikan terus menerus. Selain itu, pernyataan tersebut menekankan bahwa pembelajaran dari pengalaman dan penyesuaian kebijakan adalah bagian penting dari mencapai hasil transformasi yang optimal.

Selain dari pernyataan pernyataan di atas ada juga pernyataan dari Tim Teknis SPBE itu sendiri, yakni:

“Saya lihat pemerintah Kabupaten Takalar sudah punya langkahlangkah yang terarah untuk menerapkan SPBE demi meningkatkan efisiensi pelayanan publik. tantangan dalam jalankan SPBE itu ada beberapa. Yang paling terasa itu masalah infrastruktur. Banyak tempat di Takalar yang sinyal internetnya masih susah. Mengenai sosialisasi dan edukasi sudah jalan ki selalu karna untuk mauki jaminkan terlaksana dengan baik ini SPBE maka kita perlu itu. evaluasi SPBE terus berjalan demi keberlangsungan implementasi agar nantinya pelayanan publik di kabupaten takalar bisa berjalan dengan efektif dengan percepatan digitalisasi” (Hasil wawancara: 17 Desember 2024).

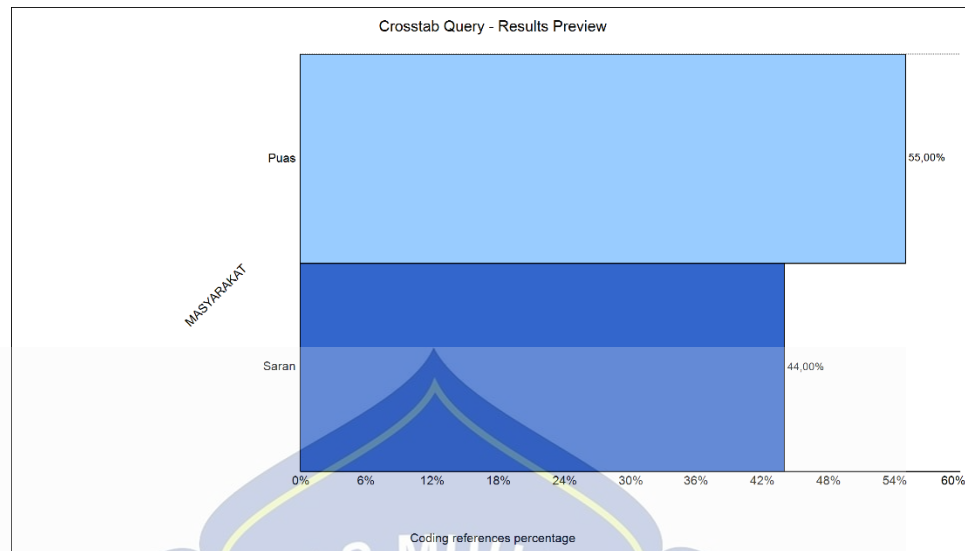
Berdasarkan pernyataan tersebut, pemerintah Kabupaten Takalar telah menetapkan tujuan yang jelas untuk menerapkan SPBE untuk meningkatkan

efisiensi pelayanan publik. Namun, pemerintah masih menghadapi sejumlah masalah besar, terutama yang berkaitan dengan infrastruktur, seperti beberapa wilayah yang memiliki akses internet yang terbatas. Meskipun sosialisasi dan edukasi tentang SPBE telah dimulai, implementasi yang berhasil memerlukan komitmen terus-menerus, termasuk evaluasi berkala. Evaluasi ini sangat penting untuk memastikan program akan terus berlanjut dan membantu percepatan digitalisasi untuk memberikan layanan publik yang lebih adil dan efisien di seluruh Kabupaten Takalar.

Dari hasil keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di atas mengemukakan evaluasi beserta edukasi sangat begitu penting di karenakan keinginan pengoptimalisasian pelayanan public sangat di butuhkan maka perlu adanya evaluasi secara berkala demi memastikan kelancaran sistem pemerintahan berbasis elektronik.

#### 5. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas transformasi digital dalam pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam berbagai layanan pemerintah, sehingga dapat memenuhi kebutuhan secara optimal.



**Gambar 10 Nvivo 12 Plus**

Gambar di atas merupakan sebuah hasil wawancara yang di olah di dalam Nvivo untuk menghasilkan perbandingan kepuasan Masyarakat terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sesuai dengan apa yang terjadi di tempat observasi tersebut menurut Masyarakat (yang di bagi menjadi 2 informan). Yang di mana tabel di bawah ini merupakan pendukung hasil grafik di atas:

**Tabel 7 tabel hasil data nvivo**

	Saran	Puas	Total
MASYARAKAT	44,44%	55,56%	100%

Data di atas merangkum persentase kontribusi empat pihak berbeda dalam tiga sub indikator yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap implementasi SPBE di kabupaten Takalar: puas, , saran.

