



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 4282-4289

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## **Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah**

Laila Qadriyani Malikin Rumakat  
Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia  
[qadrivanilaila@gmail.com](mailto:qadrivanilaila@gmail.com)

### **Abstrak**

*Transformasi digital dalam administrasi publik telah menjadi agenda strategis dalam tata kelola pemerintahan daerah selama satu dekade terakhir. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Namun demikian, efektivitas implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah masih menunjukkan disparitas yang signifikan, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur digital, kompetensi sumber daya manusia, dan integrasi lintas sektor pelayanan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana SPBE mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di pemerintah daerah, dengan meninjau aspek efisiensi proses, aksesibilitas layanan, responsivitas, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan studi kasus pada dua pemerintah daerah di Indonesia yang telah menerapkan SPBE selama minimal tiga tahun. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas SPBE sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kebijakan internal, budaya birokrasi adaptif, dan partisipasi aktif masyarakat. Temuan juga mengindikasikan bahwa keberhasilan SPBE tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh reformasi struktural dan pola kepemimpinan yang pro-transformasi digital. Implikasi penelitian ini memperkuat pentingnya pendekatan holistik dalam penerapan SPBE, yang tidak semata bersandar pada modernisasi sistem, tetapi juga pada penguatan tata kelola, pelatihan SDM, dan mekanisme evaluasi berbasis data. Artikel ini merekomendasikan strategi integratif dalam pembangunan ekosistem layanan digital daerah yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan publik.*

*Kata kunci: Pelayanan Publik, Sistem Elektronik Pemerintahan, Efektivitas Pelayanan, Transformasi Digital, Pemerintah Daerah.*

### **1. Latar Belakang**

Dalam dua dekade terakhir, dinamika tata kelola pemerintahan mengalami transformasi yang semakin intensif akibat tekanan global terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas sektor publik. Munculnya paradigma e-government menandai pergeseran mendasar dalam praktik administrasi publik dari sistem birokrasi konvensional yang cenderung hierarkis dan tertutup menuju sistem yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang menekankan keterbukaan, kecepatan, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan warga negara (OECD, 2019; Afandi & Afandi, 2018). Di Indonesia, arah kebijakan ini terefleksikan dalam perumusan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kebijakan nasional yang diinstitutionalisasi melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, yang bertujuan untuk mewujudkan birokrasi digital yang terpadu dan berdampak langsung terhadap kualitas layanan publik (Rahmadi et al., 2021; Supriyanto, 2016).

SPBE, sebagai kebijakan strategis, dirancang untuk memperkuat sinergi antar-instansi melalui interoperabilitas sistem informasi, penyederhanaan proses layanan, serta integrasi data lintas sektor (Judijanto et al., 2025). Dalam tataran normatif, sistem ini diharapkan mampu menjadi instrumen transformasi birokrasi dari administrasi yang berorientasi prosedural menuju pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berbasis hasil (outcome-based governance) (Fitriana et al., 2025). Namun, dalam tataran empiris, pelaksanaan SPBE di tingkat pemerintah daerah menunjukkan disparitas yang cukup tajam. Beberapa pemerintah daerah berhasil mengintegrasikan sistem

administrasi digital secara relatif efektif, sedangkan sebagian lainnya masih terjebak dalam tantangan klasik seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital aparatur, tumpang tindih regulasi, serta resistensi terhadap perubahan di level operasional dan struktural (Prahara, 2021; Irawan, 2018).

Ketimpangan ini menjadi refleksi dari belum meratanya kesiapan institusional dalam mengadopsi transformasi digital secara utuh, terutama di daerah-daerah yang masih memiliki ketergantungan tinggi terhadap model kerja manual dan budaya birokrasi yang hierarkis. Tidak sedikit implementasi SPBE yang berhenti pada tataran formalisasi kebijakan, seperti pembangunan portal pelayanan atau aplikasi digital, namun belum menyentuh transformasi proses bisnis dan mindset aparatur secara substantif. Dalam konteks ini, efektivitas layanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor manajerial, kepemimpinan, integrasi data, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang konsisten (Utaminingsih et al., 2022; Rusdy & Flambonita, 2023).