Masyarakat secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap implementasi SPBE, di mana lebih dari separuh pengguna merasa



bahwa layanan digital yang diberikan sudah membantu dalam mengakses berbagai keperluan administrasi. Kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi dalam layanan menjadi beberapa faktor yang mendorong kepuasan masyarakat terhadap sistem berbasis elektronik ini. Namun, meskipun tingkat kepuasan relatif tinggi, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

Di samping tingkat kepuasan, masyarakat juga menyampaikan berbagai saran guna meningkatkan kualitas layanan SPBE. Beberapa di antaranya mencakup peningkatan kecepatan sistem, penyederhanaan prosedur digital agar lebih ramah pengguna, serta peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi ini. Saran-saran ini menjadi masukan berharga untuk perbaikan sistem ke depan, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem SPBE berdasarkan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, layanan berbasis digital dapat semakin dioptimalkan sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara elektronik.

Dari beberapa persentasi data di atas dengan beberapa informan, berikut ini merupakan hasil wawancara sebagai pendukung data di atas, yang di mana

pernyataan di bawah ini merupakan hasil tanya jawab oleh beberapa informan di beberapa masyarakat. Berikut hasil pernyataan dari informan masyarakat 1:

“Secara keseluruhan, saya merasa cukup puas. Beberapa layanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses, seperti melakukan tugas administrasi secara online, yang sebelumnya membutuhkan antrian yang panjang. Namun, ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, seperti koneksi internet yang kadang-kadang tidak stabil, yang menyebabkan masalah saat ingin mengakses layanan tertentu. Mungkin lebih memuaskan lagi jika infrastruktur diperbarui. Tapi secara keseluruhan, saya pikir ini adalah langkah yang baik dan sangat bermanfaat” (Hasil wawancara: 6 Januari 2025).

“Kalau menurut saya beberapa hal yang bisa diperbaiki. Pertama, mungkin diperlukan lebih banyak pelatihan atau sosialisasi bagi masyarakat umum, terutama bagi mereka yang belum terlalu memahami teknologi. Jadi, ketika mereka ingin menggunakan layanan elektronik, mereka tidak mengalami kesulitan. Selain itu, akan lebih bermanfaat jika ada dukungan jaringan yang lebih stabil di setiap lokasi untuk menghindari gangguan saat mengakses layanan. Selain itu, jika mungkin, tambahkan fitur yang lebih ramah pengguna agar lebih banyak orang merasa nyaman dan mudah menggunakannya. Jadi, pelayanan ini bisa jauh lebih memuaskan” (Hasil wawancara: 6 Januari 2025).

Pernyataan dari informan di atas menjelaskan bahwa dia merasa cukup puas terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik, tetapi alangkah baiknya lagi ketika adanya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah itu sendiri terkait infrastruktur agar lebih meningkatnya kebermanfaatan SPBE tersebut.

Adapun hasil wawancara dengan Masyarakat 2 Haruna selaku masyarakat pernyataannya sebagai berikut :

“Menurut saya, SPBE ini telah mencukupi atau bermanfaat buat masyarakat, di karenakan mengenai akses kami sebagai masyarakat sudah bisa melakukan akses secara online, dan juga sudah tidak perlu lagi yang Namanya bolak balik, tetapi terkadang juga ada juga masalah yang muncul seperti jaringan internet kadang melambat, tapi kalau di bandingkan dengan hal yang dulu, ini sudah jauh lebih meningkat, jadi jikalau pemerintah sudah bisa memperbaiki itu mungkin lebih bagus lagi” (Hasil wawancara 6 Januari 2025) Pertanyaan Kedua:

“Saya pikir pelayanannya cukup baik, tetapi mungkin lebih memuaskan jika sistem diperbaiki agar lebih stabil dan tidak sering error, terutama saat banyak orang menggunakannya sekaligus. Selain itu, perlu ada pedoman yang lebih jelas dan mudah dipahami untuk masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Jika mungkin, juga perlu ditingkatkan pelatihan dan sosialisasi, terutama di daerah dengan akses teknologi yang terbatas. Dengan demikian, saya percaya bahwa lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkannya sepenuhnya” (Hasil wawancara 6 Januari 2025)

Informan tersebut menjelaskan bahwa SPBE telah mencukupi dan bermanfaat bagi Masyarakat, karena banyak layanan yang di sediakan tetapi ada juga saran yang di berikan dan sama seperti jawaban yang di berikan oleh informan Masyarakat sebelumnya, peningkatan infrastruktur akan lebih membantu atau mempermudah Masyarakat jika itu terpenuhi.