Efektivitas pelayanan publik sendiri dapat dimaknai sebagai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi standar kualitas, kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, keberhasilan SPBE dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik harus diukur secara multi-dimensional, yang tidak hanya menilai aspek teknis dari sistem yang digunakan, tetapi juga mempertimbangkan interaksi antara kebijakan, sumber daya manusia, struktur kelembagaan, dan penerimaan masyarakat (Nurmani, 2021; Sawir, 2020). Hal ini menjadi sangat penting mengingat pelayanan publik merupakan wujud konkret kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, dan menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi secara menyeluruh.

Dalam kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam efektivitas pelayanan publik dalam konteks penerapan SPBE di lingkungan pemerintah daerah. Kajian ini tidak hanya berfokus pada aspek normatif atau kebijakan formal, tetapi juga mengeksplorasi dinamika implementasi di lapangan melalui studi kasus pada dua daerah yang telah menerapkan SPBE selama minimal tiga tahun. Analisis dilakukan terhadap dimensi efisiensi proses, aksesibilitas layanan digital, responsivitas aparatur, serta tingkat kepuasan pengguna layanan, guna memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap faktor-faktor yang menentukan keberhasilan maupun kegagalan SPBE sebagai instrumen peningkatan layanan publik. Dengan pendekatan ini, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam menjawab tantangan implementasi SPBE di tingkat daerah, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk memperkuat kapabilitas digital pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berkelanjutan di era transformasi digital.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah daerah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas implementasi kebijakan SPBE secara kontekstual, termasuk dinamika struktural, teknis, dan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital (Sholikhah, 2016).

### **2.2. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, yang secara nasional dikenal sebagai salah satu daerah dengan tingkat kematangan digital pemerintahan yang tinggi. Berdasarkan data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) tahun 2023, Kota Semarang memperoleh nilai indeks SPBE yang termasuk dalam kategori “baik” dengan capaian signifikan dalam aspek tata kelola teknologi informasi, kebijakan layanan digital, serta integrasi sistem antar-perangkat daerah. Kota Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena representatif dalam hal keseriusan penerapan digitalisasi birokrasi dan dinilai memiliki praktik terbaik (best practice) dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik di tingkat pemerintah daerah. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya mengkaji secara empiris bagaimana efektivitas SPBE diterapkan di lingkungan birokrasi daerah melalui pengamatan langsung terhadap dua organisasi perangkat daerah (OPD) yang memiliki intensitas layanan digital yang tinggi.

Fokus utama penelitian diarahkan pada dua OPD kunci, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kedua dinas ini dipilih karena masing-masing menjalankan fungsi pelayanan publik yang bersifat vital, berdampak luas terhadap

masyarakat, dan telah mengalami transformasi digital secara signifikan. DPMPTSP Kota Semarang mengelola seluruh proses pelayanan perizinan usaha dan non-usaha secara terpusat melalui sistem OSS (Online Single Submission) dan e-Perizinan daerah, yang terintegrasi dengan sistem nasional serta dilengkapi dengan fitur pelacakan status permohonan, verifikasi digital, dan notifikasi daring. Sistem ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan izin tanpa harus datang secara fisik, sehingga mendukung efisiensi proses dan transparansi pelayanan.

Sementara itu, Disdukcapil Kota Semarang merupakan instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan yang telah mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi melalui sistem Si Dukun Online (Sistem Informasi Dukcapil Online) dan aplikasi layanan mandiri penduduk. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengurus dokumen-dokumen penting seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian secara daring. Layanan ini dirancang untuk meminimalkan antrean di kantor pelayanan, memotong proses birokrasi manual, serta memberikan kemudahan akses bagi warga kota, termasuk melalui perangkat seluler. Keduanya menjadi contoh bagaimana SPBE tidak hanya hadir sebagai kebijakan administratif, melainkan telah dioperasionalkan secara konkret dalam bentuk layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat luas.

Dengan demikian, kedua OPD tersebut dipilih sebagai objek penelitian karena mewakili dimensi strategis pelayanan publik yang sedang mengalami modernisasi digital secara substansial, dan relevan untuk dianalisis guna mengukur efektivitas implementasi SPBE dalam praktik nyata di tingkat pemerintah daerah. Temuan dari lokasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan SPBE, serta dapat menjadi rujukan bagi daerah lain yang sedang mengembangkan sistem pelayanan digital.