Dari hasil keseluruhan wawancara dapat di simpulkan bahwa Masyarakat sudah cukup puas terhadap implementasi SPBE itu sendiri. Tetapi perlu kita ketahui Kembali lagi ke pembahasan infrastruktur yang perlu di tingkatkan untuk lebih meningkatnya efektifitas SPBE itu sendiri.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh David Corten implementasi menggambarkan 3 inti elemen yang ada dalam sebuah pelaksanaan program.

Dari 3 inti elemen pelaksanaan program tersebut menyatakan bahwa suatu program akan berhasil di laksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga (3) elemen implementasi program dalam hal ini: (1) Kesesuaian antara program dan pemanfaatan, (2) Kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana, (3) Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dan organisasi pelaksana. Dan juga ada tambahan beberapa indikator dalam hal ini (4) Sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar, (5) Kepuasan masyarakat terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik. Berikut ini adalah pembahasan yang lebih rinci dari hal tersebut:

#### 1. Kesesuaian antara program dan pemanfaat

Pentingnya meningkatkan yang namanya kesesuaian program sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan pemanfaat sebagai strategi yang efektif untuk peningkatan layanan publik. Di kabupaten takalar sistem pemerintahan berbasis elektronik di anggap sangat berguna untuk mendorong optimalisasi pelayanan publik. Kehadiran suatu program dan keterlibatan pemanfaat di Kabupaten Takalar, meskipun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi beberapa masyarakat sudah menggunakan dan merasakan manfaat dari pengimplementasian tersebut. Meskipun terdapat tantangan, tetapi program ini di akui telah memiliki potensi untuk mengoptimalkan pelayanan publik di kabupaten Takalar. Adapun dalam hal ini tantangan yang di hadapi oleh program yakni peningkatan infrastruktur dan juga sangat berharap keterlibatan masyarakat dalam program ini. Berikut merupakan tujuan utama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah mewujudkan tata



Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan terpercaya. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didasarkan pada prinsip-prinsip seperti keamanan, efektivitas, keterpaduan, kesinambungan dan akuntabilitas. Penilaian keberhasilan program di petik dari kesediaan pemerintah memberikan informasi dan pihak masyarakat sebagai penilaian kepuasan mereka terhadap implementasi. Keterbukaan informasi dan layanan publik yang baik dari pemerintah maupun masyarakat implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menunjukkan dampak yang begitu positif program ini terhadap kemajuan di Kabupaten Takalar. Meskipun dari beberapa pendapat terdapat beberapa kritik ataupun saran dari beberapa informan, tetapi penilaian yang baik itulah yang menerbangkan program ini di kabupaten Takalar. Meskipun di dalam program ini terdapat beberapa tantangan dan juga beberapa kebutuhan. Dapat di yakinkan bahwa program ini mampu membawa pelayanan publik di kabupaten takalar bisa lebih optimal.

## 2. Kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana

Program ini memerlukan keselarasan yang sangat erat dengan antara program yang dirancang dan organisasi pelaksana yang bertanggung jawab. Namun dalam mencapai indeks sukses diperlukan koordinasi yang erat antara beberapa instansi pemerintah, demi meningkatnya pemahaman digital dan juga infrastruktur di karenakan sejauh ini masih ada daerah yang bisa di sebut sebagai daerah dengan keterbatasan akses internet. Tetapi meskipun tantangan tersebut telah di penuhi perlu di ingat bahwa, tantangan tersebut masih tetap harus di

iringi dengan perkembangan pada teknologi. Peran instansi pemerintah dalam beberapa perencanaan dalam peningkatan layanan tersebut memberikan respon yang positif menunjukkan bahwa kesesuaian antar program dan organisasi pelaksana tetap berjalan, walaupun ada beberapa tantangan yang harus di selesaikan.