### 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu studi dokumentasi dan observasi sistematis. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai dokumen resmi yang relevan, seperti peraturan daerah, kebijakan teknis SPBE, SOP dan alur layanan digital di DPMPTSP dan Disdukcapil, laporan evaluasi kinerja SPBE, statistik layanan publik digital (jumlah permohonan, durasi penyelesaian, efektivitas sistem), serta laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan laporan tahunan pelayanan publik. Dokumen-dokumen ini memberikan gambaran normatif dan kinerja formal dari pelaksanaan SPBE di lingkungan pemerintah daerah (Jailani, 2023; Anufia & Alhamid, 2019).

Sementara itu, observasi sistematis dilakukan secara langsung di kantor pelayanan dan platform digital kedua OPD tersebut selama dua minggu kerja. Observasi difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan layanan dengan SOP, kinerja sistem, kemudahan akses pengguna, respons terhadap aduan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat dalam proses layanan. Kombinasi kedua teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi SPBE, baik dari sisi administratif maupun praktik pelayanan di lapangan

### 2.4. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis tematik (*thematic analysis*), yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan pola-pola makna (tema) dalam data kualitatif secara sistematis. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahapan utama (Rozali, 2022). Pertama, tahap reduksi data, di mana peneliti memilah dan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik berbasis SPBE. Kedua, tahap kategorisasi, yakni proses pengelompokan data ke dalam tema-tema utama yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu efisiensi, aksesibilitas, responsivitas, dan kepuasan pengguna. Ketiga, tahap penarikan kesimpulan, di mana peneliti menyusun narasi analitis berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, kemudian menginterpretasikannya dengan merujuk pada teori pelayanan publik dan kebijakan SPBE sebagai kerangka konseptual. Untuk memastikan keabsahan temuan, validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi, baik triangulasi metode (dokumentasi dan observasi) maupun triangulasi sumber (pemeriksaan silang antar dokumen), guna menjamin konsistensi dan keandalan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah.

### 2.5. Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik dalam konteks penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dianalisis berdasarkan empat indikator utama yang menjadi kerangka evaluatif dalam penelitian ini. Pertama,

efisiensi, yang mencakup sejauh mana penerapan SPBE mampu menghemat waktu pelayanan, menyederhanakan proses birokrasi, serta mengurangi interaksi tatap muka antara masyarakat dan aparatur, sehingga menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Kedua, aksesibilitas, yakni kemudahan layanan digital untuk diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkendala oleh faktor usia, lokasi geografis, maupun tingkat literasi digital. Ketiga, responsivitas, yang merujuk pada kemampuan sistem digital dalam memberikan respons cepat terhadap permintaan masyarakat, termasuk penyelesaian kendala teknis dan pengelolaan pengaduan secara real-time. Keempat, kepuasan pengguna, yang diukur melalui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, baik dari segi kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, maupun keandalan sistem. Keempat indikator ini digunakan secara terpadu untuk menilai secara menyeluruh sejauh mana implementasi SPBE memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

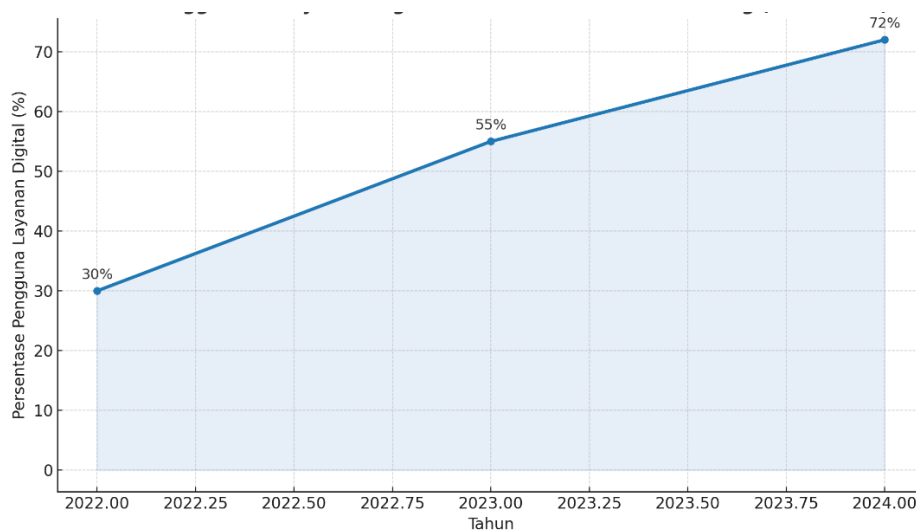
### 3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kota Semarang, dengan fokus pada dua organisasi perangkat daerah: DPMPTSP dan Disdukcapil. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan telaah dokumentasi, diperoleh temuan yang dikaji melalui empat indikator utama: efisiensi, aksesibilitas, responsivitas, dan kepuasan pengguna.

#### 3.1. Efisiensi Pelayanan

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Semarang telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Transformasi digital yang dilakukan pada dua instansi ini mampu menyederhanakan alur birokrasi yang sebelumnya panjang dan berjenjang menjadi proses yang lebih ringkas, terintegrasi, dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Misalnya, layanan perizinan usaha yang dahulu memerlukan waktu proses antara 3 hingga 5 hari kerja kini dapat diselesaikan dalam waktu 1 hingga 2 hari melalui sistem OSS daerah, khususnya untuk perizinan kategori non-risiko tinggi. Proses ini mencakup pendaftaran, pengunggahan dokumen persyaratan, verifikasi administratif, dan penerbitan izin dalam satu platform digital yang terhubung langsung dengan sistem nasional.

Di sisi lain, Disdukcapil juga mengalami peningkatan efisiensi serupa dengan diterapkannya aplikasi Si Dukun Online, yang memungkinkan masyarakat mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan seperti pencetakan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, hingga surat pindah tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem ini dilengkapi dengan fitur pelacakan status layanan, pengunggahan dokumen pendukung, serta notifikasi otomatis melalui SMS dan e-mail yang memudahkan masyarakat memantau progres layanan mereka secara mandiri. Layanan ini secara nyata mengurangi antrean, waktu tunggu, dan beban kerja petugas pelayanan di lapangan.



Gambar 1. Tren Penggunaan Layanan Digital di Pemerintahan Kota Semarang (2022-2024)

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan data statistik operasional semester pertama tahun 2024, tercatat bahwa lebih dari 72% pemohon layanan telah menggunakan kanal digital, yang menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang cukup tinggi di kalangan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, rata-rata waktu penyelesaian layanan publik tercatat menurun hingga 38% dibandingkan dengan data tahun 2022 sebelum sistem SPBE dioptimalkan. Penurunan waktu pelayanan ini menjadi indikator kuat bahwa efisiensi kerja institusi pemerintah mengalami perbaikan yang signifikan berkat digitalisasi layanan.

Hasil ini konsisten dengan konsep *outcome-based governance* sebagaimana dikemukakan oleh Sari & SH, yang menekankan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari pencapaian hasil nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Sari & SH, 2024). SPBE terbukti menjadi instrumen penting dalam memperpendek rantai birokrasi, mengurangi potensi interaksi transaksional antara petugas dan pengguna layanan, serta memperkuat transparansi proses pelayanan. Dengan demikian, efisiensi pelayanan yang dihasilkan oleh SPBE tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan integritas dan akuntabilitas birokrasi publik secara keseluruhan (Fadri & Fil, 2024; Komarudin et al., 2025). Ke depan, keberlanjutan efisiensi ini akan sangat bergantung pada konsistensi perbaikan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan cakupan layanan digital secara menyeluruh di seluruh sektor pelayanan publik daerah (Hamzah & Yusuf, 2023).

### 3.2. Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas menjadi salah satu aspek krusial dalam mengukur efektivitas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), terutama di tahap awal transformasi digital pelayanan publik. Di Kota Semarang, meskipun desain sistem layanan digital telah mengakomodasi prinsip kemudahan akses, termasuk kompatibilitas dengan perangkat seluler, tampilan antarmuka yang intuitif, serta ketersediaan dalam beberapa versi bahasa lokal dan nasional, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan daring secara mandiri.