Dan adapun tantangan yang harus di jadikan bahan evaluasi kedepannya terdapat pada kesesuaian antar program dan organisasi pelaksana yakni:

- Koordinasi
- Literasi Digital
- Akses Internet

3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dan organisasi pelaksana

Mengenai hasil di atas membahas bahwa program di rancang untuk mengoptimalkan pelayanan publik di kabupaten Takalar melalui pengimplementasian sistem pemerintahan berbasis elektronik. Yang dimana hasil tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi bentuk evaluasi dari kelompok dan organisasi pelaksana dari beberapa instansi, yakni:

- Sosialisasi
- Pentingnya Pelatihan
- Keterlibatan masyarakat

Dari beberapa point di atas, terdapat tantangan yang di hadapi oleh organisasi pelaksana. meskipun terdapat beberapa tantangan, organisasi pelaksana tetap konsisten dalam hal ini, organisasi pelaksana tetap terus

mencoba untuk meningkatkan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini, guna terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Di harapkan kedepannya organisasi pelaksana terus mengadakan sosialisasi, beserta pelatihan di karenakan keterlibatan kelompok pemanfaat sangat berpengaruh sebagai penilaian terhadap pengimplementasian sistem pemerintahan berbasis elektronik itu sendiri. Dengan demikian tujuan utama dari program tersebut dapat mampu menyentuh kata sukses.

#### 4. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di kabupaten takalar

Dengan hasil yang telah di dapatkan dari beberapa instansi, SPBE di kabupaten takalar mendapat banyak apresiasi, di karenakan semenjak ada nya pengimplementasian SPBE itu sendiri, masyarakat mendapatkan begitu banyak manfaatnya dan merasakan perbandingan ketika belum adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik ini. Tetapi meskipun sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar sudah sebentar lagi mencapai kata sukses, tetap saja ada beberapa hal yang harus di lakukan, yang kiranya hal tersebut menjadi sesuatu yang sangat penting di pengimplementasiannya.

Terdapat tantangan ataupun saran usul yang berkembang dari beberapa elemen. Bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik, membutuhkan yang namanya peningkatan, di karenakan peningkatan merupakan bahan evaluasi yang terus berjalan seiring perkembangan teknologi, dan juga dalam hal ini edukasi juga menjadi salah satu hal yang paling penting dalam

pengimplementasiannya, di karenakan masih kurang nya masyarakat yang belum paham dengan teknologi.

Tetapi meskipun terdapat beberapa bahan yang menjadi evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar dari tahun ketahun. SPBE sudah hampir di katakan sukses di kalangan masyarakat di kabupaten takalar, berikut rincian data yang di peroleh dari tim teknis sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar

<b>Indeks</b>	<b>Predikat</b>	<b>Tahun</b>
1.96	Cukup	2022
2.27	Cukup	2023
2.80	Baik	2024

Tabel 8 Indeks SPBE

Berikut merupakan skala perhitungan skor indeks SPBE:

<b>Nilai Indeks</b>	<b>Predikat</b>
<1,8	Kurang
1,8 – 2,6	Cukup
2,26 – 3,5	Baik
3,5 – 4,2	Sangat Baik
4,2 – 5,0	Memuaskan

Berbicara dari tahun ke tahun infrastruktur seperti ketersediaan akses jaringan di seluruh daerah sudah menjadi sangat penting. Berikut ini adalah data yang diperoleh dari tim teknis SPBE itu sendiri.

Tabel 9 Data Internet di Desa/Kelurahan Kabupaten Takalar Tahun 2025



NO	KECAMATAN	DESA/KELURAHAN	SINYAL SELULER	JARINGAN INTERNET KANTOR DESA/KEL	KET
1	<b>PATTALLASSANG</b>	KEL. PALLANTIKANG	100 %	-	
	KELURAHAN = 9	KEL. PATTALLASSANG	100 %	-	
		KEL. PAPPAL	100 %	-	
		KEL. SOMBALABELLA	100 %	-	
		KEL. KALABBIRANG	100 %	-	
		KEL. BAJENG	100 %	-	
		KEL. SALAKA	100 %	-	
		KEL. SABINTANG	100 %	-	
		KEL. MARADEKAYA	100 %	-	
2	<b>POLONGBANGKENG UTARA</b>	KEL. PALLEKO	100 %	-	
	KELURAHAN = 6	KEL. PANRANNUANGKU	100 %	-	
	DESA = 12	KEL. PARANGLUARA	100 %	-	
		KEL. MALEWANG	100 %	-	
		KEL. MANONGKOKI	100 %	-	
		KEL. MATTOMPODALLE	100 %	-	
		LASSANG	100 %	-	
		TIMBUSENG	100 %	-	
		BALANGTANAYA	100 %	-	
		LASSANG BARAT	100 %	Indihome	