Kelompok yang paling terdampak oleh keterbatasan akses ini adalah warga lanjut usia, masyarakat dengan keterbatasan fisik, serta individu dengan tingkat literasi digital yang rendah. Hal ini tercermin dalam data dokumentasi laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester pertama 2024 dan hasil observasi langsung di beberapa loket bantuan pelayanan publik. Sekitar 26% pengguna layanan digital tercatat masih memerlukan bantuan atau pendampingan saat mengakses layanan berbasis aplikasi, baik dalam bentuk bimbingan teknis, interpretasi alur layanan, maupun bantuan fisik seperti penggunaan perangkat dan koneksi internet. Kendala-kendala ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat sosial dan struktural, mengingat adanya ketimpangan akses terhadap perangkat digital, konektivitas jaringan, serta perbedaan kemampuan pengguna dalam memahami sistem digital.

Menanggapi kondisi tersebut, Pemerintah Kota Semarang mengambil langkah adaptif dengan menyediakan Pojok Digital Pelayanan Publik (PDPP) di setiap kecamatan sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas secara inklusif. PDPP dilengkapi dengan perangkat komputer, koneksi internet, serta petugas pendamping yang siap membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan SPBE, mulai dari pengajuan dokumen administrasi kependudukan hingga layanan perizinan usaha. Selain itu, pemerintah juga mengembangkan jalur layanan hybrid, yaitu kombinasi antara layanan daring dan luring (tatap muka), yang dirancang untuk menjembatani masyarakat dalam masa transisi menuju sistem digital penuh. Dengan pendekatan ini, masyarakat masih dapat mengakses layanan secara langsung di kantor pelayanan, namun data dan dokumen diproses secara digital untuk tetap menjaga efisiensi dan transparansi.

Kebijakan ini mencerminkan kesadaran Pemerintah Kota Semarang bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak semata-mata diukur dari sisi teknis atau tingkat digitalisasi sistem, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu menjangkau dan digunakan oleh seluruh segmen masyarakat. Dalam konteks ini, pendekatan *human-centered digital governance* menjadi sangat relevan, sebagaimana ditegaskan oleh Zein & Septiani, bahwa proses digitalisasi sektor publik harus mempertimbangkan realitas sosial, karakteristik pengguna, dan kapasitas adopsi teknologi masyarakat (Zein & Septiani, 2024). Kota Semarang, melalui strategi layanan yang fleksibel dan berbasis kebutuhan pengguna, menunjukkan bahwa sistem SPBE yang inklusif dan adaptif lebih berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat, memperluas jangkauan layanan, dan pada akhirnya memperkuat legitimasi pelayanan publik di era digital.

### 3.3. Responsivitas Instansi

Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya dalam kaitannya dengan kapasitas sistem birokrasi untuk

merespons permintaan dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel. Di Pemerintah Kota Semarang, penerapan sistem pelacakan otomatis dan dashboard monitoring oleh masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD) terbukti menjadi inovasi signifikan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Sistem pelacakan ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status permohonan layanan mereka secara real-time melalui aplikasi atau website resmi instansi, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan atau melakukan konfirmasi manual melalui telepon.

Selain itu, beberapa OPD seperti DPMPTSP dan Disdukcapil telah mengintegrasikan fitur chatbot berbasis kecerdasan buatan serta layanan pengaduan daring melalui kanal SP4N-LAPOR! dan platform internal instansi, yang beroperasi 24 jam. Fitur ini memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau kendala teknis dengan lebih mudah, langsung, dan terdokumentasi secara sistematis. Sistem ini tidak hanya memungkinkan petugas untuk menanggapi laporan secara lebih cepat, tetapi juga mendukung proses dokumentasi, pelacakan, dan penyelesaian kasus yang transparan dan terukur.

Berdasarkan hasil observasi dan telaah dokumen laporan kinerja pelayanan tahun 2023, tercatat adanya peningkatan volume pengaduan masyarakat melalui kanal digital sebesar 41% dibandingkan tahun sebelumnya. Yang menarik, peningkatan ini tidak menunjukkan menurunnya kualitas pelayanan, tetapi justru mengindikasikan meningkatnya partisipasi dan keberanian publik dalam menyampaikan umpan balik secara aktif. Hal ini juga menunjukkan bahwa kanal pengaduan daring lebih mudah diakses dan dianggap efektif oleh masyarakat. Lebih dari itu, dari total laporan pengaduan yang masuk, sebanyak 85% berhasil diselesaikan dalam waktu kurang dari 48 jam, mencerminkan respons cepat dan mekanisme kerja yang adaptif di tingkat unit layanan.