		KO'MARA	100 %	-	
		BARUGAYA	100 %	-	
		TOWATA	100 %	-	
		KAMPUNGBERU	100 %	-	
		MASSAMATURU	100 %	Indihome	
		PA'RAPPUNGANTA	100 %	Indihome	
		PARANG BADDO	100 %	-	
		KALE KO'MARA	100 %	Iftalink	

<b>3</b>	<b>POLONGBANGKENG SELATAN</b>	KEL. BULUKUNYI	100 %	-	
	KELURAHAN = 6	KEL. PATTENE	100 %	-	
	DESA = 5	KEL. BONTOKADATTO	100 %	-	
		KEL. RAJAYA	100 %	-	
		KEL. PA'BUNDUKANG	100 %	-	
		KEL. CANREGO	100 %	-	
		SU'RULANGI	100 %	Indihome	
		CAKURA	100 %	Indihome	
		LANTANG	100 %	Indihome	
		MONCONGKOMBA	100 %	Indihome	
		KALELANTANG	100 %	Indihome	
<b>4</b>	<b>MANGARABOMBANG</b>	KEL. MANGADU	100 %	-	
	KELURAHAN = 1	LENGKESE	100 %	-	
	DESA = 11	BANGGAE	100 %	Indihome	
		PANYANGKALANG	100 %	Ada	
		LAIKANG	80 %	-	
		CIKOANG	100 %	Indihome	
		PUNAGA	80 %	-	
		PATTOPAKANG	70 %	-	
		BONTOPARANG	100 %	Global Link	
		BONTOMANAI	100 %	-	
		LAKATONG	80 %	-	
		TOPEJAWA	100 %	Indihome	
<b>5</b>	<b>SANROBONE</b>	SANROBONE	100 %	Indihome	
	DESA = 6	TONASA	100 %	-	
		PADDINGING	100 %	Indihome	
		LAGURUDA	100 %	-	Blm ada Jar
		UJUNG BAJI	100 %	-	Blm ada Jar
		BANYUANYARA	100 %	Indihome	

<b>6</b>	<b>MAPPAKASUNGGU</b>	KEL. TAKALAR	100 %		
	KELURAHAN = 1	SOREANG	100 %		
	DESA = 3	PA'BATANGAN	100 %	Ada	

		PATANI	100 %		
<b>7</b>	<b>GALESONG SELATAN</b>	BARAMMAMASE	100 %		
	DESA = 13	POPO	100 %		
		BONTOMARANNU	100 %		
		MANGINDARA	100 %		
		BENTANG	100 %	ICONNet	
		KALEBENTANG	100 %		
		TAROWANG	100 %		
		BONTOKANANG	100 %		
		KADATONG	100 %		
		SAWAKUNG	50 %	-	
		KALUKUBODO	100 %		
		BONTOKASSI	100 %		
		KANAENG	100 %		
<b>8</b>	<b>GALESONG</b>	GALESONG KOTA	100 %	Indihome	
	DESA = 17	KALENNA	100 %	ICONNet	
		BONTONGAPE			
		CAMPAGAYA	100 %	ICONNet	
		PARAMBAMBE	100 %	ICONNet	
		BONTOMANGAPE	100 %	Indihome	
		KALUKUANG	100 %	Indihome	
		MAPPAKALOMPO	100 %	ICONNet	
		BONTOLOE	100 %	Indihome	
		BODDIA	100 %	MyRepublic	
		PARANGMATA	100 %	-	
		PARASANGANG BERU	100 %	MyRepublic	
		GALESONG BARU	100 %	-	
		PALALAKKANG	100 %	Indihome	
		PATTINOANG	100 %	-	
		KAMPUNG BERU	100 %	MyRepublic	
		TAREMBANG	100 %	-	Baru dianggarkan
		GALESONG TIMUR	100 %	BitNet	
<b>9</b>	<b>GALESONG UTARA</b>	KEL. BONTOLEBANG	100 %	Indihome	
	KELURAHAN = 1	SAMPULUNGAN	100 %	Indihome	
	DESA = 13	AENG TOWA	100 %	ICONNet	