Capaian ini menunjukkan keberhasilan integrasi teknologi informasi dengan reformasi prosedural di lingkungan birokrasi daerah. Dengan adanya sistem digital yang terstandarisasi dan terintegrasi, alur koordinasi internal menjadi lebih efisien, penugasan lebih terdistribusi, serta proses tindak lanjut dapat dipantau secara langsung oleh pimpinan instansi. Di sisi lain, masyarakat bukan lagi diposisikan sebagai penerima pasif layanan (*passive recipients*), melainkan sebagai pengguna aktif (*active users*) yang memiliki hak dan sarana untuk menilai, menuntut, bahkan mengawasi kualitas pelayanan publik.

Dalam perspektif *governance modern*, kondisi ini sejalan dengan model tata kelola partisipatif yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam penguatan akuntabilitas publik. Digitalisasi pelayanan publik di Kota Semarang telah membuka ruang interaksi baru antara pemerintah dan warga, di mana transparansi informasi dan kecepatan respons menjadi tolok ukur legitimasi birokrasi. Dengan demikian, responsivitas bukan hanya soal waktu tanggap, tetapi juga menyangkut kepercayaan, keterlibatan, dan keberlanjutan komunikasi dua arah antara negara dan masyarakat dalam ekosistem pelayanan publik yang semakin kompleks dan berbasis teknologi.

### 3.4. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023, skor rata-rata kepuasan terhadap layanan daring DPMPTSP dan Disdukcapil mencapai angka 86,4 (kategori sangat baik). Faktor yang paling diapresiasi adalah kejelasan prosedur, kecepatan layanan, dan transparansi biaya. Namun, masih terdapat keluhan terkait keterbatasan fitur pada aplikasi mobile serta ketidaksesuaian antara status sistem dan kondisi aktual pada layanan tertentu. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna menunjukkan tren positif seiring peningkatan keandalan sistem dan penguatan literasi digital masyarakat.

Temuan ini menguatkan pentingnya integrasi antara inovasi teknologi dan pendekatan pelayanan yang inklusif, sebagaimana dinyatakan dalam dokumen strategi nasional SPBE dan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Keberhasilan SPBE tidak semata ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemauan institusi untuk beradaptasi dengan kebutuhan riil masyarakat (Yusuf et al., 2023).

### 3.5. Sintesis Hasil

Secara keseluruhan, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kota Semarang, khususnya pada dua organisasi perangkat daerah (OPD) utama yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi SPBE mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan efisiensi administratif, memperluas akses layanan melalui kanal digital, serta memperkuat responsivitas dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

Transformasi digital di kedua instansi tersebut tidak hanya bersifat kosmetik atau sekadar alih media dari manual ke daring, tetapi telah mencerminkan pergeseran mendasar dalam cara birokrasi daerah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat. Efisiensi tercapai melalui pemangkasan waktu layanan dan pengurangan interaksi tatap muka, yang secara tidak langsung juga menekan potensi penyimpangan birokrasi. Responsivitas meningkat berkat integrasi sistem pelacakan layanan, fitur pengaduan daring, serta pemanfaatan dashboard monitoring berbasis data real-time yang mendorong instansi lebih proaktif dalam menangani keluhan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa aspek aksesibilitas masih menjadi tantangan yang memerlukan perhatian khusus. Masyarakat lanjut usia, individu dengan keterbatasan literasi digital, serta kelompok rentan lainnya masih mengalami hambatan dalam mengakses layanan SPBE secara mandiri. Meskipun telah dilakukan inovasi seperti pendirian Pojok Digital Pelayanan Publik (PDPP) dan jalur hybrid, diperlukan strategi lanjutan untuk memperkuat literasi digital masyarakat dan memastikan bahwa inklusivitas menjadi prinsip utama dalam pengembangan sistem digital pemerintahan.