		TAMALATE	100 %	Indihome	
		BONTOKADDOPEPE	100 %	Indihome	
		DESA AENG BATUBATU	100 %	MyRepublic	
		DESA PAKKABBA	100 %	Indihome & MyRepublic	
		DESA BONTOLANRA	100 %	Indihome	
		DESA BONTOSUNGGU	100 %	Indihome	
		DESA TAMASAJU	100 %	Indihome	
		DESA MACCINI SOMBALA	100 %	-	
		(Pemekaran dari Bontosunggu)			
		DESA SAWAKUNG BEBA	100 %	Indihome	
		(Pemekaran dari Tamasaju)			
		DESA BIRINGKASSI	100 %	Topaz	
		(Pemekaran dari Aeng Batu-Batu)			
		DESA KABALLOKANG PAKKABBA	100 %	-	
		(Pemekaran dari Bontolanra dan Pakkabba)			
<b>10</b>	<b>KEPULAUAN TANAKEKE</b>	TOMPOTANA	45 %	-	
	DESA = 6	BALANGDATU	100 %	-	
		REWATAYA	45 %	-	
		MACCINIBAJI	100 %	-	
		MATTIROBAJI	100 %	-	
		MINASA BAJI	45 %	-	4 Pulau

Persentasi data dari tim teknis SPBE itu sendiri menunjukkan bahwa infrastruktur belum sepenuhnya sukses masih ada beberapa daerah di kabupaten



Takalar itu sendiri masih ada yang terkendala di persoalan jaringan dan harus di ketahui bahwa dari tahun ketahun evaluasi SPBE terus berjalan sehingga, dari beberapa daerah sudah mencapai tingkat terpenuhi, dengan demikian seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin meningkat, pemerintah kabupaten takalar akan terus mengadakan evaluasi dan peningkatan, di infrstruktur dan juga yang lainnya.

Meskipun persentasi di atas menunjukkan SPBE di kabupaten Takalar belum berjalan dengan optimal, tetapi masyarakat di beberapa daerah telah merasakan manfaat implementasi tersebut. Dengan demikian jika semua tantangan kedepannya bisa di selesaikan seiring dengan perkembangan teknologi maka seluruh elemen di kabupaten takalar akan merasakan pelayanan publik yang lebih optimal.

#### 5. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten Takalar saat ini masyarakat sudah merasakan hal tersebut, manfaat dari sistem pemerintahan berbasis elektronik telah membawa perubahan pelayanan publik di kabupaten takalar berubah drastis, masyarakat telah merasakan hal tersebut dan mereka merasa puas akan hal itu. Meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu di hadapi oleh pemerintah untuk mengoptimalkan kinerja, bisa di katakan SPBE sudah hampir memenuhi kebutuhan masyarakat di bidangnya. Tetapi tidak lupa dengan perkembangan teknologi yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi pemerintah, karena melihat masih ada beberapa tantangan yang

perlu di hadapi ke depannya. Dengan demikian pengimplementasian SPBE itu sendiri akan betul betul optimal dan meraih kepuasan masyarakat yang ideal.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di kabupaten takalar. Dengan tujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik di kabupaten takalar itu sendiri. Dan berdasarkan indikator di atas:

##### 1. Kesesuaian Antar Program Dan Pemanfaatan

Kesesuaian antar program dan pemanfaatan begitu penting di karenakan hal ini merupakan hal yang harus di perhatikan, yang dimana ini menjadi suatu kebutuhan yang hadir untuk bisa program tersebut berjalan dengan optimal dengan mempertimbangkan seluruh tantangan tantangan yang ada. Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini bertujuan untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan terpercaya. Yang dimana program ini di nilai dari keterlibatan pemerintah untuk memberikan informasi terkait hal tersebut serta masyarakat yang bisa di katakan penilai Tingkat kepuasan terhadap program ini. Penilaian positif dari beberapa elemen memberikan penilaian positif terkait perkembangan program, meskipun ada beberapa tanggapan beserta saran yang di berikan setidaknya perkembangan system pemerintahan berbasis elektronik dapat mampu mengoptimalkan pelayanan publik di kabupaten takalar itu sendiri.

## 2. Kesesuaian Antara Program Dan Organisasi Pelaksana

Kesesuaian ini terlihat dalam penyediaan infrastruktur akses internet oleh beberapa organisasi, yang dapat meningkatkan efektivitas inisiatif. Tetapi koordinasi dan literasi digital masih menjadi masalah yang perlu diatasi. Meskipun kebijakan dan program SPBE sejalan, perlu diingat bahwa seiring dengan perkembangan teknologi, perubahan mungkin diperlukan.

## 3. Kesesuaian Antara Kelompok Pemanfaatan Dan Organisasi Pelaksana dengan menggunakan teknologi, pembangunan berkelanjutan dimaksudkan untuk mencapai tujuan seperti sosialisasi, pentingnya pelatihan, dan keterlibatan masyarakat. Pada akhirnya, pengoptimalan program akan memenuhi kebutuhan semua pihak di kabupaten Takalar.

## 4. SPBE Di Kabupaten Takalar

Dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kabupaten Takalar telah menunjukkan kemajuan besar. SPBE telah meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun, implementasi masih menantang, terutama dalam hal ketersediaan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai. Program digitalisasi telah didukung oleh pemerintah daerah melalui kebijakan dan alokasi anggaran. Ini mulai menghasilkan hasil yang baik, seperti percepatan layanan, pengelolaan data yang lebih baik, dan peningkatan akuntabilitas. Untuk menjamin keberlanjutan program SPBE, pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya harus bekerja sama untuk meningkatkan infrastruktur, mengembangkan SDM, dan melakukan evaluasi berkala.



Dengan cara ini, SPBE di Kabupaten Takalar diharapkan mampu memberikan manfaat terbaik bagi masyarakat.

5. Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Ada berbagai tanggapan tentang seberapa puas masyarakat Kabupaten Takalar dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebagian masyarakat menyatakan apresiasi mereka terhadap percepatan pelayanan publik serta kemudahan mendapatkan informasi melalui sistem digital. Namun, masih ada keluhan tentang masalah teknis seperti masalah jaringan, masalah penggunaan platform, dan kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan layanan berbasis elektronik. Pemerintah daerah harus memperkuat infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan kepada pengguna, dan memastikan bahwa layanan ini dapat diakses secara efektif oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk memastikan bahwa implementasi SPBE benar-benar menghasilkan manfaat yang nyata dan berkelanjutan, langkah penting lainnya adalah evaluasi berkala terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

## B. Saran

1. Melakukan evaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan segala aspek agar pengoptimalan pelayanan publik di kabupaten takalar bisa berjalan dengan efektif sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat yang akan merasakan program nantinya.
2. Melakukan program yang mengarah kepada pemahaman penggunaan serta memperbanyak literasi digital kepada seluruh elemen, dikarenakan itu sangat penting untuk kelancaran program, dan juga memperhatikan seluruh tantangan yang dihadapi dengan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Tingkat Kelurahan di Kota Kendari Melalui Aplikasi LAIKA. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 843–855.
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Amalia, F. (2024). *Layanan tata kelola sistem Pemerintahan berbasis elektronik berdasarkan peraturan Walikota no. 8 tahun 2023 kota Malang berdasarkan perspektif Siyasa Idariyyah*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Boy, T., & Ariawan, A. (2023). Peran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dan Hukum Telekomunikasi dalam SPBE di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(2), 5533–5538.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61.
- Ginting, R. V. B., Arindani, D., Lubis, C. M. W., & Shella, A. P. (2021). Literasi digital sebagai wujud pemberdayaan masyarakat di era globalisasi. *Jurnal Pasopati*, 3(2).
- 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.
- Haji, B. T. (2020). Pengertian Implementasi. *LAPORAN AKHIR*, 31.
- Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). Hambatan-Hambatan Dalam Implemetasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 5(3), 215–223.
- Hermawanto, A., & Anggraini, M. (2020). *Globalisasi, Revolusi Digital dan Lokalitas: Dinamika Internasional dan Domestik di Era Borderless World*. LPPM Press UPN" Veteran" Yogyakarta.
- Hidayatullah, H., Lestanata, Y., Hadi, A., & Imam, S. (2024). Tingkat Kematangan



- Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 256–266.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- JANUAR, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Maryuni, S., Darmawan, D., Apriyani, E., Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011–1028.
- Murtadho, M. A. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Era Digital di Indonesia. *AGRAPANA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 12–23.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nur, A., & Jidan, M. (2024). Analisis Peranan Teknologi Dalam Aspek Kehidupan Berkomunikasi Di Era Digital. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(12), 31–40.
- Oktaviani, E., Asrinur, A., Prakoso, A. W. I., & Madiistriyatno, H. (2023). Transformasi Digital Dan Strategi Manajemen. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 16–26.
- Paroli, P. (2024). OPTIMALISASI KINERJA LAYANAN PUBLIK MELALUI PERENCANAAN SDM DAN TEKNOLOGI DIGITAL DI INSTANSI PEMERINTAH. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(6), 8416–8427.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Saptarianto, H., Deviani, S., Anah, S. I., & Noviyanti, I. (2024). Menghadapi Tantangan Era Digital, Strategi Integrasi Media Sosial, Literasi Digital dan Inovasi Bisnis. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 128–139.
- Saputra, G. C. (2024). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK: DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 23(1), 72–79.
- Simangunsong, F. (2016). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat



- Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *Scan: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33.
- Togatorop, A. M. H., Darmawan, D. W., & Hidayati, R. (2024). Transformasi Digital dalam Mencapai Keberlanjutan di Bidang Ekonomi dan Keuangan. *Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC)*, 7(1), 16–31.
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 76–95.
- Yusuf, M., Ariefiati, A., Sophan, M. K., & Darmawan, A. K. (2023). *E-Government*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi dan Optimalisasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.