Keberhasilan implementasi SPBE di Kota Semarang tidak terjadi secara kebetulan, melainkan ditopang oleh beberapa faktor kunci. Pertama, adanya infrastruktur teknologi yang relatif memadai dan terintegrasi antar sistem pelayanan. Kedua, dukungan kebijakan dari pemerintah daerah yang progresif dan berorientasi pada reformasi birokrasi digital. Ketiga, kapasitas institusional yang adaptif, termasuk kesiapan sumber daya manusia birokrasi dalam mengelola perubahan dan menyerap teknologi baru. Kolaborasi antara pemangku kepentingan internal dan eksternal, serta keberadaan sistem evaluasi berbasis data, juga menjadi penggerak utama dalam memastikan efektivitas SPBE berjalan sesuai tujuan.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat pemerintah daerah, dengan studi kasus pada Pemerintah Kota Semarang, khususnya di DPMPTSP dan Disdukcapil. Berdasarkan hasil analisis terhadap empat indikator utama—efisiensi, aksesibilitas, responsivitas, dan kepuasan pengguna—dapat disimpulkan bahwa implementasi SPBE di Kota Semarang telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, dari aspek efisiensi, SPBE berhasil menyederhanakan proses birokrasi dan mempercepat waktu pelayanan secara signifikan. Digitalisasi perizinan dan layanan administrasi kependudukan mampu mengurangi beban administratif dan meningkatkan produktivitas layanan. Kedua, dalam hal aksesibilitas, meskipun terdapat tantangan literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat, pemerintah daerah mampu merespons dengan menyediakan alternatif layanan hybrid serta dukungan fasilitas digital di tingkat kecamatan. Ketiga, responsivitas pelayanan meningkat dengan hadirnya fitur pelacakan layanan, kanal pengaduan daring, dan sistem monitoring terpadu, yang memperkuat transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Keempat, dari sisi kepuasan pengguna, mayoritas masyarakat menilai bahwa layanan digital memberikan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan, meskipun terdapat catatan perbaikan terkait fungsionalitas aplikasi dan akurasi informasi sistem. Secara umum, penerapan SPBE di Kota Semarang dapat dikategorikan efektif, terutama karena didukung oleh komitmen kelembagaan, kesiapan infrastruktur teknologi, serta orientasi layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada adaptabilitas organisasi, kepemimpinan transformatif, dan partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, penerapan SPBE di daerah lain perlu memperhatikan konteks sosial, kesiapan sumber daya manusia, serta desain sistem yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan lokal. Dengan strategi yang holistik, SPBE berpotensi menjadi pilar utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan berorientasi pelayanan publik.

#### Referensi

- Afandi, M., & Afandi, S. A. (2018). *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi*. Tunas Gemilang.
- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). *Instrumen pengumpulan data*.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61.
- Fitriana, M. K., SH, M., Marchela Marlein Sanger, S. H., Desyta Triwardany, S. I. P., Sampe, N., & Sos, S. (2025). *PENYEDERHANAAN BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK*. CV Rey Media Grafika.
- Hamzah, M. G., & Yusuf, R. M. (2023). *Birokrasi modern*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Irawan, A. (2018). Sistem pelayanan publik berbasis E-government pada pemerintah daerah kabupaten merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.

- Judijanto, L., Atmaja, U., Irawati, I., Juhandi, D., Kusumastuti, S. Y., & Chaniago, N. (2025). *Ekonomi Pembangunan Pedesaan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Komarudin, D., Mu'minah, S., Praja, S. J., Setiawan, S., & Ruhana, F. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai Instrumen Inovasi Pemerintah Daerah dalam Menjamin Ketahanan Pangan Berkelanjutan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 575–583.
- Nurmani, P. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Diunduh Tanggal*, 20.
- OECD. (2019). *An OECD learning framework 2030*. Springer.
- Prahara, S. (2021). *Analisis Pemerintah Daerah*. Cv Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Rahmadi, A. N., Jibril, M., & Muhammad, A. (2021). Implementasi E-Government Kota Probolinggo (Studi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Implementation Of E-Government In Probolinggo (Study Of Presidential Regulation Number 95 Of 2018 Concerning Elect. *J. Ilmu Adm. Negara*, 19(3), 1–11.
- Rozali, Y. A. (2022). Penggunaan analisis konten dan analisis tematik. *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah*, 19, 68.
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex Lata*.
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sholikhah, A. (2016). Statistik deskriptif dalam penelitian kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
- Utaminingsih, A., Haboddin, M., Damayanti, R., & Bachtiar, R. (2022). *Inovasi Pemerintahan Kontemporer*. Universitas Brawijaya Press.
- 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 Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.