**L**

**A**



**A**

**N**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5295/05/C.4-VIII/XI/1446/2024

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

13 November 2024 M

11 Jumadil awal 1446

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1147/FSP/A.1-VIII/XI/46/2024 tanggal 13 Nopember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **IRAWATI**

No. Stambuk : **10564 1104921**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL : STUDI IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPEB) DI KABUPATEN TAKALAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 16 Desember 2024 s/d 16 Februari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **28991/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Bupati Takalar  
 Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5295/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 13 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **IRAWATI**  
 Nomor Pokok : **105641104921**  
 Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**  
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
 Alamat : **Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: STUDI IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KABUPATEN TAKALAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 November 2024 s/d 16 Januari 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 13 November 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**  
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
 2. *Pertinggal.*



No. SERI 364



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Syech Yusuf No. 16 Kab. Takalar  
 Email: dpmpstakalar@gmail.com website: www.dpmpstakalar.go.id

Takalar, 19 November 2024

Nomor : 364/IP-DPMPTSP/XI/2024  
 Lamp. : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
 Yth. Kepala Dinas Kominfo Kab. Takalar  
 Di  
Takalar

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sul-Sel, Nomor: 28991/S.01/PTSP/2024, Tanggal 13 November 2024 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor: 070/372/BKBP/XI/2024, tanggal 19 November 2024, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : IRAWATI  
 Tempat Tanggal Lahir : Takalar, 05 Juli 2003  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar  
 Alamat : Kalappa Desa/Kel. Mangadu  
 Kec. Mangarabombang Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam rangka *Penyusunan Skripsi* dengan judul :

***"OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: STUDI  
 IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)  
 DI KABUPATEN TAKALAR"***

Yang akan dilaksanakan : 16 November 2024 s/d 16 Januari 2025  
 Pengikut / Peserta : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.



**IRRAWATI IBRAHIM, SE., M.M**  
 Pangkat : Pembina Utama Muda  
 NIP : 197202242000032002

**Tembusan :** disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar;
5. Pertinggal;





**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**  
 Jl. Jend. Sudirman No.26 Pattallassang Takalar Sulawesi Selatan, Email: [Kominfo@takalarkab.go.id](mailto:Kominfo@takalarkab.go.id)

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 800/ 13 /DKI-SP/ I /2025**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- N a m a : **SYAINAL MANNAN, S.STP., M.Si**
- N I P : 19770505 199711 1 001
- Pangkat/Gol. : Pembina Utama Muda / (IV/c)
- Jabatan : Kepala Dinas

Menerangkan bahwa

- N a m a : **IRAWATI**
- No.Pokok Mahasiswi : 105641104921
- Program Studi : Ilmu Pemerintahan
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Agama : Islam
- Pkerjaan : Mahasiswi (S1) UNISMAH MAKASSAR
- Alamat Kampus : Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar

Telah melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan Judul :

**“ OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL : STUDI IMPLEMENTASI  
 SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KABUPATEN TAKALAR “**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Takalar, 16 Januari 2025

**KEPALA DINAS**



**SYAINAL MANNAN, S.STP., M.Si**  
 Pangkat / Pembina Utama Muda  
 Nip.19770505 199711 1 001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5295/05/C.4-VIII/XI/1446/2024

13 November 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

11 Jumadil awal 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Takalar

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1147/FSP/A.1-VIII/XI/46/2024 tanggal 13 Nopember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **IRAWATI**

No. Stambuk : **10564 1104921**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL : STUDI IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPEB) DI KABUPATEN TAKALAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 16 Desember 2024 s/d 16 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muhsin Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761





**Dokumentasi Dengan Kepala Dinas Kominfo Bapak Syainal Mannan, S.  
STP., M.Si**





**Wawancara Dengan Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Sipil  
Kabupaten Takalar Bapak H. Abdul Wahab, S. Sos., M.Si**





**Wawancara Bersama Dengan Tim Teknis SPBE**





**Wawancara Dengan bapak Bagian Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
DISDIKBUD Kabupaten Takalar**





**Wawancara Dengan Masyarakat Kabupaten Takalar yaitu Bapak Haruna  
Dan Ibu Jasmianti**